

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TALENTO DIGITAL AÑO 2023

Subunidad de Estudios



sence



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### TALENTO DIGITAL

#### 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 Talento Digital del año 2023, en que se realizaron cursos en modalidad e-learning 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 10 de abril del año 2024, para finalizar el 15 de abril del año 2024, abarcando a personas beneficiarias del programa que realizaron cursos durante el año 2023.

### 1.1 UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo de personas usuarias del programa en su versión año 2023 alcanza a 2.599 personas, de acuerdo con la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 2.063 personas beneficiarias forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a personas potencialmente contactables.

**TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL TALENTO DIGITAL AÑO 2023.**

ESTADO DE ENCUESTAS	PERSONAS
UNIVERSO	2.599
MARCO MUESTRAL	2.063

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





## 1.2 MARCO UTILIZADO

A partir del proceso de aplicación de la encuesta el marco utilizado alcanza a 1.265 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 TALENTO DIGITAL AÑO 2023.**

ESTADO DE ENCUESTAS	PERSONAS
<b>MARCO UTILIZADO</b>	<b>1.265</b>
FINALIZADAS (F)	473
PARCIALES (P)	13
RECHAZADAS (R)	27
NO CONTACTADAS (NC)	380
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	11
NO UBICABLE (NU)	361

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 TALENTO DIGITAL AÑO 2023.**

INDICADOR	PERSONAS
<b>TASA DE RESPUESTA</b>	37,4%
<b>TASA DE CONTACTO</b>	39,5%
<b>TASA DE COOPERACIÓN</b>	92,2%
<b>TASA DE RECHAZO</b>	2,1%

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 2.063 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 324 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 473 personas y presentó un error de 4% 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 DE TALENTO DIGITAL AÑO 2023.**

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA
VALPARAÍSO	211	33	47
BIOBÍO	388	61	85
METROPOLITANA	1.420	223	331
LOS RÍOS	44	7	10
<b>TOTAL</b>	<b>2.063</b>	<b>324</b>	<b>473</b>

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:



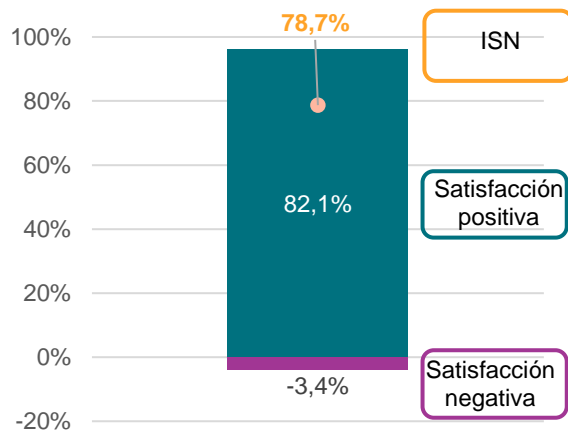


1. Procedimientos previos al inicio del curso:
  - a. Evaluación de la información.
  - b. Postulación global.
  - c. Postulación online.
2. Curso:
  - a. Metodología del curso.
  - b. Modalidad e-learning
  - c. Tutor, facilitador o profesor
  - d. Proveedor de capacitación.
3. Resultados.

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:

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

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





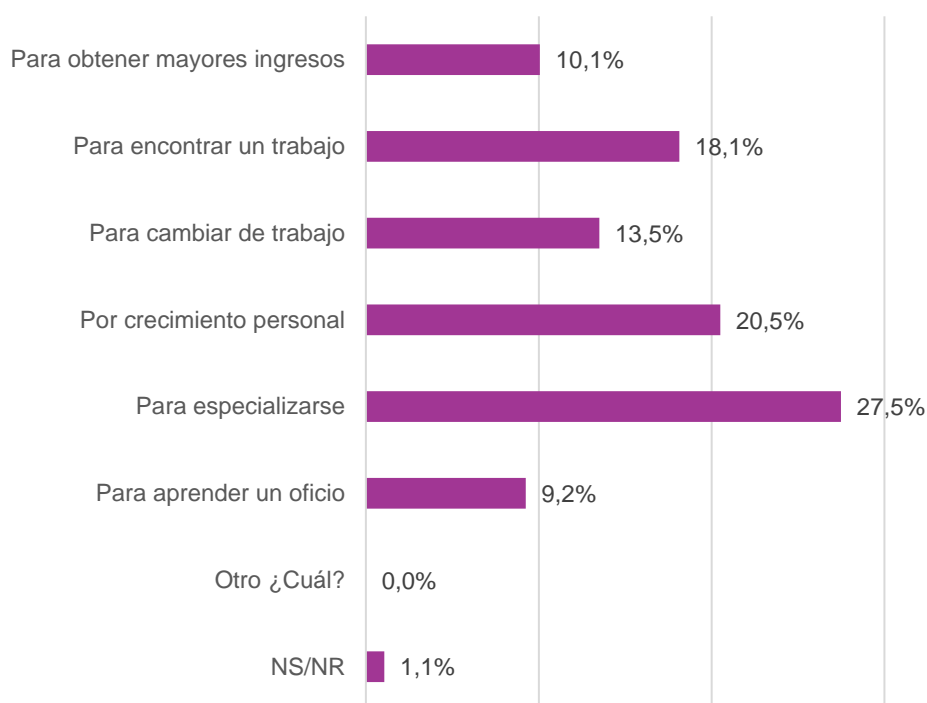
## 2. RESULTADOS

### 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 especializarse*” con 27,5% de las respuestas, seguida de “*Por crecimiento personal*” con un 20,5%, y “*Para encontrar un trabajo*” con un 18,1% de las respuestas.

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 Talento Digital año 2023.

