

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FÓRMATE PARA EL TRABAJO LÍNEA EMPRENDIMIENTO AÑO 2025

Subunidad de Estudios





ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

FÓRMATE PARA EL TRABAJO LÍNEA EMPRENDIMIENTO

MARZO 2026. 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 Fómate Para el Trabajo año 2025, 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 2 de febrero del año 2026, para finalizar el 18 de febrero del año 2026. 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 2025 alcanza a 2.953 personas, esto de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 2.905 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 2025.

REGISTROS	PERSONAS
UNIVERSO	2.953
MARCO MUESTRAL	2.905

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 2.905 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 2025.

ESTADO DE ENCUESTAS	PERSONAS
MARCO UTILIZADO	2.905
FINALIZADAS (F)	588
PARCIALES (P)	8
RECHAZADAS (R)	28
NO CONTACTADAS (NC)	2.194
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	25
NO UBICABLE (NU)	62

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 2025.

INDICADOR	PERSONAS
TASA DE RESPUESTA	20,2%
TASA DE CONTACTO	21,2%
TASA DE COOPERACIÓN	94,2%
TASA DE RECHAZO	1,0%

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



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

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

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

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

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

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

Finalmente, la tasa de rechazo registra la proporción de los elementos de la muestra que rechazan completamente a participar en el estudio, sobre el total del marco muestral utilizado.

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

1.3 DISEÑO MUESTRAL

Considerando el marco muestral de 2.905 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 588 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 588 personas usuarias y presentó un error de 3,6% 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 2025.

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA
ARICA Y PARINACOTA	38	6	5
TARAPACÁ	52	8	9
ANTOFAGASTA	82	13	12
ATACAMA	95	15	18
COQUIMBO	74	12	10
VALPARAÍSO	296	46	51
METROPOLITANA	533	167	166
O'HIGGINS	146	23	24
MAULE	309	97	87
ÑUBLE	70	11	11
BIOBÍO	232	36	39
ARAUCANÍA	174	27	28
LOS LAGOS	458	72	84
LOS RÍOS	250	39	34
AYSÉN	78	12	7
MAGALLANES	20	3	3
TOTAL	2.907	588	588

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.

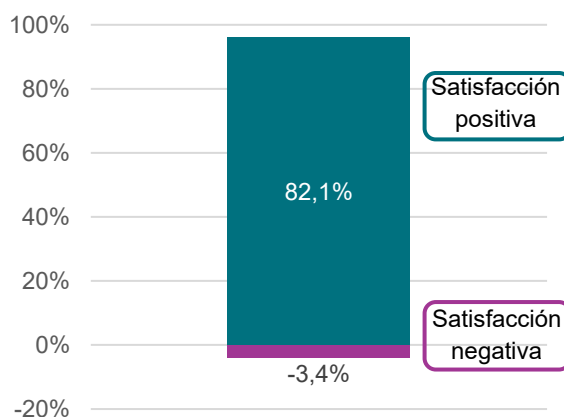


Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para 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 construye dos métricas para evaluar el resultado de cada una de las dimensiones, subdimensiones y variables. Las fórmulas empleadas se detallan a continuación:

$$SATISFACCIÓN POSITIVA = \frac{\left(\begin{array}{c} \text{Suma de usuarios que evalúa} \\ \text{con nota 6 o 7} \end{array} \right)}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}}$$

$$SATISFACCIÓN NEGATIVA = \frac{\left(\begin{array}{c} \text{Suma de usuarios que evalúa} \\ \text{con nota 1 a 4} \end{array} \right)}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}}$$

Los resultados que se presentarán en el informe considerarán gráficos que expondrán los siguientes porcentajes: usuarios que evalúan con nota 6 o 7, correspondiente a la satisfacción positiva, y el porcentaje de usuarios que evalúan con nota entre 1 a 4, que hace referencia a la satisfacción negativa. La siguiente figura es ejemplo de lo descrito anteriormente.



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





ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POSITIVA	CATEGORIZACIÓN
91%-100%	EXCELENTE
76%-90%	BUENO
61%-75%	REGULAR
51%-60%	INSATISFACTORIO
0%-50%	MUY INSATISFACTORIO



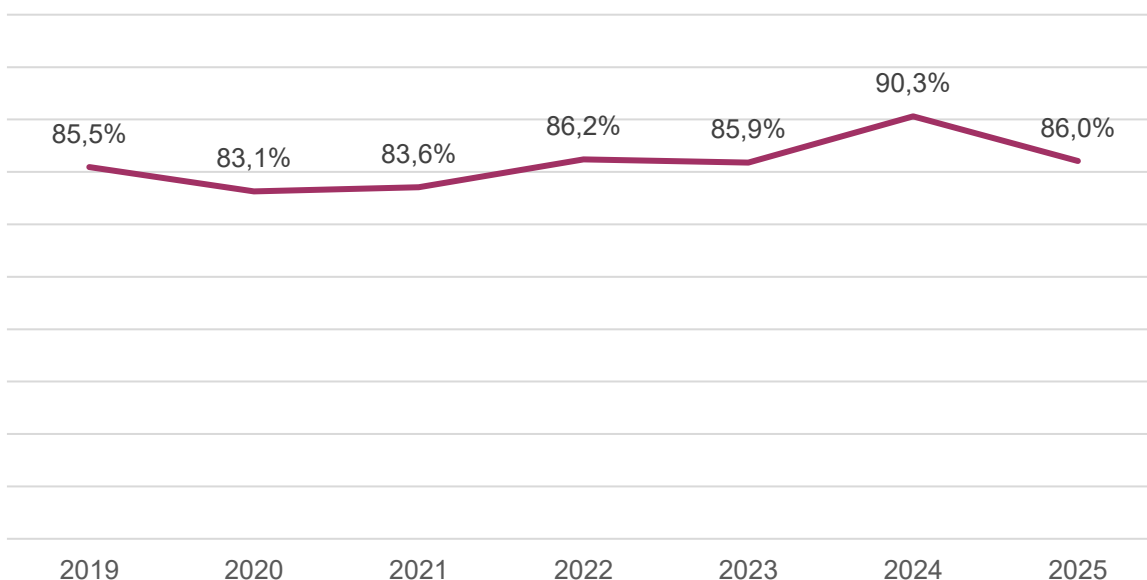
2. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN FÓRMATE PARA EL TRABAJO LÍNEA EMPRENDIMIENTO

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 2025, 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 índice de satisfacción positiva 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. Entre los años 2020 y 2021 se registraron los niveles más bajos, pero de todas maneras sobre el 80%. A partir del año 2022 se han registrado incrementos, con satisfacción de 86,2% y 85,9% en 2022 y 2023, para finalmente registrar el mayor aumento en la medición del año 2024 con un índice de satisfacción positiva de 90,3%. En la última medición del año 2025 cae a un nivel de satisfacción del 86%, manteniéndose con una alta valoración.

