

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REINVÉNTATE AÑO 2023

Subunidad de Estudios



sence

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REINVÉNTATE

JUNIO 2024. SUBUNIDAD DE ESTUDIOS

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a las personas beneficiarias egresadas del programa Reinvéntate del año 2023, en que se realizaron cursos en modalidad presencial y su propósito es indagar en la satisfacción que presentan las personas 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 beneficiarias, 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 de la encuesta se inició el 2 de abril del año 2024, para finalizar el 4 de abril del año 2024, abarcando a beneficiarias y beneficiarios del programa que realizaron cursos durante el año 2023.

1.1 UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo de personas usuarias aprobadas del programa en su versión año 2023 alcanza a 1.650 personas¹, de acuerdo con la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 1.517 personas beneficiarias forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a personas potencialmente contactables.

TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL PROGRAMA REINVÉNTATE AÑO 2023.

REGISTROS	PERSONAS
UNIVERSO	1.650
MARCO MUESTRAL	1.517

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

¹ Este universo no considera la línea de Talento Digital.

1.2 MARCO UTILIZADO

A partir del proceso de aplicación de la encuesta el marco utilizado alcanza a 1.151 personas, correspondientes a aquellos que se intentó contactar durante el período de aplicación de la encuesta. El estado de aplicación sobre este marco, a partir del proceso de realización de encuestas telefónicas, se observa en la tabla n°2.

TABLA N°2: ESTADO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS PROGRAMA REINVÉNTATE AÑO 2023.

ESTADO DE ENCUESTAS	PERSONAS
MARCO UTILIZADO	1.151
FINALIZADAS (F)	363
PARCIALES (P)	8
RECHAZADAS (R)	47
NO CONTACTADAS (NC)	308
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	47
NO UBICABLE (NU)	378

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 REINVÉNTATE AÑO 2023.

INDICADOR	PERSONAS
TASA DE RESPUESTA	31,5%
TASA DE CONTACTO	35,6%
TASA DE COOPERACIÓN	86,8%
TASA DE RECHAZO	4,1%

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 1.517 personas usuarias, se estimó una muestra representativa a nivel nacional y proporcional por regiones, con un nivel de confianza de un 95% y un error muestral de un 5%. La muestra estimada con los parámetros indicados anteriormente corresponde a 307 casos. A partir del desarrollo del proceso de aplicación de encuesta, y producto de la contactibilidad presentada en los registros disponibles en la base de datos, en la tabla n°4, se detalla la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el marco muestral.

La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 363 personas y presentó un error de 4,5% a nivel nacional. A nivel regional se cumple con proporcionalidad de la muestra, por lo que los resultados no son representativos a nivel de esta variable.

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

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA
TARAPACÁ	24	5	-
ANTOFAGASTA	17	3	3
ATACAMA	53	11	9
COQUIMBO	-	-	-
VALPARAÍSO	185	37	50
O'HIGGINS	79	16	23
EL MAULE	120	24	27
BIOBÍO	100	20	21
LA ARAUCANÍA	94	19	29
LOS LAGOS	90	18	32
AYSÉN	10	2	1
MAGALLANES	37	7	8
METROPOLITANA	402	81	75
LOS RÍOS	39	8	11
ARICA Y PARINACOTA	138	28	25
ÑUBLE	129	26	49
TOTAL	1.517	307	363

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos administrativa de SENCE



1.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

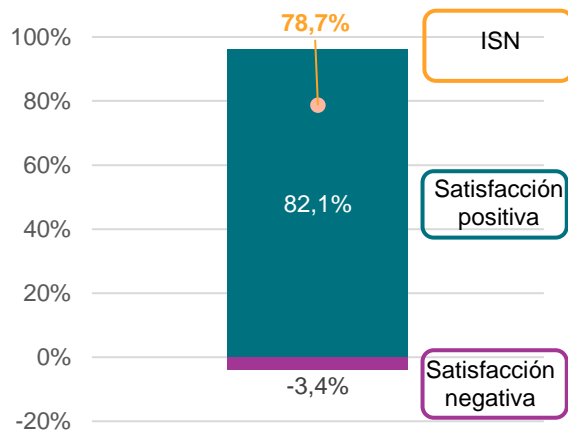
El cuestionario aplicado se compone por un total de tres dimensiones, las que se construyen de subdimensiones y éstas a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y subdimensiones se detallan a continuación:

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. Tutor, facilitador o profesor
 - d. Proveedor de capacitación.
3. Resultados.

Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para analizar los resultados corresponde a la evaluación tradicional de satisfacción, donde las respuestas se agrupan en tres niveles de satisfacción: las notas 7 y 6 corresponde a satisfacción positiva, nota 5 a satisfacción neutra, y notas 4 o menores a insatisfacción. A partir de lo anterior se construyen los indicadores de satisfacción neta que será como mediremos el resultado de cada una de las dimensiones, subdimensiones y variables. La fórmula empleada se detalla a continuación:

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

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



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

ISN	Categorización del nivel de satisfacción
91%-100%	Excelente
76%-90%	Positiva
61%-75%	Regular
51%-60%	Negativa
-100%-50%	Muy negativa