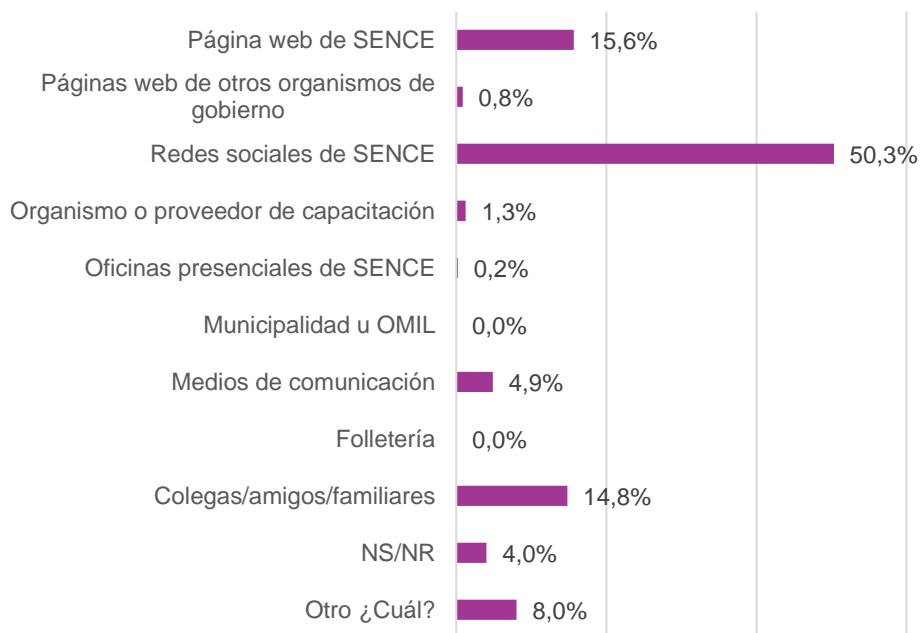
Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se observa que la mayor parte lo hace a través de los canales digitales que dispone SENCE: un 50,3% lo hace a través de las “*redes sociales de SENCE*”, y un 15,6% a través de la “*página web de SENCE*”, alternativas que sumadas corresponden





al 66% de las personas encuestadas. La tercera opción más señalada por las personas beneficiarias es a través de “*colegas/ amigos/familiares*” que concentra el 14,8% 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 Talento Digital año 2023.

## 2.2 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

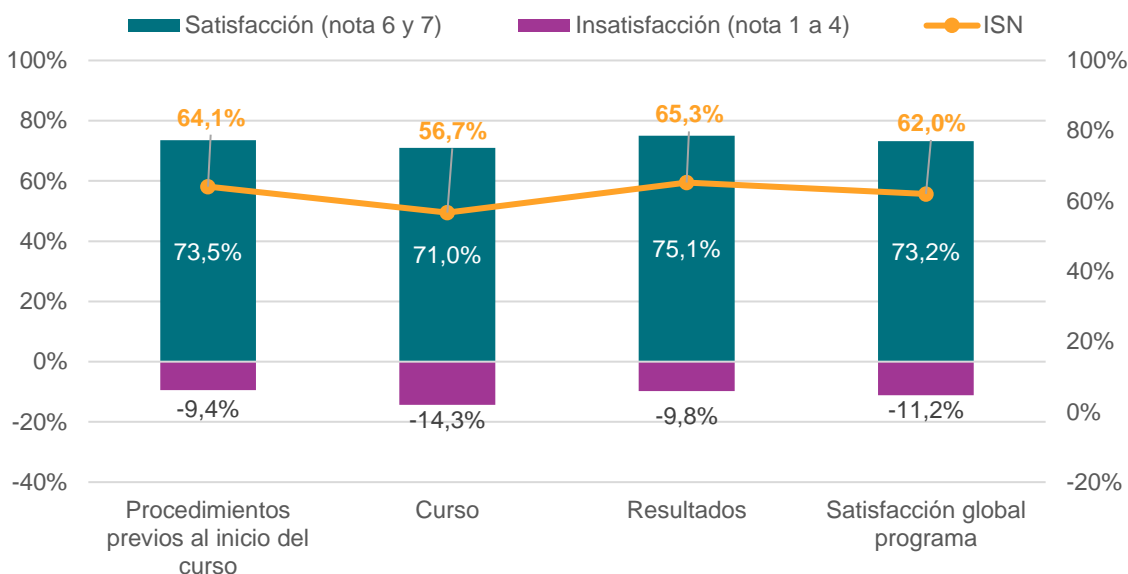
La encuesta de satisfacción se divide en un total de tres dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a “*Procedimientos previos al inicio del curso*”, la segunda a “*Curso*” y la última a “*Resultados*”. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos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







GRÁFICO N°3: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Talento Digital 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.