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



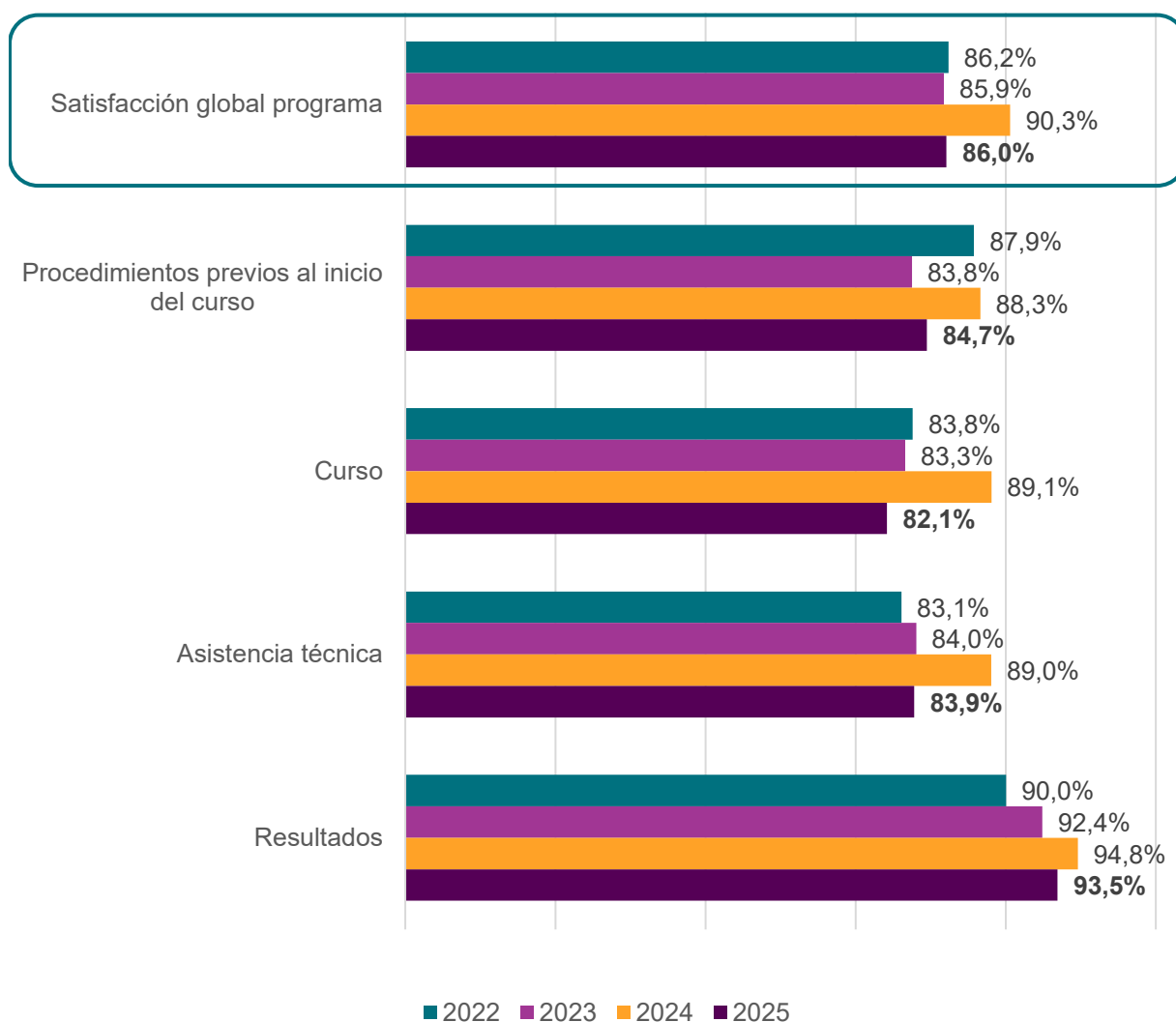
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2025.





A nivel de dimensiones se pueden observar que en general ha habido mantención en los últimos 4 años. En el caso de la dimensión “Procedimientos previos al inicio del curso” es la que ha tenido alzas y bajas en el período indicado. En cuanto al desarrollo del “Curso” en esta última medición se produjo el mayor descenso, con una caída de 7 pp. de satisfacción positiva. Una situación similar se observa en cuanto al desarrollo de la “Asistencia Técnica”, aunque en menor magnitud entre 2024 y 2025, con una disminución de 5,1 pp. 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 2025.



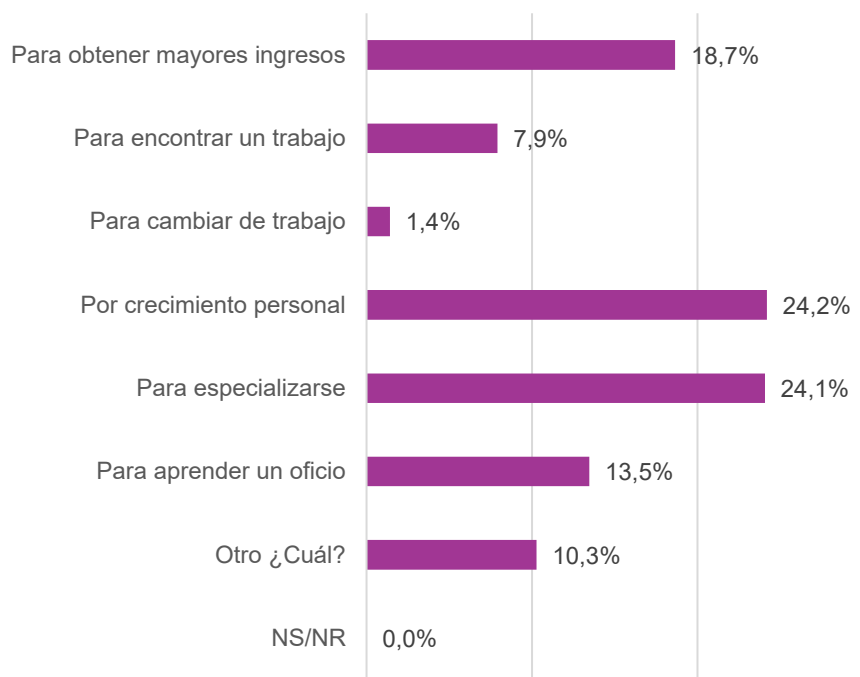


2.2 ANTECEDENTES

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 24,2% del total de respuestas, seguido muy de cerca de la opción “*para especializarse*” con un 24,1%, y luego como tercer factor “*para obtener mayores ingresos*” con un 18,7%.

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



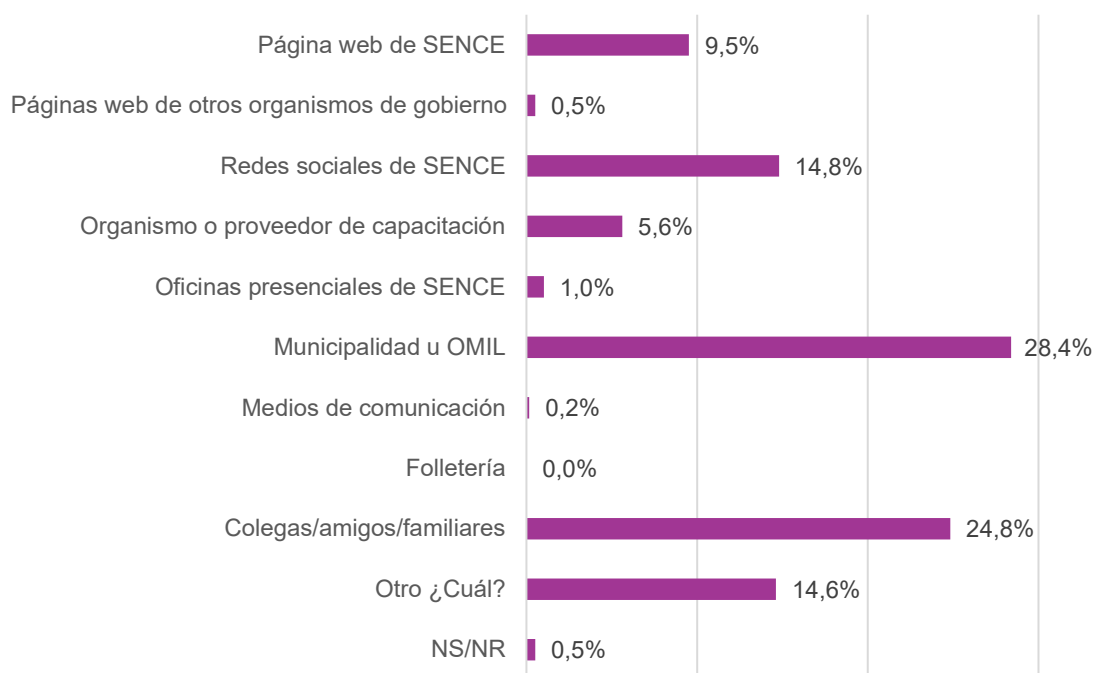
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2025.