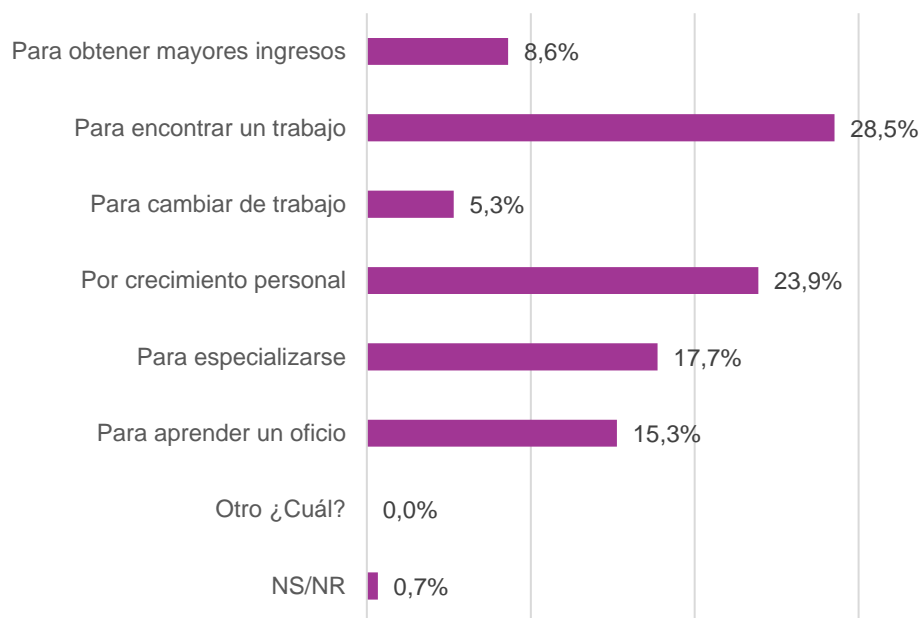
2. RESULTADOS

2.1 ANTECEDENTES

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

En cuanto a las razones o motivaciones que presentaron las personas beneficiarias para postular al programa, se observa en el primer gráfico que la principal motivación es *“Para encontrar un trabajo”* con 28,5% de las respuestas seguida de *“Por crecimiento personal”* con un 23,9%, y *“Para especializarse”* con un 17,7%.

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

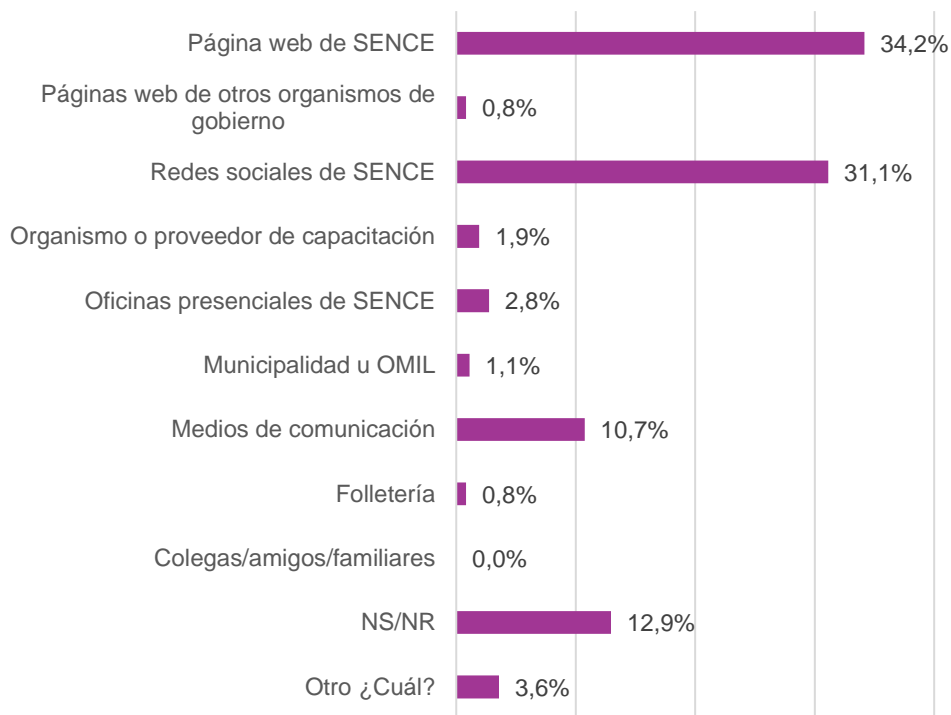


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinventate año 2023.

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se observa que la mayor parte lo hace a través de canales digitales de SENCE: un 34,2% a través de la *“Página web de SENCE”*, y un 31,1% a través de *“redes sociales de SENCE”*, alternativas que sumadas corresponden al 65,3% de las personas encuestadas. La tercera opción más señalada por las personas es *“Medios de comunicación”* que alcanza el 10,7% de las respuestas.



GRÁFICO N°2: ¿CÓMO SE ENTERÓ DE LA EXISTENCIA DEL PROGRAMA?

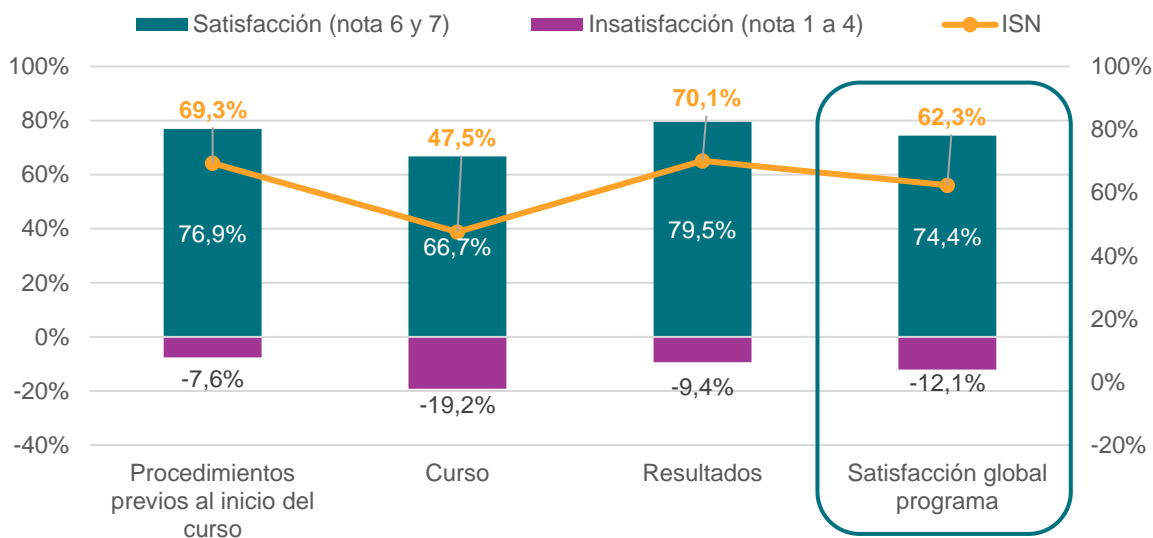


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinventate año 2023.