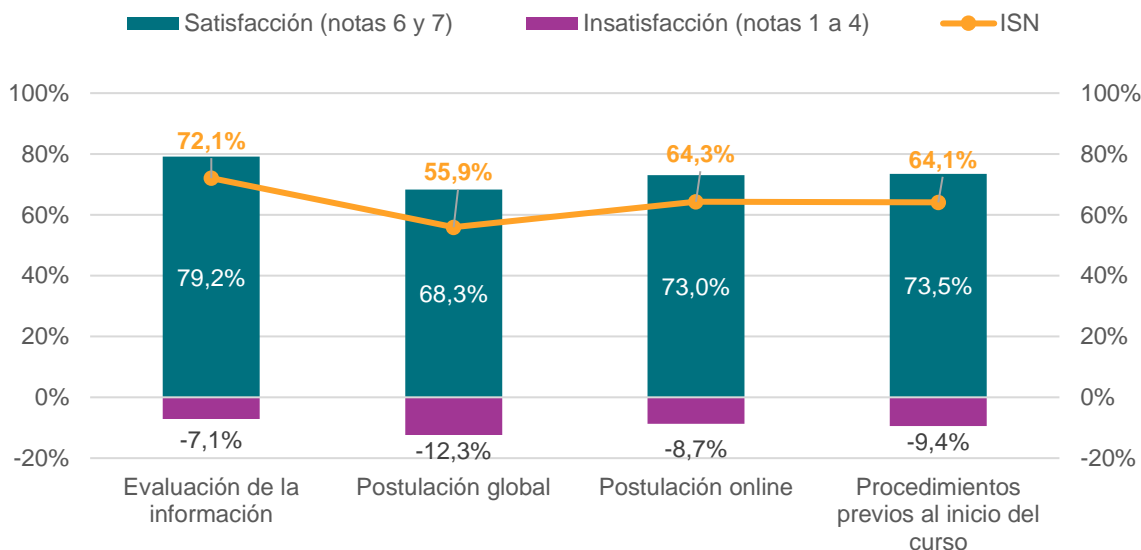
### 2.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO”

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 ISN de 64,1% que corresponde a un nivel de satisfacción regular. Al observar las evaluaciones de cada subdimensión, observamos que dos de ellas alcanzan un nivel de satisfacción regular: “*evaluación de la información*” con un ISN de 72,1% y la “*postulación online*” con un ISN de 64,3% y una subdimensión con nivel de satisfacción negativo que corresponde a la “*postulación global*”, con un ISN de 55,9%.



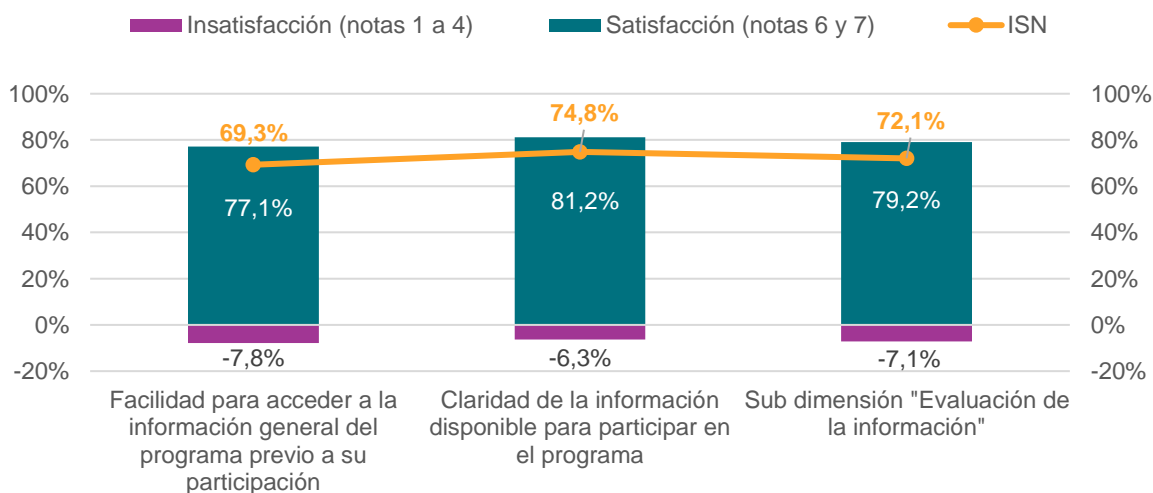
**GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"**



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Talento Digital año 2023.

La subdimensión “*evaluación de la información*” del programa, alcanza un nivel regular con un ISN de un 72,1%. En el gráfico n°5 se presentan las variables que fueron evaluadas en esta subdimensión, que son la “*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 una calificación regular con ISN de 69,3% y de 74,8% respectivamente.

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



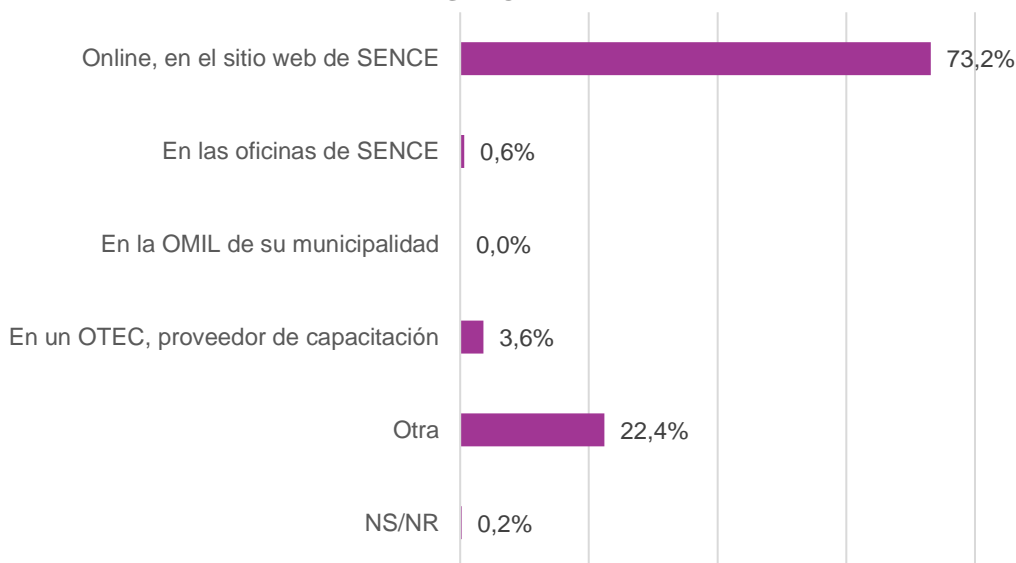
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Talento Digital año 2023.