En relación con los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se observa que un 28,4% de las personas usuarias señala que se enteraron a través de la municipalidad u OMIL, seguido de un 24,8% que se enteraron del programa por medio colegas/amigos/familiares y un 14,8% 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 25,5% 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 2025.

2.3 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

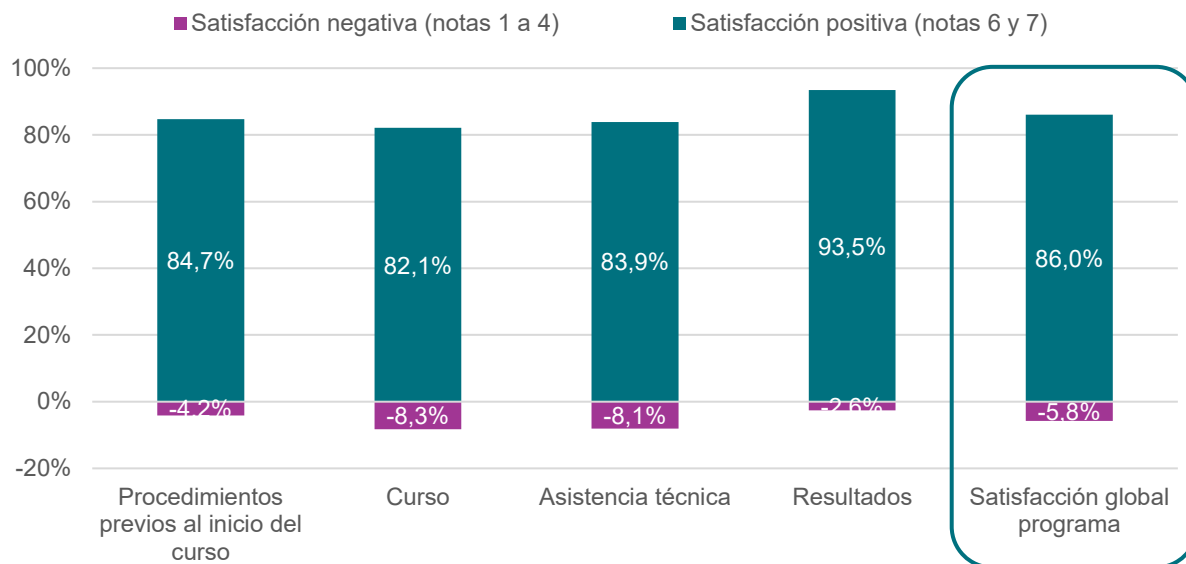
La encuesta de satisfacción se divide en un total de cuatro dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa. La primera corresponde a *“procedimientos previos al inicio del curso”*, la segunda a *“curso”*, la tercera a *“asistencia técnica”* y la última a *“resultados”*. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción positiva total del programa correspondiente a un 86%, considerado bueno de acuerdo a la categorización de satisfacción.

Todas las dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción bueno, a excepción de la dimensión *“resultados”*, que con un 93,5%, corresponde a un nivel de satisfacción excelente. El resto de las dimensiones son *“procedimientos previos al inicio del curso”* con un nivel de satisfacción de 84,7%, *“asistencia técnica”* con un 83,9% y *“curso”* con un 82,1%. 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 Fómrate para el trabajo año 2025.

2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO”

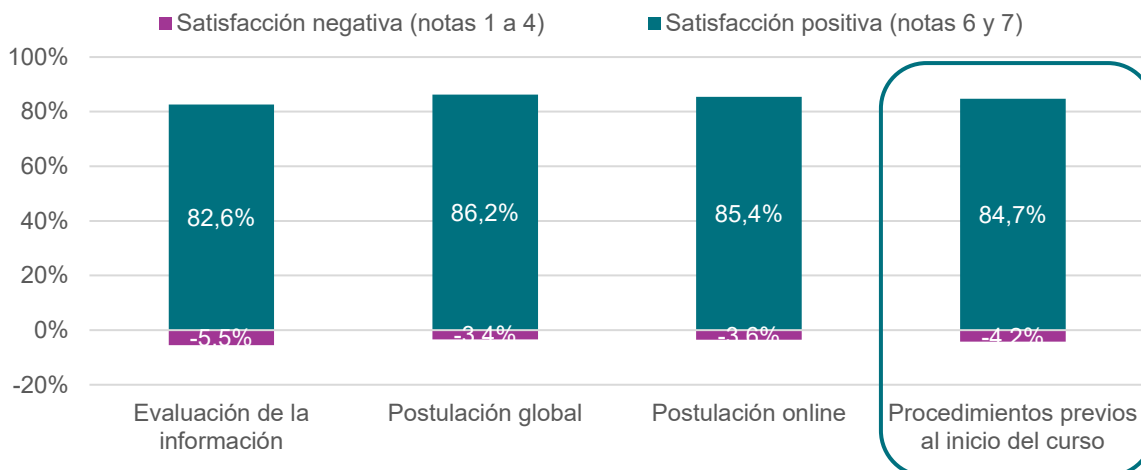
La primera dimensión de evaluación del programa corresponde a “*Procedimientos previos al inicio del curso*”, donde se evalúan tres aspectos: “*evaluación de la información*”, “*la postulación global*”, y el proceso específico de “*postulación online*”.

La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción positiva equivalente a un 84,7% correspondiente a un nivel bueno de acuerdo a la categorización. Al observar las evaluaciones recibidas para cada subdimensión, la que presenta mayor calificación corresponde a “*postulación global*” con un 86,2% de satisfacción positiva. Luego, “*evaluación de la información*” y “*postulación online*” alcanzan índices de satisfacción positiva de 82,6% y 85,4% respectivamente, lo que también corresponde buenos niveles de calificación.





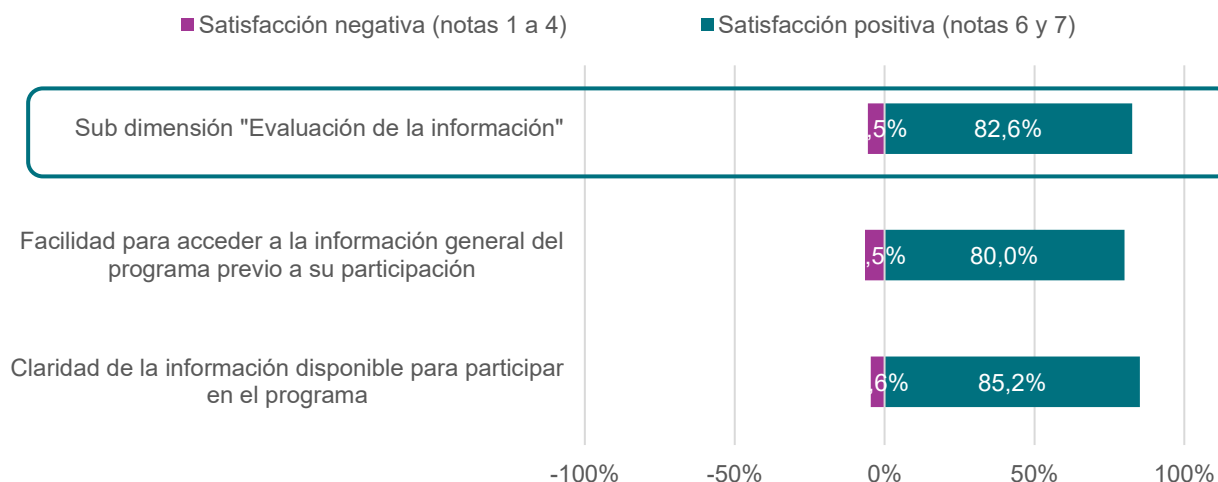
GRÁFICO N°6: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómrate para el trabajo año 2025.