2.2 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

La encuesta de satisfacción se divide en un total de tres dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a *“Procedimientos previos al inicio del curso”*, la segunda a *“Curso”* y la última a *“Resultados”*. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 62,3%, considerado como regular. De las dimensiones evaluadas, dos presentan niveles de satisfacción regular: *“Resultados”* y *“Procedimientos previos al inicio del curso”*, y una muy negativa: *“Curso”*.

GRÁFICO N°3: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2023.

En los siguientes apartados de este informe se detallan los resultados obtenidos en cada una de las subdimensiones y variables que componen las tres dimensiones recién presentadas, pudiendo de esa forma identificar cuáles son los elementos que están generando mayores niveles de satisfacción o insatisfacción.

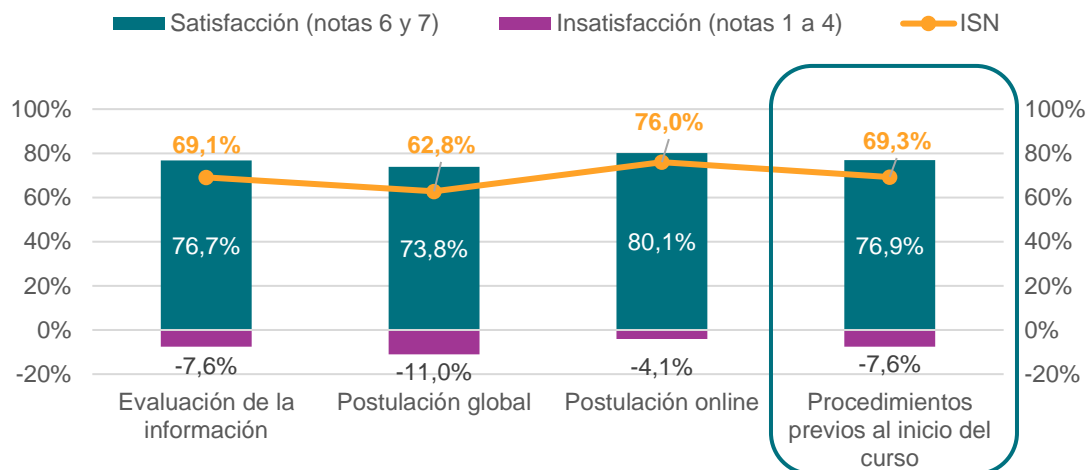
2.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO”

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

La dimensión, a nivel general, presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 69,3% que corresponde a un nivel de satisfacción regular. Al observar las evaluaciones recibidas para cada subdimensión, la “*postulación online*” presenta el mayor ISN con 76% y que corresponde a una evaluación positiva, seguida de “*evaluación de la información*” con un ISN de un 69,1%, y “*postulación global*”, con un ISN de 62,8%, ambas correspondientes a una satisfacción regular.



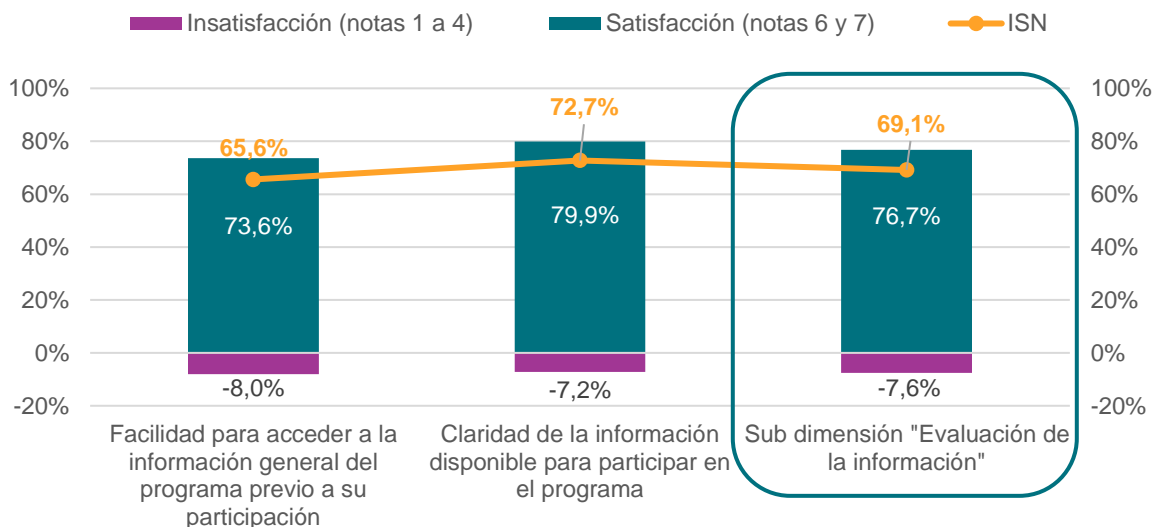
GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2023.

La siguiente subdimensión analizada es “*evaluación de la información*” del programa, que alcanza un nivel regular con un ISN de un 69,1%. En el gráfico n°5 se presentan las variables que fueron evaluadas en esta subdimensión, correspondientes 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*”. En ese sentido, se identifica que ambas variables obtienen una calificación regular con ISN de 65,6% y la segunda 72,7% respectivamente.