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 73,2% postuló de manera online, en el sitio web de SENCE. La opción otra concentra un 22,4% de las respuestas.

Si bien la mayor parte de las personas postularon a través de una plataforma en línea, la suma de las respuestas que señalan postulación a través de alternativas presenciales (en oficinas de SENCE, y en la OTEC), se obtiene que al menos el 4,2% de las personas lo hicieron de manera presencial.

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

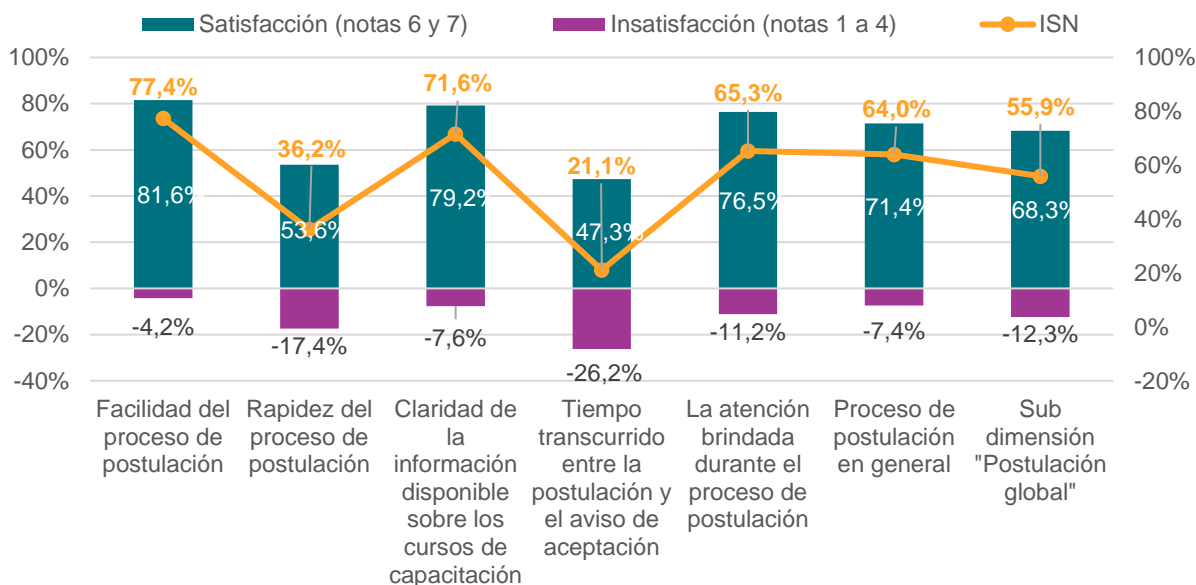


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Talento Digital año 2023.

La subdimensión “*postulación global*” presenta un ISN 55,9%, que equivale a un nivel de satisfacción negativo, 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 21,1% y 36,2% respectivamente, que corresponden a niveles de satisfacción muy negativo. El único aspecto bien evaluado, con satisfacción positiva, es la “*facilidad del proceso de postulación*” que obtiene un ISN de 77,4%.



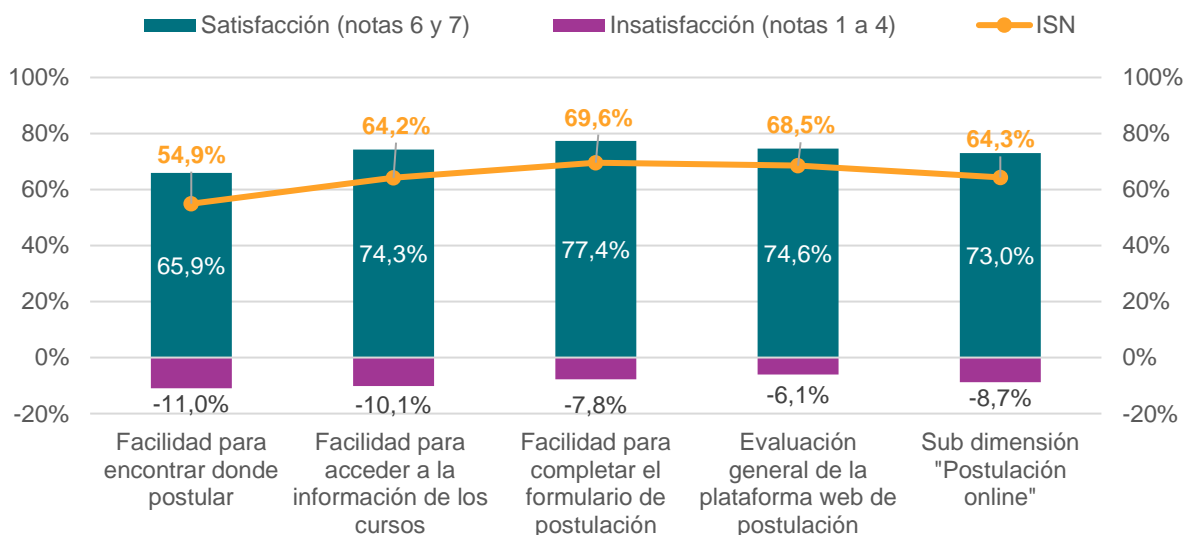
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN GLOBAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Talento Digital año 2023.

La siguiente subdimensión analizada es la *"postulación online"*, que presenta un ISN de 64,3% que equivale a un nivel de satisfacción regular. Esta subdimensión está compuesta de cuatro variables en las que tres presentan niveles de satisfacción regular y una, un nivel de satisfacción negativo. La variable mejor evaluada es la *"facilidad para completar el formulario de postulación"* con un ISN de 69,6% y la peor evaluada es la *"facilidad para encontrar donde postular"* que alcanza una evaluación de ISN de 54,9%.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Talento Digital año 2023.