La sub dimensión que tiene relación con la información disponible del programa alcanza un nivel satisfacción de 82,6%. 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 niveles de satisfacción calificados como buenos con un índice de satisfacción positiva de 80% y 85,2%, 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 Fómrate para el trabajo año 2025.

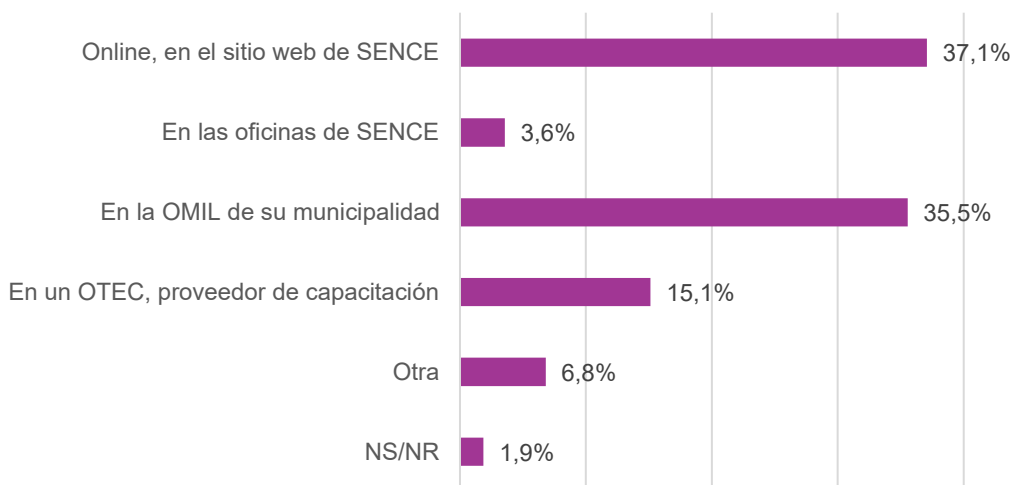




Previo a analizar las variables que redundan en el nivel de satisfacción positivo obtenido en la subdimensión del “*proceso de postulación*”, es relevante presentar las formas de postulación que declararon haber utilizado las personas usuarias.

El gráfico n°8 muestra que un 37,1% 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 35,5%. Es importante resaltar que si se agrupan todas las alternativas presenciales de postulación se obtiene que un 54,3% de las personas usuarias declaran haber postulado de ese modo.

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



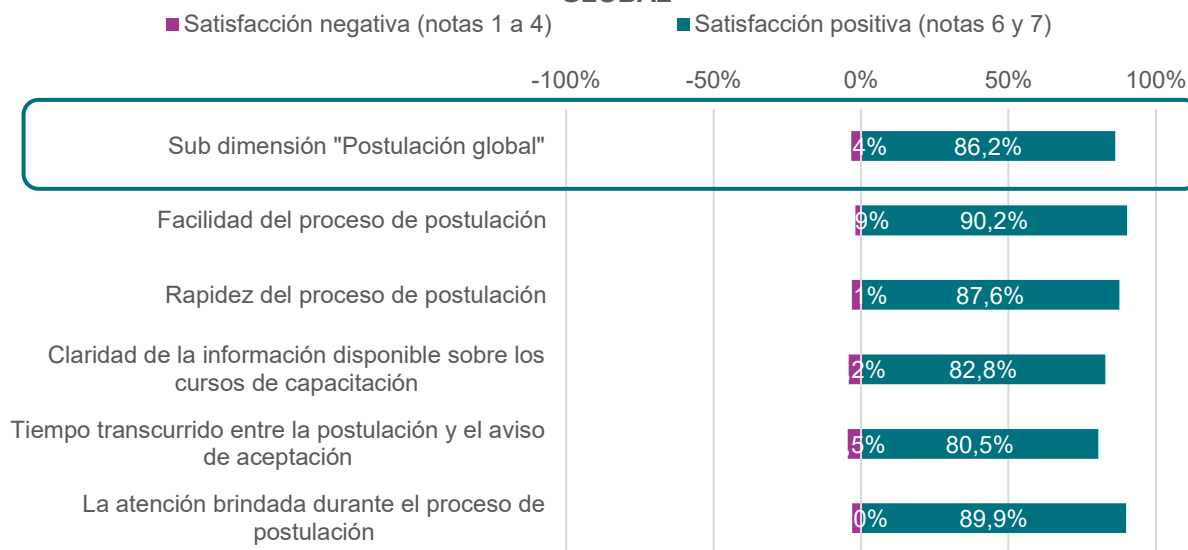
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómrate para el trabajo año 2025.

La subdimensión “*postulación global*” presenta un nivel de satisfacción positiva equivalente a 86,2%, donde la mayor parte de las variables caen en la categoría buena. La variable mejor evaluada corresponde a “*facilidad del proceso de postulación*”, con un nivel de satisfacción excelente de 90,2%. Mientras tanto, la variable que obtiene una menor calificación corresponde al “*tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación*”.





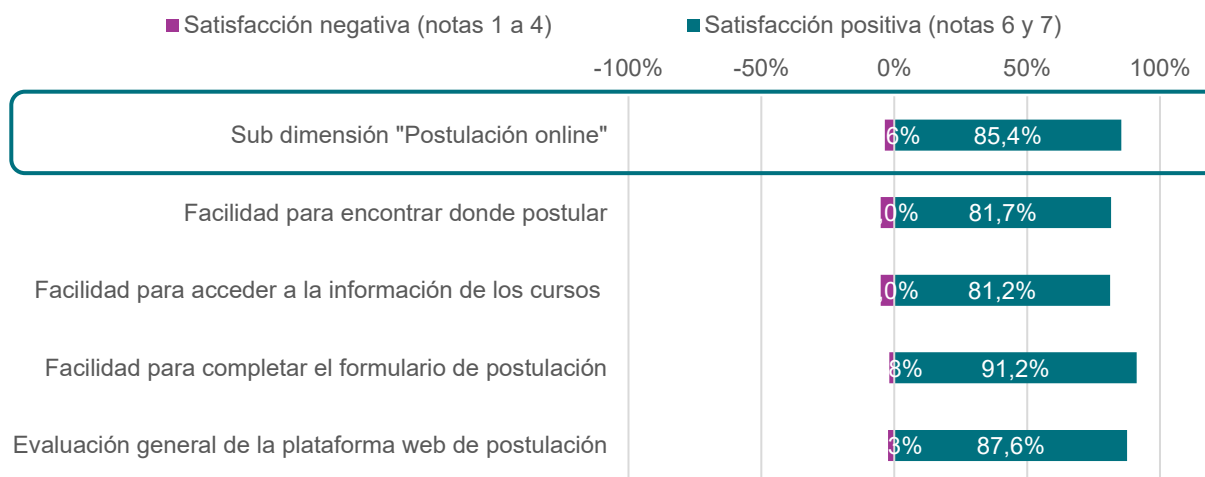
GRÁFICO N°9: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN GLOBAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómrate para el trabajo año 2025.

La subdimensión “*postulación online*” también presenta una calificación categorizada como buena, al igual que la mayor parte de las variables que aquí se presentan. El aspecto con mejor valoración corresponde a “*facilidad para completar el formulario de postulación*”, lo que es calificado como excelente. Mientras que el aspecto de menor evaluación corresponde a “*facilidad para acceder a la información de los cursos*” con un 81,2%, lo que de todas formas corresponde a una calificación buena. 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 Fómrate para el trabajo año 2025.





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 76,4% de las personas usuarias señalan que contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, dando como resultado que más de un quinto de las personas usuarias encuestados no tenía esa información clara. Respecto a si las personas usuarias contaban con información clara y precisa sobre los beneficios o subsidios asociados al curso, un 77,6% 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?