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

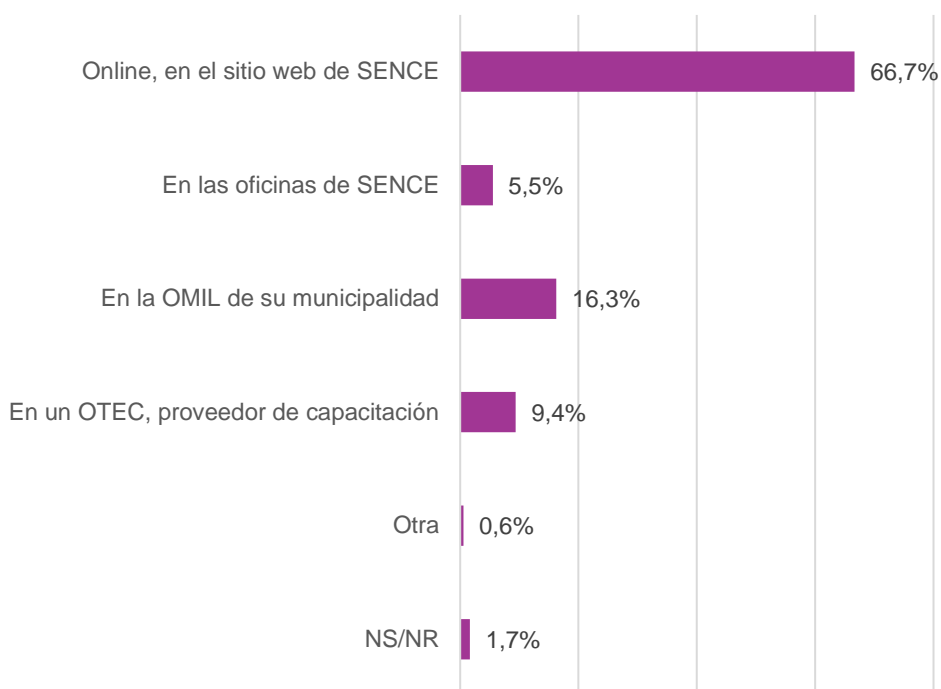


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2023.

Antes de analizar las variables que inciden en el nivel de satisfacción regular obtenido en las subdimensiones referidas al proceso de postulaciones, se muestra la forma de postulación que declararon haber utilizado las personas beneficiarias del programa. El gráfico n°6 muestra que un 66,7% postuló de manera online, en el sitio web de SENCE, seguido de quienes lo hicieron de manera presencial en la OMIL con un 16,3%.

Es importante resaltar que, si bien la mayor parte de las personas postularon a través de una plataforma en línea, si agrupamos todas las alternativas presenciales de postulación (en oficinas de SENCE, en la OMIL y, en la OTEC), se obtiene que al menos el 31,1% de las personas lo hicieron de manera presencial.

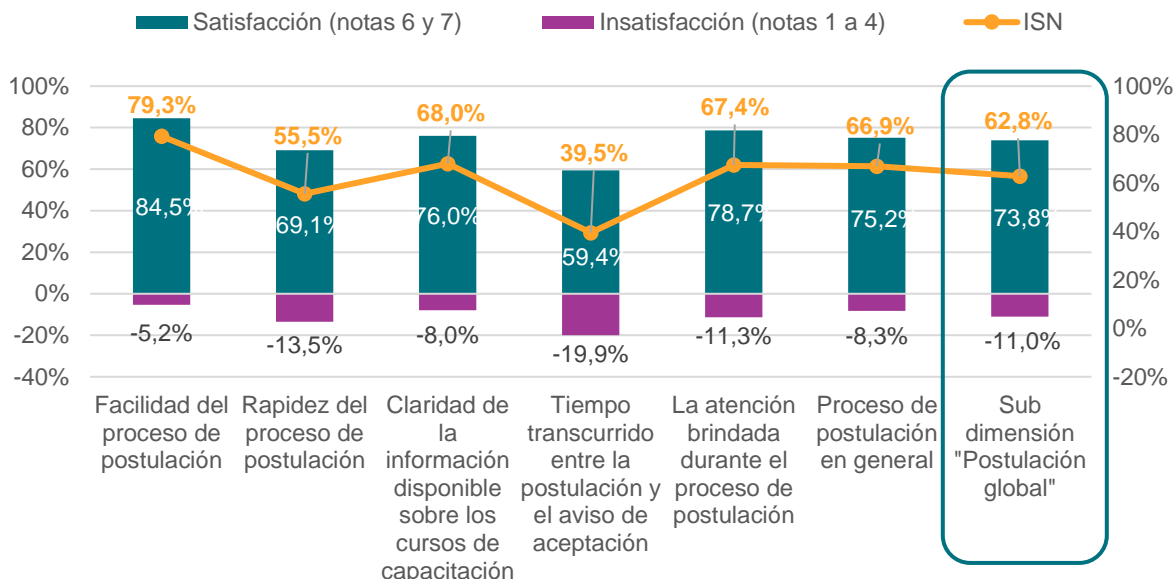
GRÁFICO N°6: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL PROGRAMA DE SENCE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2023.

La subdimensión “*postulación global*” presenta un ISN de 62,8%, lo que equivale a una satisfacción regular, donde las variables que presentan las evaluaciones más bajas de esta subdimensión corresponden al “*tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación*” y la “*rapidez del proceso de postulación*” con ISN 39,5% y 55,5% que corresponden a niveles de satisfacción negativo y muy negativo, respectivamente. Mientras que el único aspecto mejor evaluado, con satisfacción positiva es la “*facilidad del proceso de postulación*” que obtiene un ISN de 79,3%

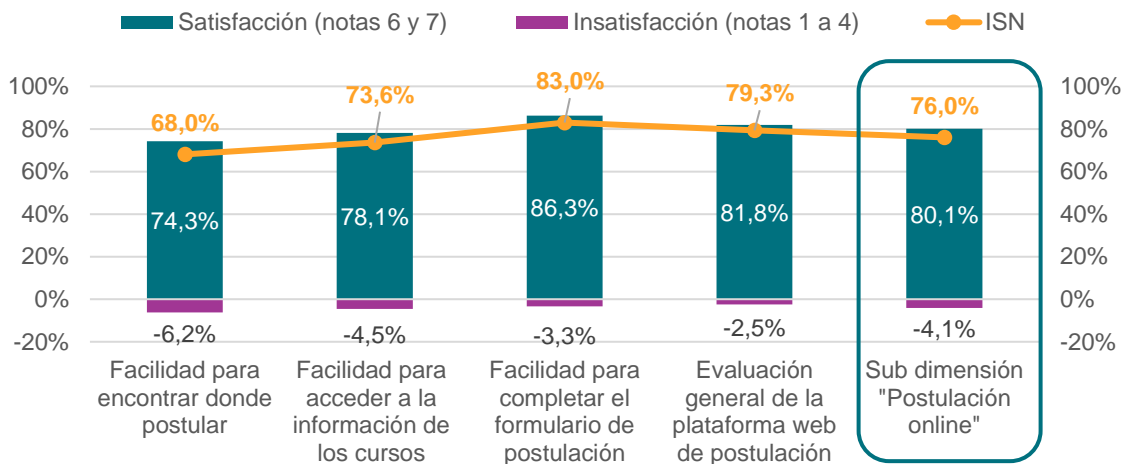
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN GLOBAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2023.