## 2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

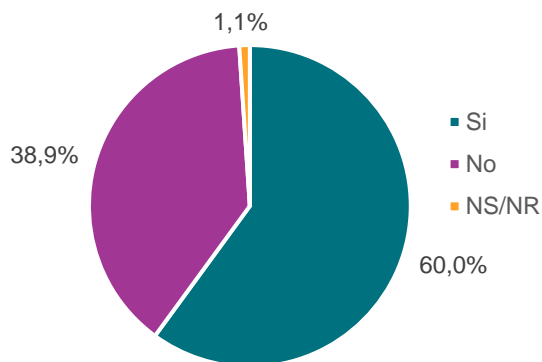
### ANTECEDENTES

La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción de personas beneficiarias corresponde a “Curso”, compuesta de las siguientes subdimensiones: “metodología del curso”, “modalidad e-learning”, “facilitador” y “proveedor de capacitación”.

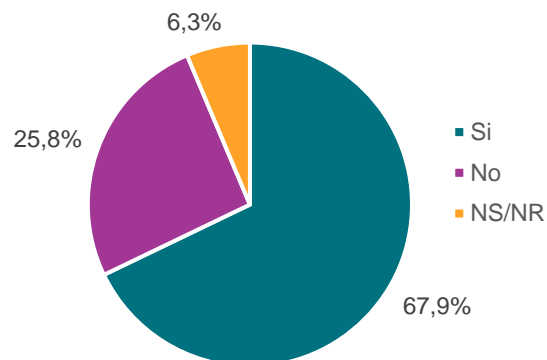
Previo a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos datos relevantes en cuanto a información que disponían las personas sobre el curso y características generales del curso que desarrollaron.

En primer lugar, un 60% de las personas beneficiarias señalaron contar con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, mientras que un 38,9% de las personas encuestadas señalaron no haber contado con ella. Respecto a si pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 67,9% 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 Talento Digital año 2023.

En cuanto al número de veces a la semana en que las personas ingresaban a la plataforma donde se desarrollaba el curso, el 85,2% de ellas señala que lo hacía entre 5 y 7 días a la semana y, el 66,4% de ellas lo hacía por más de 2 horas.





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

HORAS	PERSONAS	%
1	2	0,4%
2	3	0,6%
3	13	2,7%
4	11	2,3%
5	214	45,2%
6	98	20,7%
7	91	19,2%
8	3	0,6%
9	0	0,0%
10	14	3,0%
MAS DE 10	17	3,6%
NS/NR	7	1,5%
<b>TOTAL</b>	<b>473</b>	<b>100,0%</b>

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

DÍAS	PERSONAS	%
MENOS DE 1 HORA	25	5,3%
ENTRE 1 Y 2 HORAS	132	27,9%
MÁS DE 2 HORAS	314	66,4%
NS/NR	2	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>473</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Talento Digital año 2023.

La mayor parte de las personas encuestadas que hicieron el curso de manera presencial, un 67,2%, consideraron adecuada la duración del curso, mientras el 31,9% señala que no lo fue. Entre las personas que no estaban de acuerdo con la duración del curso, el 76,2%, señala que “tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería”.

### EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

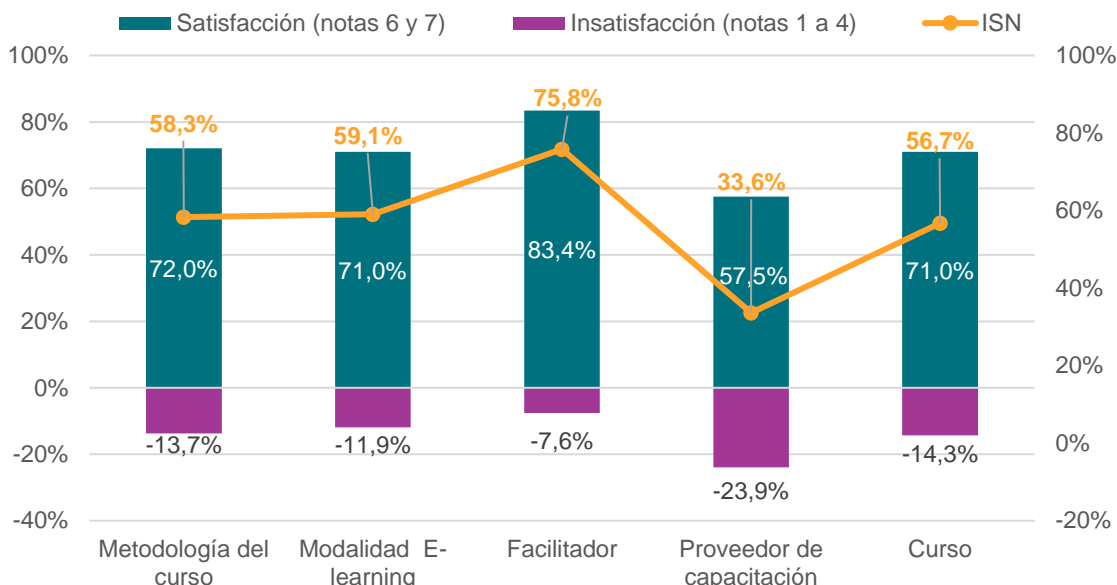
El ISN global de esta dimensión corresponde a 56,7%, considerado como negativo, es la dimensión con peor evaluación del programa. El nivel de satisfacción negativo de esta dimensión se debe a que una de las cuatro subdimensiones que la componen obtiene un nivel de satisfacción muy negativo, otras dos satisfacción negativa y sólo una subdimensión obtiene una mejor evaluación, que se califica como satisfacción regular.