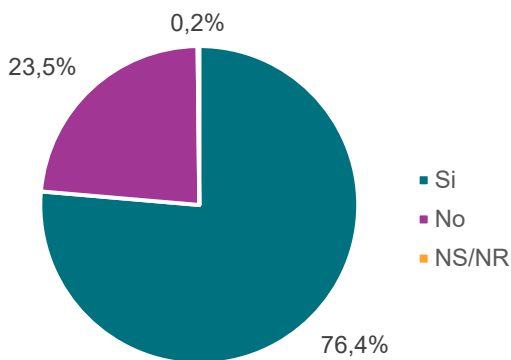
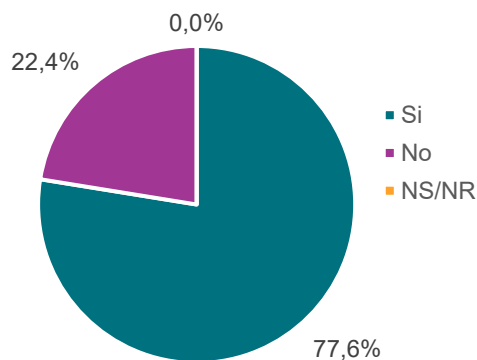


GRÁFICO N°12: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE LOS BENEFICIOS O SUBSIDIOS ASOCIADOS AL CURSO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómate para el trabajo año 2025.

Al consultarles a las personas encuestadas si consideraron adecuada la duración del curso, el 89% de quienes lo hacía en forma presencial señala que la duración fue adecuada y el 11% señala que no lo fue. Entre los que no estaban de acuerdo con la duración del curso, la principal





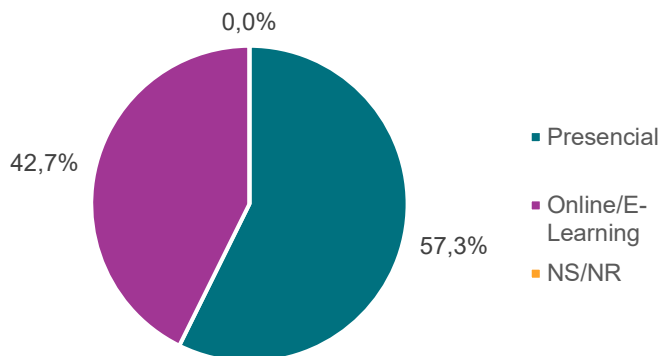
razón, el 70,3%, señala que “tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería”.

Por otra parte, quienes realizaron cursos vía e-learning, el 89,2% señala que la duración del curso fue adecuada y el 10,8% señala que no lo fue. Entre los que no estaban de acuerdo con la duración del curso, la principal razón, el 59,3% de ellos, señalan que “tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería”.

EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

Como parte de la evaluación del curso de capacitación se indaga en la modalidad en que se desarrolla éste, donde un 57,3% de las personas encuestadas lo realizó de forma presencial y un 42,7% en modalidad e-learning. Luego estos segmentos evaluarán las respectivas sub dimensiones de cada modalidad.

GRÁFICO N°13: ¿DE QUÉ FORMA SE DESARROLLÓ EL CURSO DE CAPACITACIÓN?



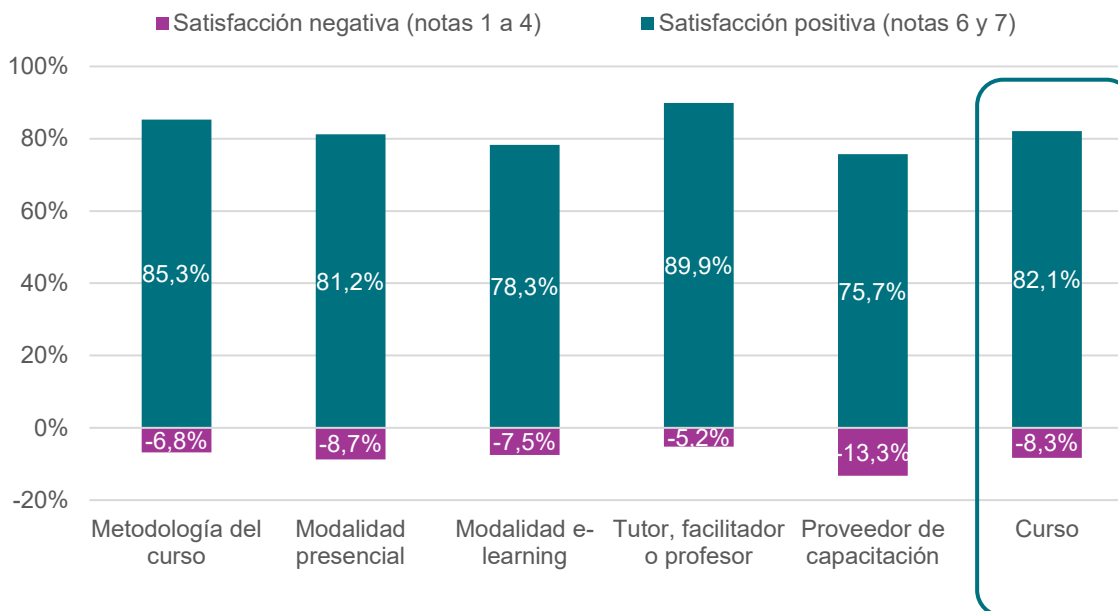
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2025.

El índice de satisfacción positiva global de esta dimensión es de 82,1%, correspondiente a un nivel calificado como bueno, 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 e-learning*” y “*proveedor de capacitación*”.





GRÁFICO N°14: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómrate para el trabajo año 2025.

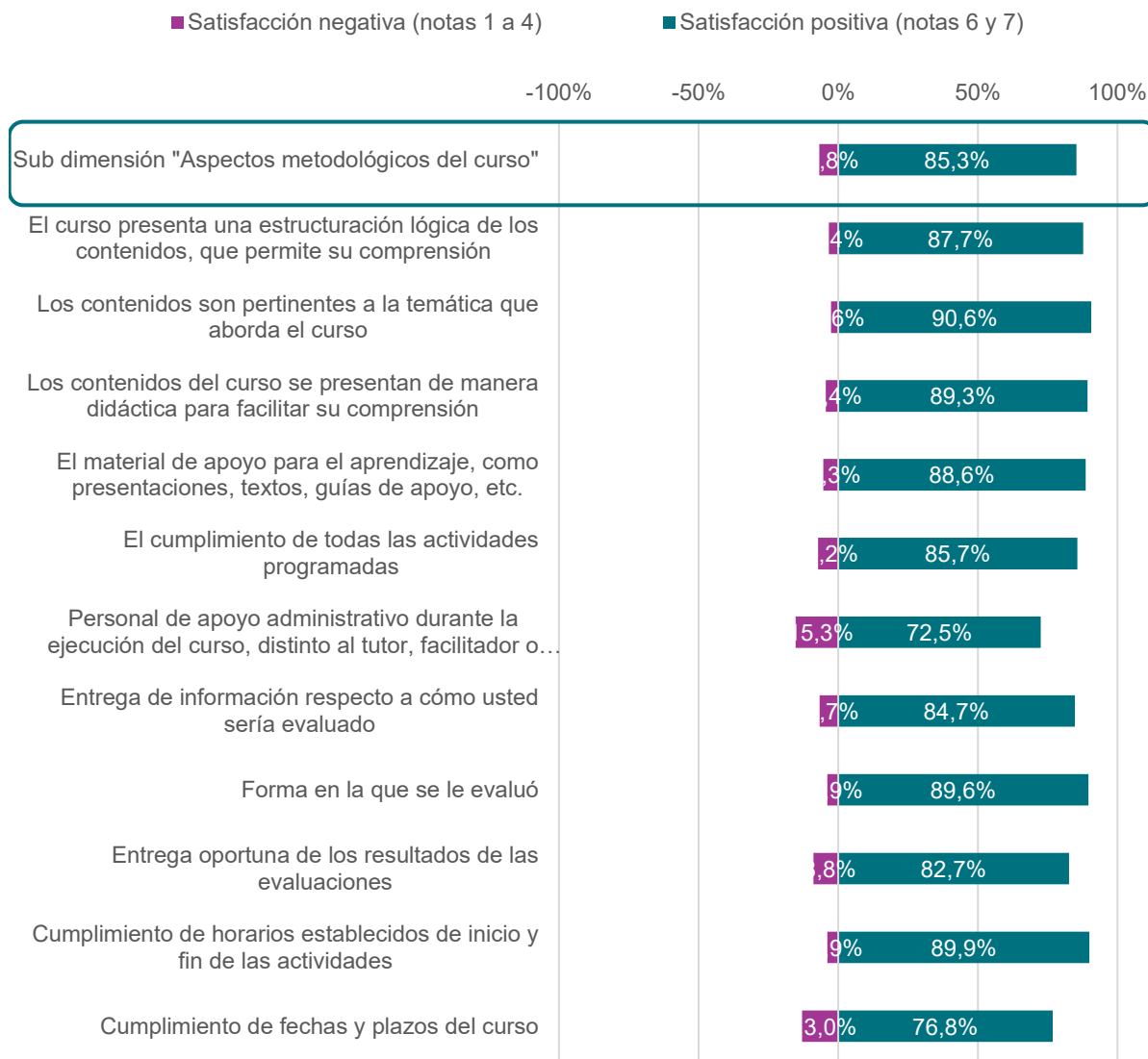
Comenzando con la subdimensión *“aspectos metodológicos del curso”*, se observa que la mayor parte de las variables evaluadas alcanzan satisfacción calificadas como buenas, siendo la mejor *“los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso”* con un índice de satisfacción de 90,6%, correspondiente 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 índice de satisfacción de 72,5% obtiene una evaluación regular.





GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO"



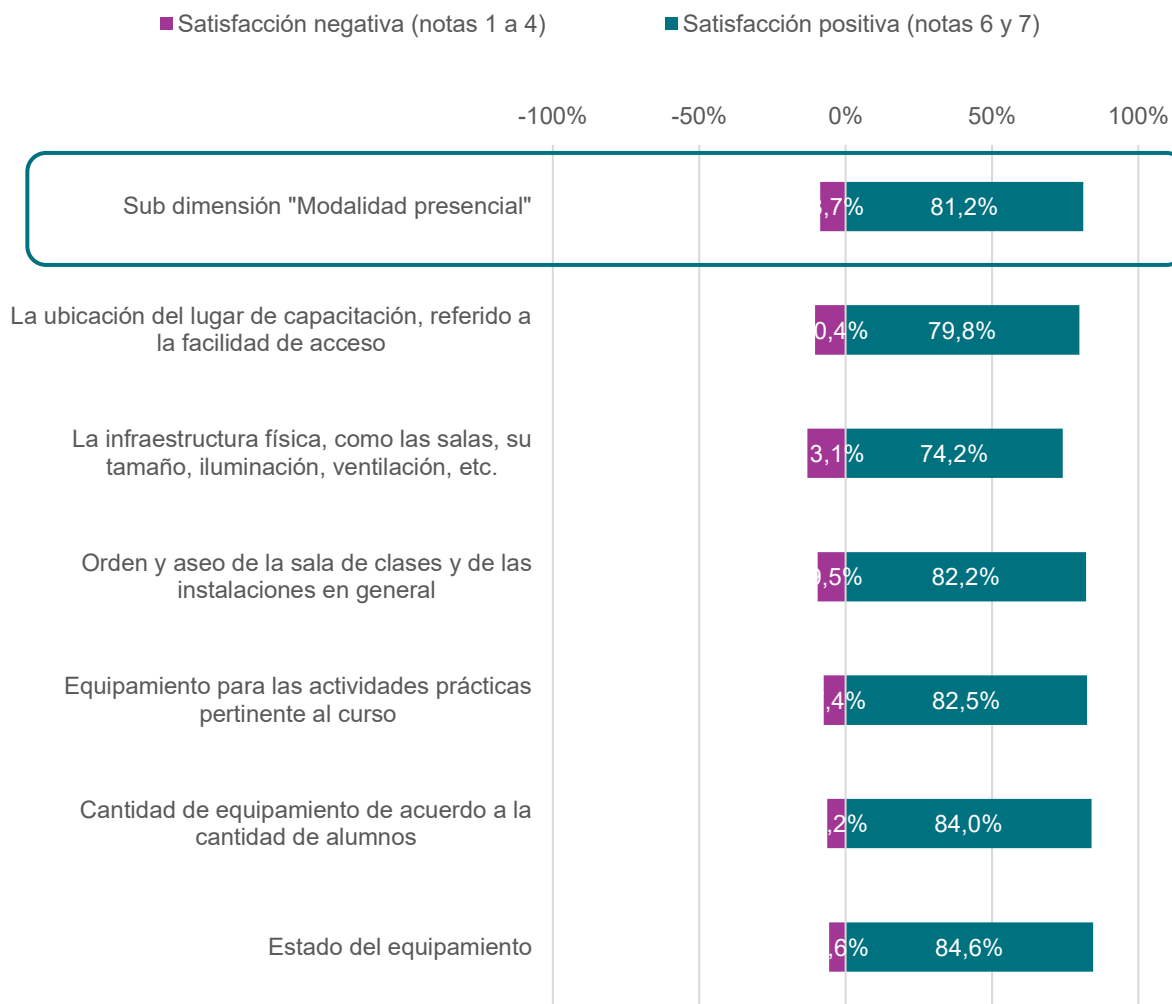
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómrate para el trabajo año 2025.

La segunda subdimensión evaluada en lo que tiene relación con el curso, es *“modalidad presencial”*, con una satisfacción positiva de 81,2%. El aspecto peor evaluado en esta modalidad se relaciona con la *“infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.”*, con el nivel de satisfacción más bajo de la subdimensión, de 74,2%, correspondiente a una evaluación regular. Mientras tanto, el aspecto mejor calificado corresponde al *“estado del equipamiento”*, evaluado con calificación positiva.





GRÁFICO N°16: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "MODALIDAD PRESENCIAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2025.





La tercera subdimensión evaluada en relación al curso, es “*modalidad e-learning*”, con un nivel de satisfacción positiva de 78,3%, considerada en la categoría buena. La mitad de las variables que componen a esta subdimensión presentan niveles de satisfacción regulares y la otra mitad, buenos. 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*”.

GRÁFICO N°17: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "MODALIDAD E-LEARNING"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2025.





La subdimensión “*facilitador*” es la que presenta la mejor evaluación en relación al desarrollo del curso, con satisfacción positiva de 89,9%, considerado como bueno en la categorización. La mayor parte de las variables alcanzan la categoría excelente. La variable con menor valoración corresponde a “*rapidez de respuesta de los tutores académicos en las vías de comunicación directa*” con un 83,7%.

GRÁFICO N°18: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómrate para el trabajo año 2025.

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 75,7% de satisfacción positiva.



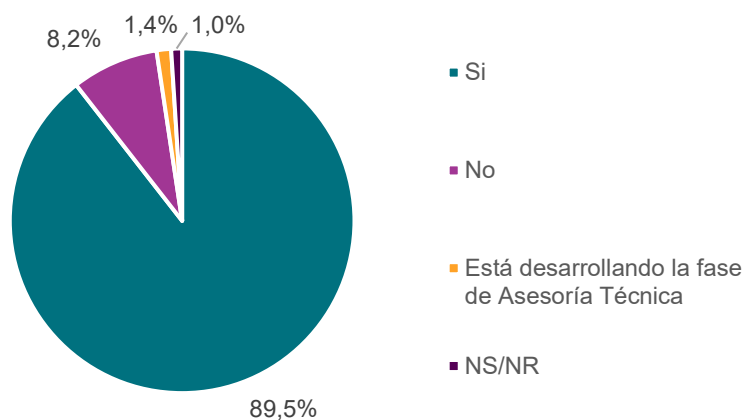


2.6 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “ASISTENCIA TÉCNICA”

ANTECEDENTES

Del total de personas usuarias que dieron respuesta a la encuesta, un 89,5% señala haber pasado por el proceso de asistencia técnica, y un 1,4% 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 534 personas.