La siguiente subdimensión analizada es la "postulación online", que presenta un ISN de 76% que es un nivel de satisfacción positivo. Esta subdimensión está compuesta de cuatro variables en las que dos presentan niveles de satisfacción positiva y dos niveles de satisfacción regular. La variable mejor evaluada es la "facilidad para completar el formulario de postulación" con un ISN de 83% y la peor evaluada es la "facilidad para encontrar donde postular" que alcanza una evaluación de ISN de 68%.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2023.



2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

ANTECEDENTES

La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción de personas beneficiarias corresponde a “Curso”, compuesta de la modalidad presencial y e-learning para el año 2023. En esta dimensión se evalúan las siguientes subdimensiones: “metodología del curso”, “modalidad presencial”, “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 sobre el curso y características generales del curso que desarrollaron.

En primer lugar, un 68,6% de las personas encuestadas señalaron contar con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, mientras que casi la tercera parte de las personas encuestadas señalaron no haberla tenido. Respecto a si pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 54% declara que sí (ver gráfico n°9 y n°10).

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

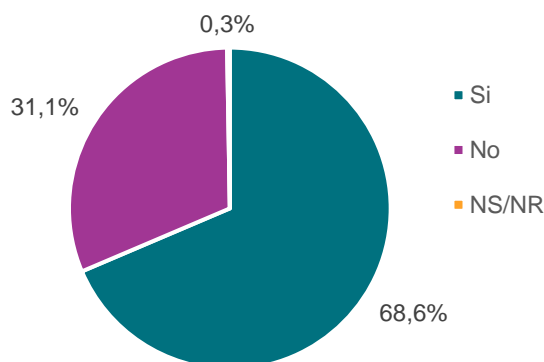
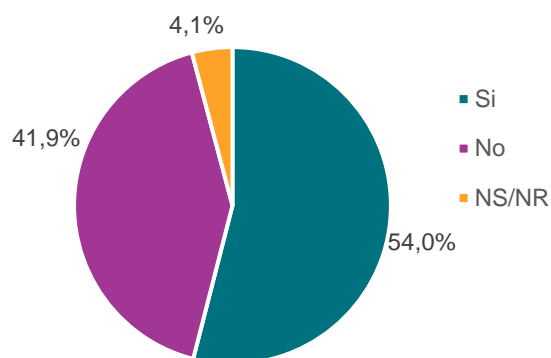


GRÁFICO N°10: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2023.

En cuanto al número de veces a la semana en que las personas accedían al curso en modalidad presencial, el 80,4% de ellas señala que lo hacía 5 días a la semana, con una permanencia promedio de 5 horas diarias.



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

DÍAS	PERSONAS	PORCENTAJE
1	0	0,0%
2	2	0,6%
3	3	0,8%
4	3	0,8%
5	292	80,4%
6	54	14,9%
7	0	0,0%
NS/NR	9	2,5%
TOTAL	363	100,0%

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

HORAS	PERSONAS	PORCENTAJE
1	0	0,0%
2	3	0,8%
3	9	2,5%
4	92	25,3%
5	141	38,8%
6	66	18,2%
7	20	5,5%
8	31	8,5%
9	1	0,3%
10	0	0,0%
11	0	0,0%
12	0	0,0%
NS/NR	0	0,0%
TOTAL	363	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2023.

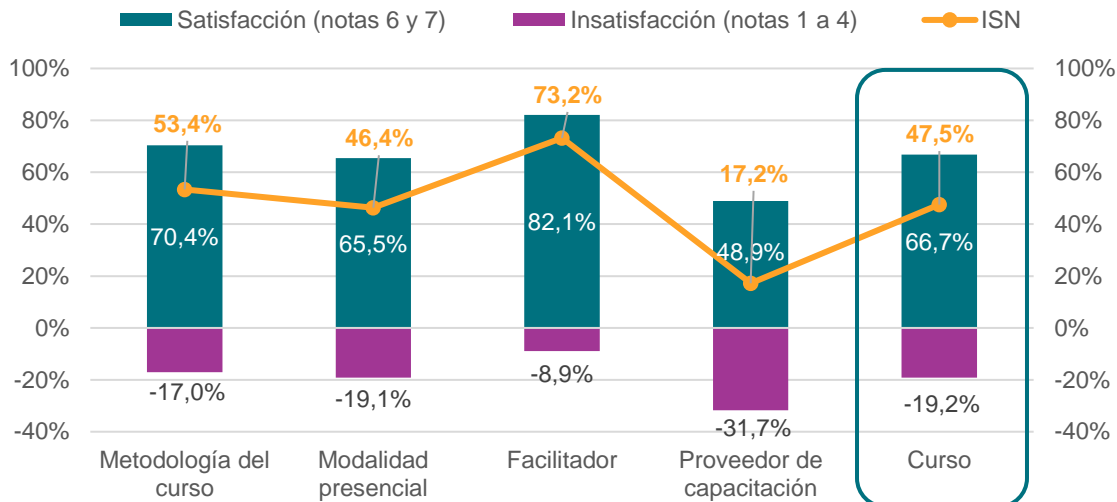
La mayor parte de las personas encuestadas que hicieron el curso de manera presencial, un 77,1%, consideraron adecuada la duración del curso, mientras el 22,6% señala que no lo fue. Entre los que no estaban de acuerdo con la duración del curso, la principal razón, el 53,7%, señala que “tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería”.

EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

El ISN global de esta dimensión corresponde a 47,5%, considerado como muy negativo, siendo la dimensión del programa que presenta la evaluación más baja. El nivel de satisfacción muy negativo de esta dimensión se explica en gran parte por la evaluación recibida en la subdimensión “proveedor de capacitación” con un ISN de 17,2% calificada como una satisfacción muy negativa, seguida de la subdimensión “modalidad presencial” que alcanza un ISN de 46,4%, también calificadas como muy negativa. Las otras dos subdimensiones que componen esta dimensión, “metodología del curso” y “facilitador” obtienen ISN de 53,4% y 73,2%, respectivamente, correspondientes a un nivel de satisfacción negativo y regular.



GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2023.

Al revisar cada subdimensión, observamos que en “*metodología del curso*”, la evaluación negativa que se desprende del ISN de 53,4%, se compone de tres variables evaluadas como muy negativas, tres de forma negativa y cuatro de forma regular. La variable peor evaluada es el “*personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor*”.

De las variables que obtienen satisfacción negativa la peor evaluación la tiene “*el material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.*” y entre las variables que tienen una evaluación regular se encuentra “*los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso*”.

TABLA N°7: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “METODOLOGÍA DEL CURSO”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
EL CURSO PRESENTA UNA ESTRUCTURACIÓN LÓGICA DE LOS CONTENIDOS, QUE PERMITE SU COMPRESIÓN	63,1%	-11,0%	74,1%
LOS CONTENIDOS SON PERTINENTES A LA TEMÁTICA QUE ABORDA EL CURSO	65,8%	-11,8%	77,7%
LOS CONTENIDOS DEL CURSO SE PRESENTAN DE MANERA DIDÁCTICA PARA FACILITAR SU COMPRESIÓN	64,2%	-12,1%	76,3%
EL MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE, COMO PRESENTACIONES, TEXTOS, GUÍAS DE APOYO, ETC.	52,3%	-17,9%	70,2%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	40,9%	-22,9%	63,8%

DURACIÓN DEL CURSO ACORDE A LOS CONTENIDOS DEL CURSO	47,9%	-19,6%	67,5%
PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO, DISTINTO AL TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR	30,2%	-27,4%	57,5%
ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERÍA EVALUADO	55,6%	-16,4%	71,9%
ENTREGA OPORTUNA DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	52,5%	-18,1%	70,6%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR EL CURSO	61,4%	-13,2%	74,6%
SUBDIMENSIÓN "ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO"	53,4%	-17,0%	70,4%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2023.

La segunda subdimensión evaluada en lo que tiene relación con la dimensión curso, es la “*modalidad presencial*”, que es evaluada de forma muy negativa con un ISN de 46,4%. Los aspectos más críticos en esta modalidad se relacionan con el equipamiento de los cursos, donde el “*equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso*” es el peor evaluada con un ISN muy negativo de 29,3%, mientras que “*el orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general*”, es la variable negativa con peor evaluación en ese rango de satisfacción con un ISN de 57,1%. El “*cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin de curso*” es la variable mejor evaluada en la subdimensión curso, con un nivel de satisfacción regular, producto del ISN de 63,6% que obtiene.

TABLA N°8: 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	58,9%	-13,6%	72,5%
LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, COMO LAS SALAS, SU TAMAÑO, ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, ETC.	30,2%	-23,5%	53,7%
ORDEN Y ASEO DE LA SALA DE CLASES Y DE LAS INSTALACIONES EN GENERAL	57,1%	-13,3%	70,4%
EQUIPAMIENTO PARA LAS ACTIVIDADES PRÁCTICAS PERTINENTE AL CURSO	29,3%	-26,5%	55,9%
CANTIDAD DE EQUIPAMIENTO DE ACUERDO A LA CANTIDAD DE ALUMNOS	34,3%	-25,6%	59,9%
ESTADO DEL EQUIPAMIENTO	48,5%	-19,2%	67,7%
CUMPLIMIENTO DE HORARIOS ESTABLECIDOS DE INICIO Y FIN DEL CURSO	63,6%	-13,1%	76,7%
CUMPLIMIENTO FECHAS Y PLAZOS PARA LAS ACTIVIDADES	49,0%	-18,3%	67,3%
SUBDIMENSIÓN "MODALIDAD PRESENCIAL"	46,4%	-19,1%	65,5%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2023.

La tercera subdimensión que forma parte de la dimensión curso, es el “*facilitador*”, y que presenta la mejor evaluación, de las cinco variables que la componen, con un ISN de 73,2%, considerado como regular. Sólo una variable obtiene un nivel de satisfacción positivo que es “*mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas*” con un ISN de 80,7%. El resto de las variables obtienen un nivel de satisfacción regular donde la que obtiene el menor ISN, 68,6%, es “*expusieron la materia de forma clara y comprensible*”.

TABLA N°9: 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	73,3%	-8,0%	81,3%
EXPUSIERON LA MATERIA DE FORMA CLARA Y COMPRESIBLE	68,6%	-10,2%	78,8%
MOSTRARON BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER PREGUNTAS Y DUDAS	80,7%	-6,1%	86,8%
DEMOSTRARON CAPACIDAD PARA MOTIVAR A LOS ALUMNOS	73,3%	-9,4%	82,6%
ENTREGARON JUSTIFICACIÓN SOBRE LAS CALIFICACIONES DE LAS EVALUACIONES	70,1%	-10,9%	81,0%
SUBDIMENSIÓN "TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR"	73,2%	-8,9%	82,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2023.

La última subdimensión analizada en la dimensión “*Curso*”, tiene que ver con el “*proveedor de capacitación*”, en este caso sólo se les pide a las personas evaluar de manera general a la institución que realizó el curso, la que fue evaluada con un ISN de 17,2%, la más baja de todas las subdimensiones del programa que corresponde a una calificación muy negativa.