La subdimensión “*proveedor de capacitación*” es la que obtiene la peor evaluación con un ISN de 33,6% calificada como una satisfacción muy negativa y la que es mejor evaluada es el “*facilitador*” que obtiene un ISN de 75,8% equivalente a una satisfacción regular.





GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Talento Digital año 2023.

Al observar los resultados de cada subdimensión, observamos que la “*metodología del curso*”, obtiene un ISN de 53,4% que equivale a un nivel de satisfacción negativa. Está compuesta de diez variables de las cuales dos son evaluadas como muy negativas, dos de forma negativa, cuatro de forma regular y una de manera positiva. La variable con peor evaluación es “*el material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.*” y la variable que presenta un nivel de satisfacción positivo es “*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	66,5%	-8,9%	75,4%
LOS CONTENIDOS SON PERTINENTES A LA TEMÁTICA QUE ABORDA EL CURSO	77,0%	-6,3%	83,3%
LOS CONTENIDOS DEL CURSO SE PRESENTAN DE MANERA DIDÁCTICA PARA FACILITAR SU COMPRESIÓN	61,3%	-11,2%	72,5%
EL MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE, COMO PRESENTACIONES, TEXTOS, GUÍAS DE APOYO, ETC.	42,1%	-18,6%	60,7%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	63,4%	-12,1%	75,5%



DURACIÓN DEL CURSO ACORDE A LOS CONTENIDOS DEL CURSO	55,0%	-16,1%	71,1%
PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO, DISTINTO AL PROFESOR	58,2%	-14,3%	72,6%
ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERÍA EVALUADO	62,6%	-11,6%	74,2%
ENTREGA OPORTUNA DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	44,1%	-21,8%	65,9%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR EL CURSO	53,0%	-16,0%	68,9%
<b>SUBDIMENSIÓN "ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO"</b>	<b>58,3%</b>	<b>-13,7%</b>	<b>72,0%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Talento Digital año 2023.

La segunda subdimensión evaluada, de la dimensión curso, es la “*modalidad e-learning*”, que es evaluada de forma negativa con un ISN de 59,1%. Está compuesta por seis variables, de las que una presenta un nivel de satisfacción muy negativo, tres negativos y dos son regulares. El aspecto más crítico en esta modalidad se relaciona con “*la variedad de recursos de estudio que ofrece el sitio (por ejemplo, imágenes, texto, audio, etc.)*” que, con un ISN, de 42,3%, da cuenta de una satisfacción muy negativa. El caso contrario, el aspecto mejor evaluado en esta subdimensión, es la “*facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso*” que con un ISN de 71,7% corresponde a un nivel de satisfacción regular.

TABLA N°8: 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	71,7%	-7,2%	78,9%
FACILIDAD PARA ENCONTRAR LA INFORMACIÓN QUE NECESITA DENTRO DE LA PLATAFORMA	57,7%	-12,1%	69,8%
FACILIDAD DE USO Y MANEJO DE LA PLATAFORMA DONDE EJECUTÓ EL CURSO	60,0%	-10,4%	70,4%
LA VARIEDAD DE RECURSOS DE ESTUDIO QUE OFRECE EL SITIO (POR EJEMPLO, IMÁGENES, TEXTO, AUDIO, ETC.)	42,3%	-16,9%	59,2%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DEL SOPORTE TÉCNICO O TUTOR ADMINISTRATIVO EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	54,1%	-15,6%	69,7%
UTILIDAD DE LOS ELEMENTOS EN LÍNEA PARA COMUNICARSE E INTERCAMBIAR INFORMACIÓN CON OTROS PARTICIPANTES DEL CURSO	68,5%	-9,6%	78,0%
<b>SUBDIMENSIÓN "MODALIDAD E-LEARNING"</b>	<b>59,1%</b>	<b>-11,9%</b>	<b>71,0%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Talento Digital año 2023.







La tercera subdimensión que forma parte de la dimensión curso, es el “*facilitador*”, que presenta la mejor evaluación entre todas las dimensiones que componen la evaluación de este programa. Alcanza un ISN de 75,8%, que da cuenta de un nivel de satisfacción regular. De las 6 variables que componen esta dimensión, 2 obtienen un nivel de satisfacción positivo y 4 un nivel regular. La mejor evaluada es “*mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas*” con un ISN de 86% y la evaluación más baja corresponde a la variable “*entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones*”, que con un ISN de 65,4% corresponde a un nivel de satisfacción regular.

**TABLA N°10: 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	77,5%	-6,6%	84,1%
EXPUSIERON LA MATERIA DE FORMA CLARA Y COMPRESIBLE	71,4%	-9,5%	80,9%
MOSTRARON BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER PREGUNTAS Y DUDAS	86,0%	-4,7%	90,7%
DEMOSTRARON CAPACIDAD PARA MOTIVAR A LOS ALUMNOS	74,2%	-7,8%	82,0%
ENTREGARON JUSTIFICACIÓN SOBRE LAS CALIFICACIONES DE LAS EVALUACIONES	65,4%	-12,2%	77,6%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DE LOS TUTORES ACADÉMICOS EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	80,4%	-4,9%	85,3%
<b>SUBDIMENSIÓN "TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR"</b>	<b>75,8%</b>	<b>-7,6%</b>	<b>83,4%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Talento Digital año 2023.

La última subdimensión analizada en la dimensión “*Curso*”, tiene que ver con el “*proveedor de capacitación*”, y en este caso en particular se solicita evaluar sólo de manera general a la institución en que realizó el curso. Esta fue evaluada con un ISN de 33,6%, la más baja de todas las subdimensiones del programa y equivale a una calificación de la satisfacción muy negativa.