GRÁFICO N°19: ¿DURANTE EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DESARROLLÓ LA FASE DE ASESORÍA TÉCNICA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómrate para el trabajo año 2025.

En cuanto a la duración de la asistencia técnica, un 89,5% considera que fue adecuada, y un 10,5% que no fue adecuada. Respecto de las razones de por qué les pareció poco adecuada, un 77,4% señala que fue muy corta para lo que en realidad se requería.



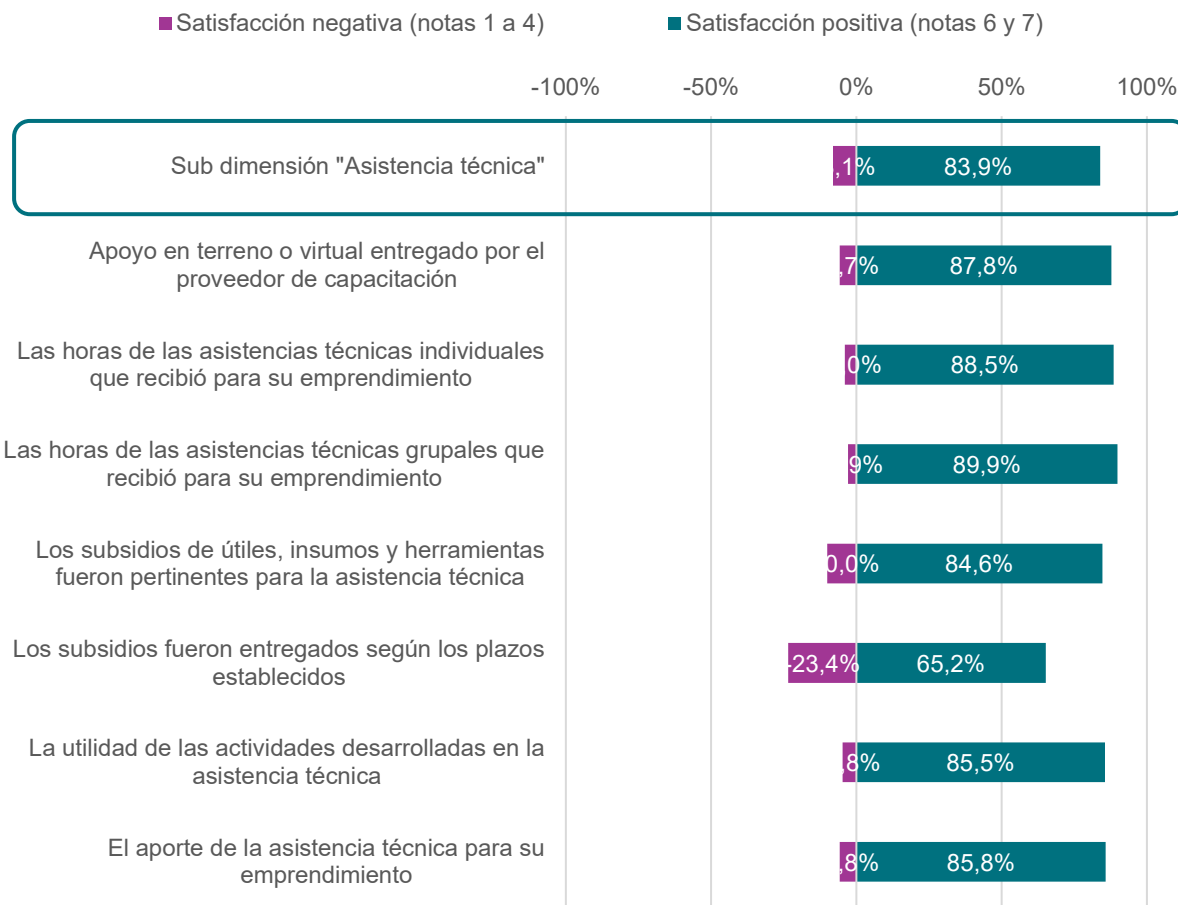


EVALUACIÓN DIMENSIÓN “ASISTENCIA TÉCNICA”

La dimensión “Asistencia técnica” se compone por la evaluación de siete elementos, los resultados de esas evaluaciones generan el índice de satisfacción positiva de la dimensión completa correspondiente a un 83,9% considerado como bueno de acuerdo a la categorización.

Si se observan las variables que afectan el resultado mencionado anteriormente, se identifica que la mayor parte caen en la categoría buena. La de menor calificación, y la única evaluada de forma regular, corresponde a “los subsidios asociados a la asistencia técnica fueron entregados según los plazos establecidos” con un 65,2%. 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 una satisfacción positiva de 89,9%.

GRÁFICO N°20: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "ASISTENCIA LABORAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómate para el trabajo año 2025.