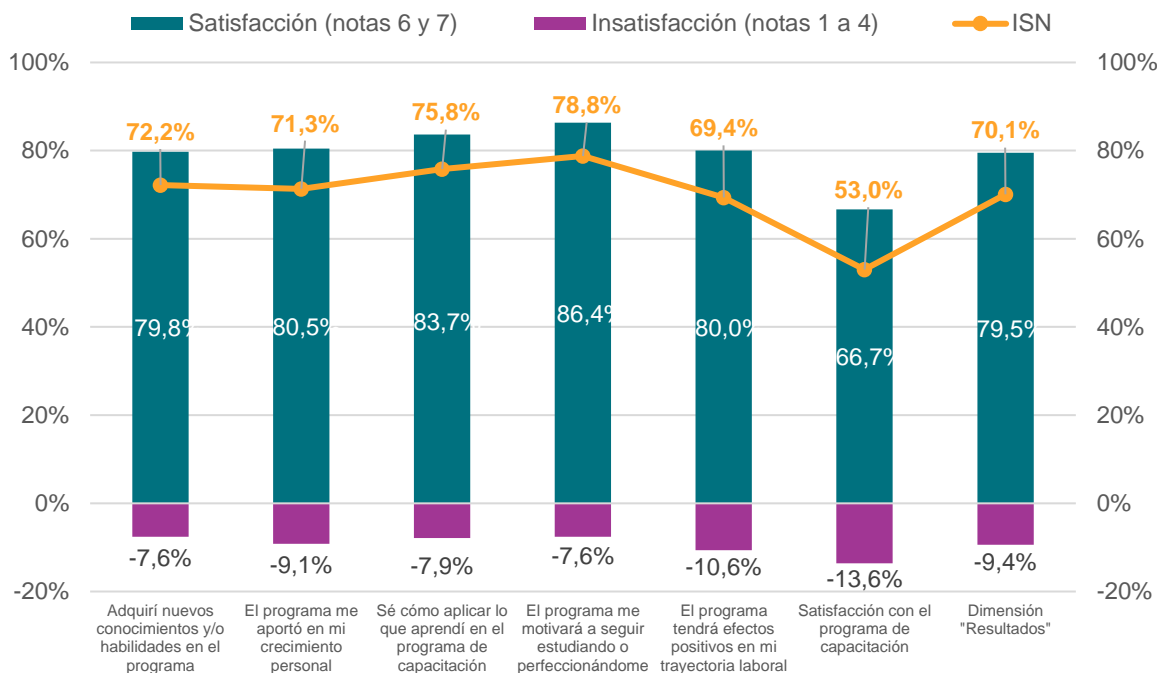
2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

La última dimensión analizada en este reporte es “*Resultados*”, que engloba la percepción de las personas beneficiarias en cuanto a la utilidad del curso para el empleo, el aprendizaje que obtuvieron posterior al curso y la satisfacción general con el programa de capacitación. Esta dimensión presenta un ISN igual a 70,1%, considerado como regular.

Respecto a las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que de las seis variables que la componen sólo una variable obtiene una calificación positiva, cuatro variables tienen calificación de regular y una negativa. La variable con satisfacción positiva corresponde a “*el programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome*”, con un ISN de 78,8% y la con evaluación negativa es “*satisfacción con el programa de capacitación*” con un ISN de 53%.



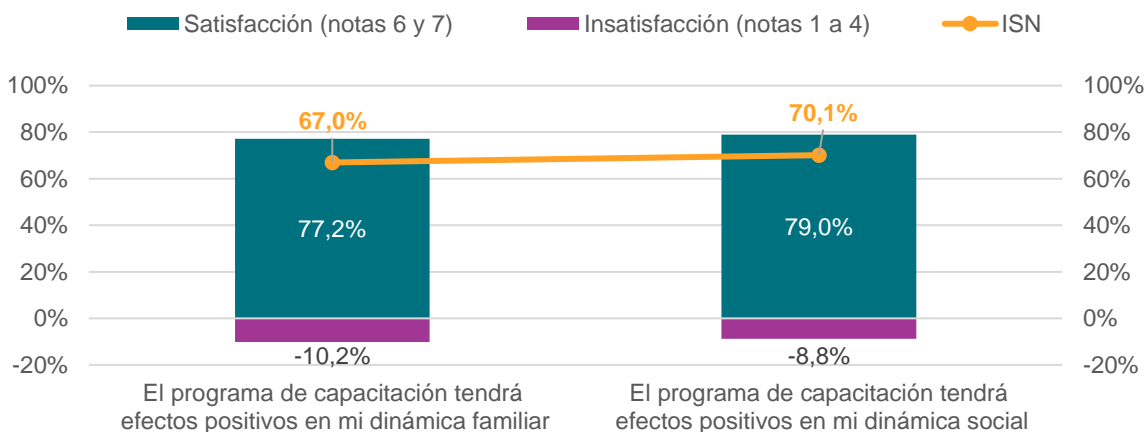
GRÁFICO N°14: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2023.

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

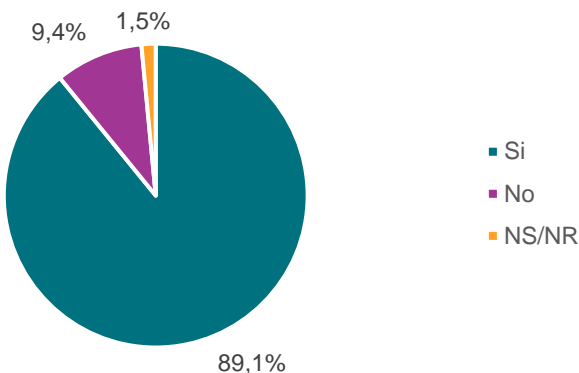
GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2023.

Por último, al consultarle a las personas beneficiarias del programa si lo recomendarían a otras personas, un 89,1% declaran que lo harían.

GRÁFICO N°16: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS PERSONAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2023.