## 2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

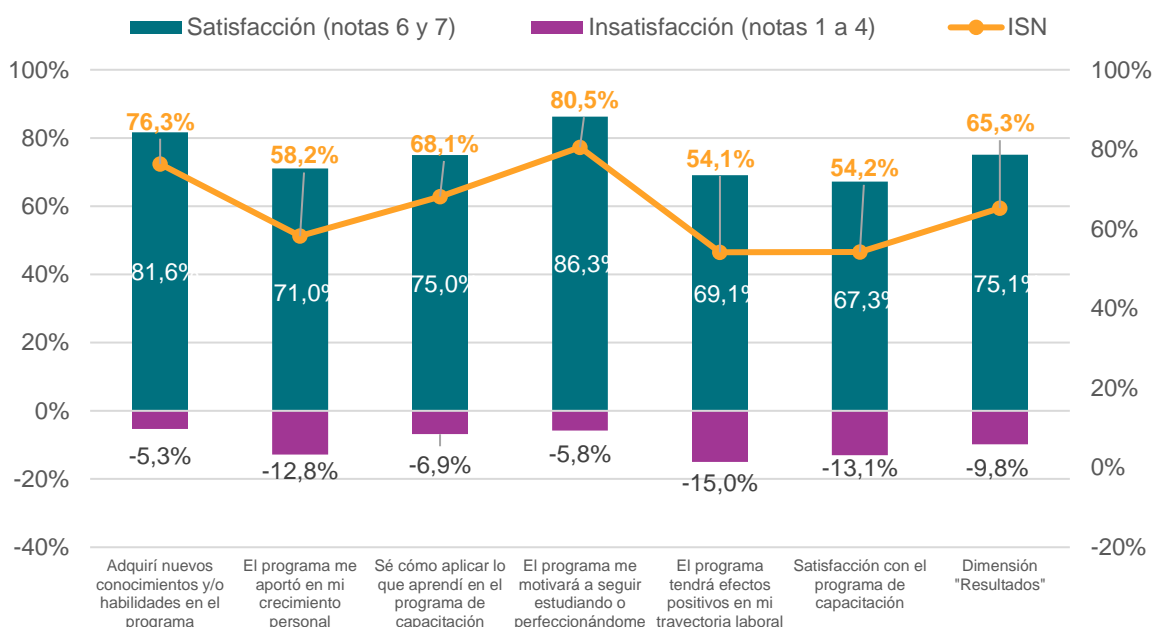
La última dimensión analizada en este reporte es “*Resultados*”, que engloba la percepción de las personas beneficiarias en cuanto a la utilidad del curso para el empleo, el aprendizaje que obtuvieron posterior al curso y la satisfacción general con el programa de capacitación. Esta dimensión presenta un ISN igual a 65,3%, y equivale a una satisfacción 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 dos variables obtienen calificación positiva, una tiene calificación regular y tres tienen evaluación negativa. La variable mejor evaluada, con satisfacción positiva, corresponde a “*el programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome*”, con un ISN de 80,5% y, en el caso opuesto la que tiene la menor evaluación, con evaluación negativa, es “*el programa tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral*” con un ISN de 54,1%.

GRÁFICO N°12: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



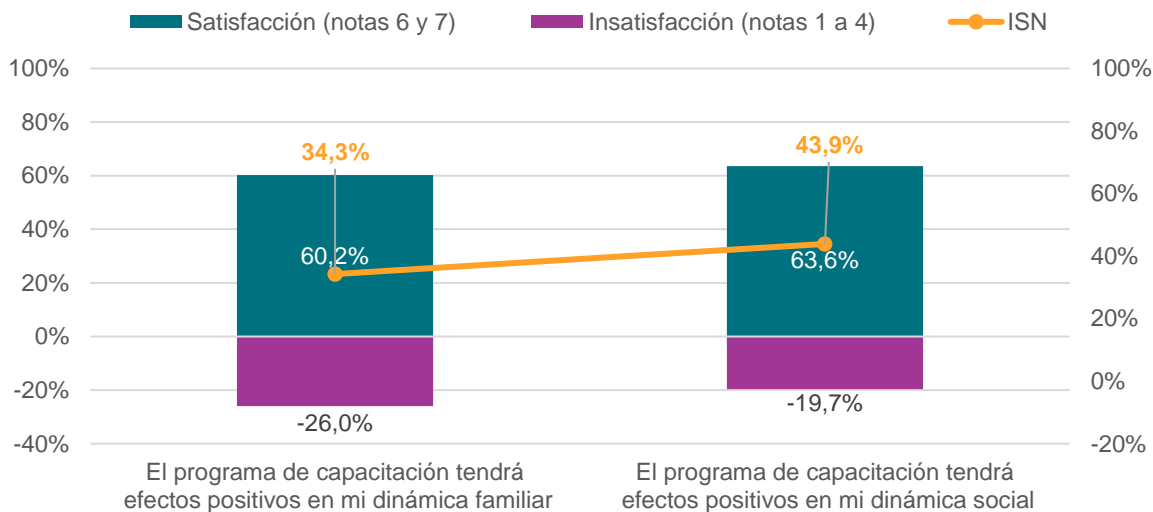
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Talento Digital año 2023.

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 muy negativa.