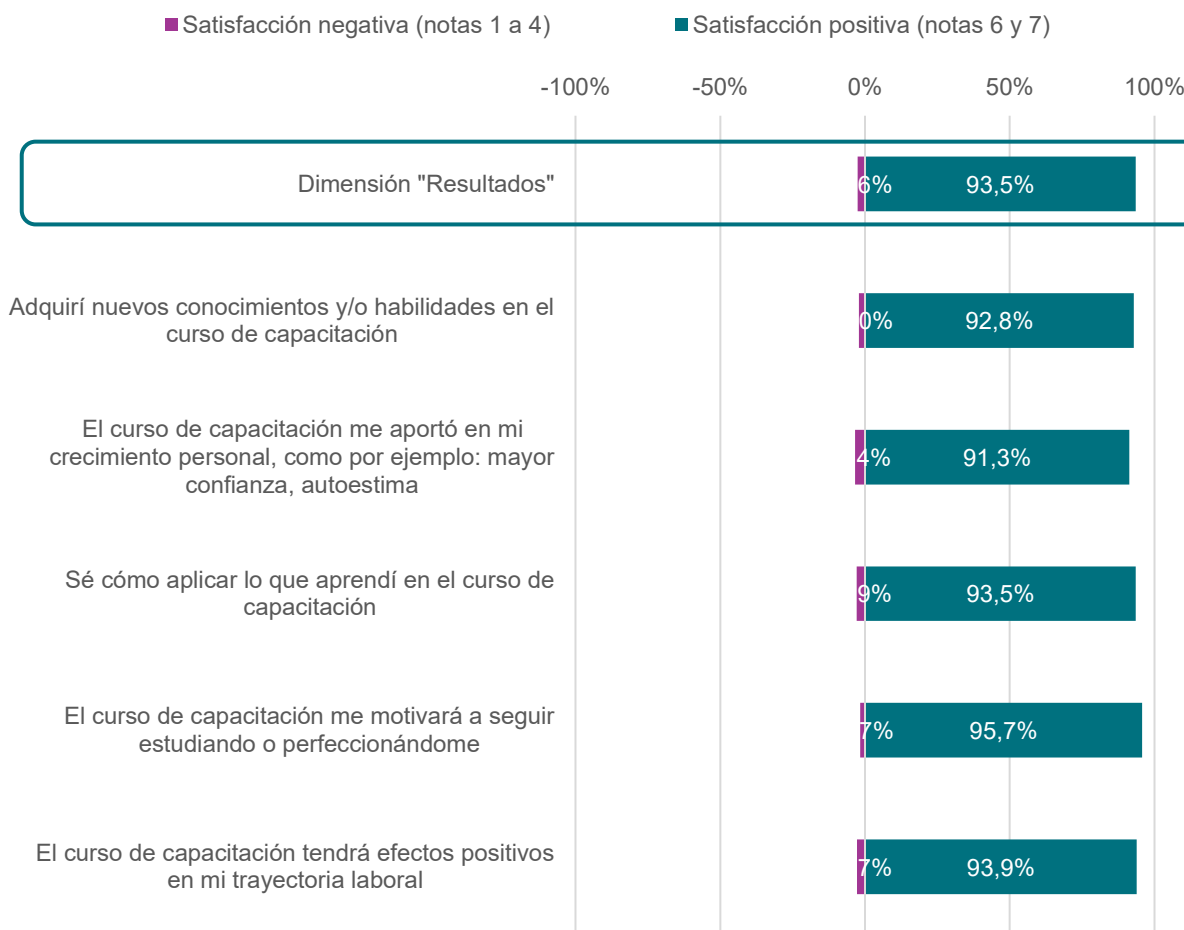


2.7 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

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 índice de satisfacción positiva de 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 “el curso de capacitación me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: mayor confianza, autoestima”, con un 91,3% y el mejor corresponde a “el programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome” con un 95,7%.

GRÁFICO N°21: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



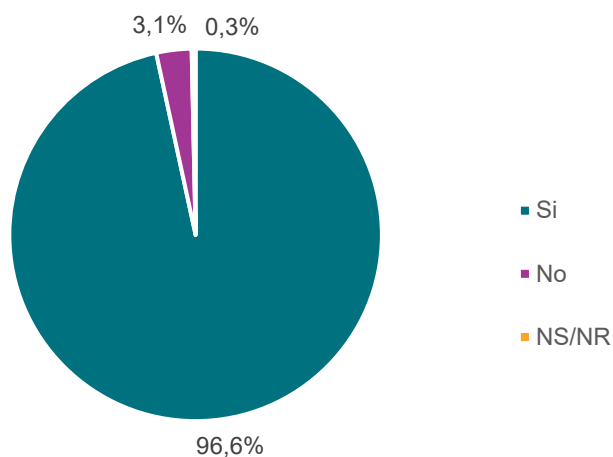
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2025.





Por último, al consultarle a las personas usuarias si recomendarían el programa a otras personas, un 96,6% declara que sí.

GRÁFICO N°22: ¿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 2025.





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

TABLA N°5: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE FÓRMATE PARA EL TRABAJO AÑO 2025, POR SEXO

DIMENSIÓN	HOMBRES	MUJERES	NACIONAL
PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO			
POSITIVA	81,6%	85,0%	84,7%
NEGATIVA	2,5%	4,3%	4,2%
CURSO			
POSITIVA	79,7%	83,5%	83,2%
NEGATIVA	9,6%	8,3%	8,4%
ASISTENCIA TÉCNICA			
POSITIVA	79,5%	84,4%	84,0%
NEGATIVA	9,1%	7,9%	8,0%
RESULTADOS			
POSITIVA	84,5%	94,3%	93,5%
NEGATIVA	4,5%	2,4%	2,6%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	81,2%	86,5%	86,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómrate para el trabajo año 2025.





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 Oficinos de SENCE durante el año 2025.</i></p> <p>¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación?</p> <p><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></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><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></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	
<p>c. A través de redes sociales</p> <p><i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerarán como redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Tiktok, etc.)</i></p>	
<p>d. A través de un organismo o proveedor de capacitación</p> <p><i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerarán proveedores de capacitación a: OTEC, Liceos TP, Fundación, entre otros)</i></p>	
e. A través de oficinas presenciales de SENCE	
f. A través de la Municipalidad u OMIL	
<p>g. A través de medios de comunicación</p> <p><i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerarán medios de comunicación a: prensa escrita, canales de televisión, radio)</i></p>	
<p>h. A través de folletería</p> <p><i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerará folletería a artículos como: volantes, afiches, entre otros)</i></p>	
i. A través de colegas/amigos/familiares	
j. Otro ¿Cuál?	
k. NS/NR	





[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

(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	





4. ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO

[PREG_09] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?		
[PREG_09_01] El curso presenta una estructura lógica de los contenidos que permite su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_02] Los contenidos son pertinentes a la temática que aborda cada módulo del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_03] Los contenidos del curso se presentan de manera didáctica, por ejemplo con gráficos, ejemplos, videos, animaciones y/o simulaciones para facilitar su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_04] El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_05] El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_06] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto a la persona tutora o facilitadora	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_07] Entrega de información respecto a cómo se le evaluaría	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_08] Forma en la que se le evaluó <i>(Nota: esta pregunta busca conocer su percepción respecto a la forma de evaluación o pruebas finales del curso, y no la nota que obtuvo)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_09] Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_09] Cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin de las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_11] Cumplimiento de fechas y plazos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR



5. MODALIDAD DEL CURSO

[PREG_10] ¿De qué forma se desarrolló el curso de capacitación?	
a. Presencial	
b. Online/E-Learning	Pasa a [PREG_14]
c. NS/NR	Pasa a [PREG_17]

6. MODALIDAD PRESENCIAL

[PREG_11] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso?		
[PREG_11_01] La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_02] La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_03] Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_04] Pertinencia del equipamiento para las actividades prácticas <i>(Por ejemplo: equipos, computadores, herramientas, otros)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_05] Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_06] Estado del equipamiento <i>(Por ejemplo: buen funcionamiento del mismo)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR



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

[PREG_13] ¿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_17)

7. MODALIDAD E-LEARNING

[PREG_14] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos de la plataforma del curso?		
[PREG_14_01] Facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_14_02] Facilidad para encontrar la información que se necesita dentro de la plataforma	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_14_03] Facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_14_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_14_05] Rapidez de respuesta del tutor administrativo o soporte técnico en las vías de comunicación directa, tales como correo electrónico, chat, asistencia telefónica	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_14_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





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

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

8. TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR

[PREG_17] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con los siguientes aspectos respecto a las personas tutoras o facilitadoras?		
[PREG_17_01] Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_17_02] Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_17_03] Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_17_04] Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_17_05] Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_17_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

<p>PREG_18] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a la INSTITUCIÓN que realizó el curso?</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
--	----------------------	--------------

10. ASESORÍA TÉCNICA

<p>[PREG_19] ¿Durante el programa de capacitación desarrolló la fase de Asesoría Técnica?</p>	
<p>a. Si <i>pasa a [PREG_20]</i></p>	
<p>b. No <i>pasa a [PREG_23]</i></p>	
<p>c. Está desarrollando la fase de Asesoría Técnica <i>pasa a [PREG_23]</i></p>	
<p>d. NS/NR <i>pasa a [PREG_23]</i></p>	

<p>[PREG_20] 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?</p>		
<p>[PREG_20_01] Apoyo en terreno o virtual entregado por el proveedor de capacitación</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_20_02] Las horas de las asesorías técnicas individuales que recibió para su emprendimiento</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_20_03] Las horas de las asesorías técnicas grupales que recibió para su emprendimiento</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>



[PREG_20_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_20_05] Los subsidios fueron entregados según los plazos establecidos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_20_06] La utilidad de las actividades desarrolladas en la asistencia técnica	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_20_07] El aporte de las asesorías técnica para su emprendimiento	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_21] ¿Considera que la duración de las asesorías técnicas fue adecuada?	Sí <i>pasa a</i> [PREG_23]
	No <i>pasa a</i> [PREG_22]
	NS/NR <i>pasa a</i> [PREG_23]

[PREG_22] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración de la fase de asesoría 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

[PREG_23] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones en cuanto a la utilidad y resultados del curso de capacitación?		
[PREG_19_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_19_02] El curso de capacitación me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: mayor confianza, autoestima	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_19_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_19_04] El curso de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_19_05] El curso 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_24] Finalmente, ¿recomendaría la participación en este curso 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