3. RESULTADOS DESAGREGADOS POR SEXO

Los resultados de esta encuesta permiten tener desagregación por sexo ya que la muestra no solo es representativa a nivel nacional, sino que también por esta variable. La siguiente tabla presenta los ISN desagregados por sexo y para cada dimensión que compone la encuesta, además de los porcentajes de satisfacción positiva y negativa. Asimismo, se agregan los resultados a nivel nacional de modo de generar un comparativo con los resultados obtenidos en cada categoría.

TABLA N°10: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE REINVÉNTATE AÑO 2023, POR SEXO

DIMENSIÓN	HOMBRES	MUJERES	NACIONAL
PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO			
POSITIVA	73,1%	81,7%	76,9%
NEGATIVA	9,1%	5,7%	7,6%
ISN	64,1%	76,0%	69,3%
CURSO			
POSITIVA	61,0%	74,0%	66,7%
NEGATIVA	23,4%	13,9%	19,2%
ISN	37,7%	60,1%	47,5%
RESULTADOS			
POSITIVA	75,9%	83,1%	79,1%
NEGATIVA	10,5%	8,1%	9,4%
ISN	65,4%	74,9%	69,7%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	55,7%	70,4%	62,2%

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



4. ANEXOS

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS:

Introducción	Buenos días/tardes,	Sí
	¿Hablo con (Nombre de encuestado)?	No
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>usted participó en el programa Reinvéntate de SENCE durante el año 2023.</i>	Sí
	¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación?	No
	(Nota: en caso de que el encuestado no tenga claridad si terminó el curso de capacitación, insistir en que lo importante es que haya finalizado la fase lectiva)	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)
	Quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,	Sí
	¿Me podría contestar algunas preguntas?	No
Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)	
(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 10 minutos)		



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

[PREG_01] ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa Reinvéntate?	
<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_02] ¿Cómo se enteró de la existencia del programa?	
<i>(Nota: NO leer las alternativas. En caso de que el encuestado requiera ayuda, puede leer las alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
a. A través de la página web de SENCE	
b. A través de páginas web de otros organismos de gobierno	
c. A través de redes sociales <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerarán como redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, etc.)</i>	
d. A través de un organismo o proveedor de capacitación <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerarán proveedores de capacitación a: OTEC, Liceos TP, Fundación, entre otros)</i>	
e. A través de oficinas presenciales de SENCE	





f. A través de la Municipalidad u OMIL	
g. A través de medios de comunicación <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerarán medios de comunicación a: prensa escrita, canales de televisión, radio)</i>	
h. A través de folletería <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerará folletería a artículos como: volantes, afiches, entre otros)</i>	
i. A través de colegas/amigos/familiares	
j. Otro ¿Cuál?	
k. NS/NR	

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





2. 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 le pondría a los siguientes aspectos sobre el proceso de postulación?		
[PREG_05_01] Facilidad del proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_02] Rapidez del proceso de postulación <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que la rapidez se refiere a cuanto se demoró en el trámite de postulación, y no al tiempo que se demoró en recibir respuesta de la postulación)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_03] Claridad de la información disponible sobre los cursos de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_04] Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_05] La atención brindada durante el proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_06] Proceso de postulación en general	Nota de 1 a 7	NS/NR



(Sólo para quienes postulan online)

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

3. ASPECTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO

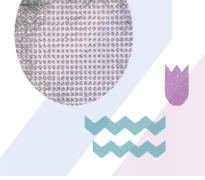
[PREG_07] Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre su duración y horarios?

a. Sí	
b. No	
c. NS/NR	

[PREG_08] Al iniciar el curso, ¿realizó alguna actividad de evaluación o diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades?

a. Sí	
b. No	
c. NS/NR	





4. ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO

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

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





5. MODALIDAD PRESENCIAL

<p>[PREG_11] Respecto al desarrollo del curso de capacitación, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.</p>		
<p>[PREG_11_01] La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso</p>	Nota de 1 a 7	NS/NR
<p>[PREG_11_02] La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.</p>	Nota de 1 a 7	NS/NR
<p>[PREG_11_03] Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general</p>	Nota de 1 a 7	NS/NR
<p>[PREG_11_04] Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso (Nota: en caso de que el encuestado no comprenda el concepto de equipamiento debe dar ejemplos como: equipos, computadores, herramientas, otros)</p>	Nota de 1 a 7	NS/NR
<p>[PREG_11_05] Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos</p>	Nota de 1 a 7	NS/NR
<p>[PREG_11_06] Estado del equipamiento (Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que el estado del equipamiento se evaluará de acuerdo con el buen funcionamiento del mismo)</p>	Nota de 1 a 7	NS/NR
<p>[PREG_11_07] Cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin del curso</p>	Nota de 1 a 7	NS/NR
<p>[PREG_11_08] Cumplimiento fechas y plazos para las actividades</p>	Nota de 1 a 7	NS/NR

<p>[PREG_12] ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso?</p>	<p>Listado desplegable de 1 a 7 días</p>
	<p>NS/NR</p>



[PREG_13] ¿Y cuál fue el número de horas diarias?	Listado desplegable de 1 a 12 horas	
	NS/NR	

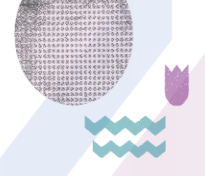
[PREG_14] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí Pasa a [PREG_16]	
	No Pasa a [PREG_15]	

[PREG_15] ¿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	

6. TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR

[PREG_16] Respecto a los tutores académicos, facilitadores o profesores con que contó la actividad, y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con los siguientes aspectos de su desempeño?		
[PREG_16_01] Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_16_02] Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_16_03] Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR





[PREG_16_04] Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_16_05] Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

7. PROVEEDOR DE CAPACITACIÓN

[PREG_17] Utilizando la misma escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿qué nota le pondría a la INSTITUCIÓN que realizó el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR
--	---------------	-------

8. RESULTADOS

[PREG_18] 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?		
[PREG_18_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_18_02] El programa de capacitación me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_18_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el programa de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_18_04] El programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_18_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_18_06] El programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica familiar	Nota de 1 a 7	NS/NR





[PREG_18_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_19] 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_20] 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.

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinventate año 2023.

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2022.

Subunidad de Estudios



sence