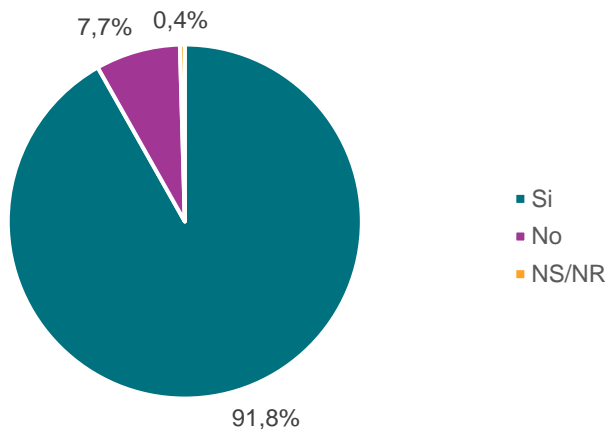
GRÁFICO N°13: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Talento Digital año 2023.

Finalmente, se consulta a las personas beneficiarias del programa si lo recomendarían a otras personas y el un 91,8% señala que si lo haría.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Talento Digital 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°11: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE TALENTO DIGITAL AÑO 2023, POR SEXO**

DIMENSIÓN	HOMBRES	MUJERES	NACIONAL
<b>PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO</b>			
<b>POSITIVA</b>	73,4%	73,6%	73,5%
<b>NEGATIVA</b>	10,1%	7,8%	9,4%
<b>ISN</b>	<b>63,3%</b>	<b>65,8%</b>	<b>64,1%</b>
<b>CURSO</b>			
<b>POSITIVA</b>	72,2%	68,5%	71,0%
<b>NEGATIVA</b>	13,6%	15,8%	14,3%
<b>ISN</b>	<b>58,6%</b>	<b>52,6%</b>	<b>56,7%</b>
<b>RESULTADOS</b>			
<b>POSITIVA</b>	77,2%	70,5%	75,1%
<b>NEGATIVA</b>	8,2%	13,2%	9,8%
<b>ISN</b>	68,9%	57,3%	65,3%
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA</b>	<b>63,6%</b>	<b>58,6%</b>	<b>62,0%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Talento Digital año 2023.





## 4. ANEXOS

### CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE PERSONAS USUARIAS:

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

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



<b>[PREG_01]</b> ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa Talento Digital?	
<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	

<b>[PREG_02]</b> ¿Cómo se enteró de la existencia del programa?	
<i>(Nota: NO leer las alternativas. En caso de que el encuestado requiera ayuda, puede leer las alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
a. A través de la página web de SENCE	
b. A través de páginas web de otros organismos de gobierno	
c. A través de redes sociales  <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerarán como redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, etc.)</i>	
d. A través de un organismo o proveedor de capacitación  <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerarán proveedores de capacitación a: OTEC, Liceos TP, Fundación, entre otros)</i>	
e. A través de oficinas presenciales de SENCE	
f. A través de 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>	
<p>i. A través de colegas/amigos/familiares</p>	
<p>j. Otro ¿Cuál?</p>	
<p>k. NS/NR</p>	

<p><b>[PREG_03]</b> En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos relativos a la información disponible del programa?</p>		
<p><b>[PREG_03_01]</b> Facilidad para acceder a la información general respecto al programa previo a su participación</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p><b>[PREG_03_02]</b> Claridad de la información disponible para participar en el programa</p> <p><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></p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>





## 2. POSTULACIÓN

<b>[PREG_04]</b> ¿De qué forma postuló al programa de SENCE?	
a. Online, en el sitio web de SENCE	
b. En las oficinas de SENCE	
c. En la OMIL de su municipalidad	
d. En un OTEC, proveedor de capacitación	
e. Otra	
f. NS/NR	

<b>[PREG_05]</b> En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos sobre el proceso de postulación?		
<b>[PREG_05_01]</b> Facilidad del proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_05_02]</b> Rapidez del proceso de postulación <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que la rapidez se refiere a cuanto se demoró en el trámite de postulación, y no al tiempo que se demoró en recibir respuesta de la postulación)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_05_03]</b> Claridad de la información disponible sobre los cursos de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_05_04]</b> Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_05_05]</b> La atención brindada durante el proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_05_06]</b> Proceso de postulación en general	Nota de 1 a 7	NS/NR

*(Sólo para quienes postulan online)*







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

### 3. ASPECTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO

<b>[PREG_07]</b> Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre su duración y horarios?	
a. Sí	
b. No	
c. NS/NR	

<b>[PREG_08]</b> Al iniciar el curso, ¿realizó alguna actividad de evaluación o diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades?	
a. Sí	
b. No	
c. NS/NR	





#### 4. ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO

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

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



## 5. MODALIDAD PRESENCIAL

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

<p><b>[PREG_12]</b> ¿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 <b>Pasa a [PREG_16]</b>	
	No <b>Pasa a [PREG_15]</b>	

[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



<b>[PREG_16_03]</b> Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_16_04]</b> Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_16_05]</b> Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

## 7. PROVEEDOR DE CAPACITACIÓN

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

## 8. RESULTADOS

<b>[PREG_18]</b> En una escala de 1 a 7, donde 1 es 'Absolutamente en desacuerdo', y 7 es 'Absolutamente de acuerdo', ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones en cuanto a la utilidad y resultados del programa de capacitación?		
<b>[PREG_18_01]</b> Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_18_02]</b> 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
<b>[PREG_18_03]</b> Sé cómo aplicar lo que aprendí en el programa de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_18_04]</b> El programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_18_05]</b> El programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral (nuevas posibilidades de trabajo, mejoras en el salario, mejoras en condiciones laborales, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR



<b>[PREG_18_06]</b> El programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica familiar	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_18_07]</b> El programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica social (amigos, compañeros de curso, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR

<b>[PREG_19]</b> Y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con el programa de capacitación?, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_20]</b> Y para terminar, ¿recomendaría la participación en este programa a otras personas?	Sí	No

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

## Subunidad de Estudios

