

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN BECAS FONDO CESANTÍA SOLIDARIO AÑO 2024

Subunidad de Estudios



senc@



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### BECAS FONDO CESANTÍA SOLIDARIO

#### ABRIL 2025. SUBUNIDAD DE ESTUDIOS

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a personas usuarias egresadas del programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2024. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan las personas usuarias del programa, 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 encuestadas, 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 3 de marzo del año 2025, para finalizar el 19 de marzo del año 2025.

### 1.1 UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo de personas usuarias del programa en su versión año 2024, considerado para esta encuesta, equivale a aquellas cuyo estado de aprobación de la capacitación, corresponde a aprobado o pendiente, grupo que alcanza a 602 personas, esto de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 602 personas forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a personas potencialmente contactables.

**TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL BECAS FONDO DE CESANTÍA SOLIDARIO AÑO 2024.**

REGISTROS	PERSONAS
UNIVERSO	602
MARCO MUESTRAL	601

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 601 personas, 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 BECAS FONDO DE CESANTÍA SOLIDARIO AÑO 2024.**

ESTADO DE ENCUESTAS	PERSONAS USUARIAS
<b>MARCO UTILIZADO</b>	<b>601</b>
FINALIZADAS (F)	220
PARCIALES (P)	0
RECHAZADAS (R)	11
NO CONTACTADAS (NC)	173
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	18
NO UBICABLE (NU)	179

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 BECAS FONDO DE CESANTÍA SOLIDARIO AÑO 2024.**

INDICADOR	%
<b>TASA DE RESPUESTA</b>	<b>36,6%</b>
<b>TASA DE CONTACTO</b>	<b>38,4%</b>
<b>TASA DE COOPERACIÓN</b>	<b>95,2%</b>
<b>TASA DE RECHAZO</b>	<b>1,8%</b>

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 601 personas beneficiarias, se estimó una muestra representativa a nivel nacional, 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 235 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 220 personas y presentó un error de 5,3% 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.

Contrastando las proporciones entre marco muestral y muestra efectiva a nivel de las variables sexo, edad y nivel educacional, se presenta un ajuste apropiado entre ambos grupos.



**TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL MARCO MUESTRAL, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE PERSONAS PROGRAMA BECAS FONDO CESANTÍA SOLIDARIO AÑO 2024.**

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA
ARICA Y PARINACOTA	19	7	6
TARAPACÁ	77	30	30
ANTOFAGASTA	49	19	18
ATACAMA	60	23	21
VALPARAÍSO	69	27	23
METROPOLITANA	168	66	63
O'HIGGINS	48	19	15
MAULE	39	15	14
LOS RÍOS	22	9	9
LOS LAGOS	50	20	21
<b>TOTAL</b>	<b>601</b>	<b>235</b>	<b>220</b>

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

## 1.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

El cuestionario aplicado a personas usuarias 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 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. Resultados.

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

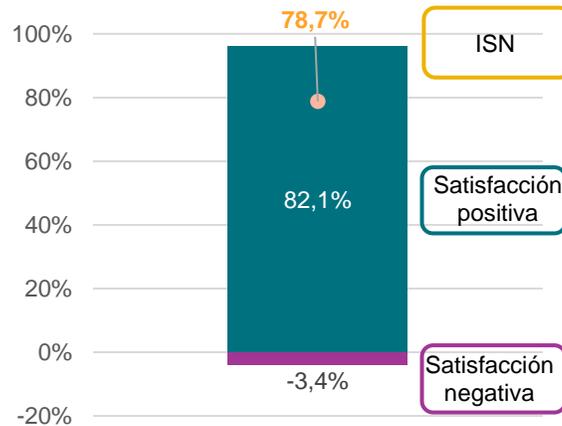




las notas 7 y 6 corresponde a satisfacción positiva, nota 5 a satisfacción neutra, y notas 4 o menores a insatisfacción. A partir de lo anterior se construyen los indicadores de satisfacción neta que será como mediremos el resultado de cada una de las dimensiones, subdimensiones y variables. La fórmula empleada se detalla a continuación:

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

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



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

ISN	CATEGORIZACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN
91%-100%	Excelente
76%-90%	Positiva
61%-75%	Regular
51%-60%	Negativa
-100%-50%	Muy negativa





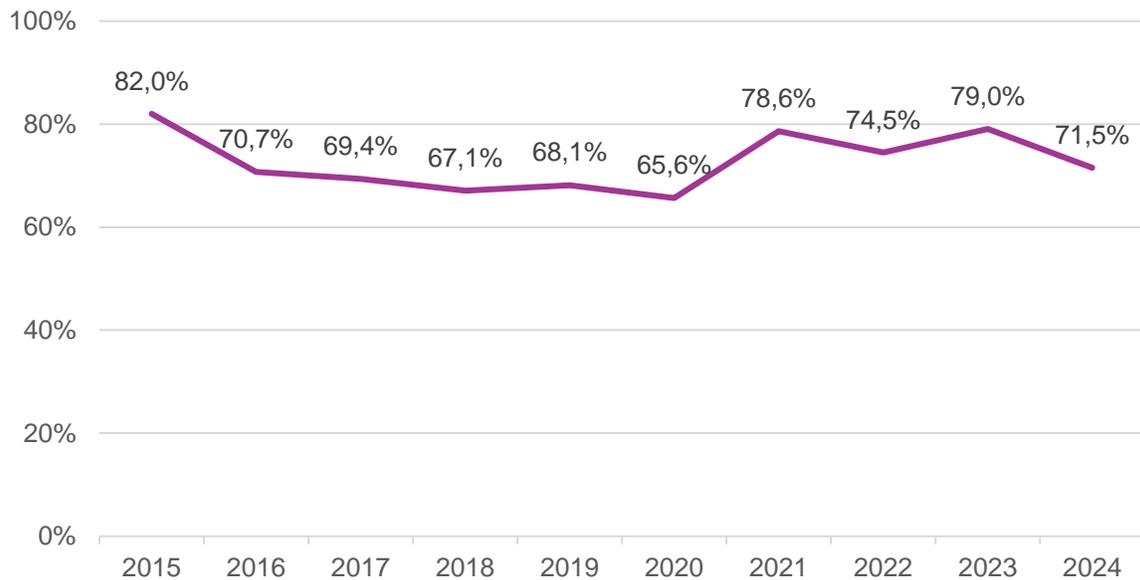
## 2. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN BECAS FONDO CESANTÍA SOLIDARIO

### 2.1 EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN BECAS FONDO CESANTÍA SOLIDARIO

Para las encuestas de satisfacción del programa Becas Fondo Cesantía Solidario se han realizado levantamientos de información desde el año 2015 hasta el año 2024, con leves modificaciones en relación con sus contenidos, pero con modalidades y tiempos de aplicación sin alteraciones metodológicas. Los principales pilares de la medición (en términos de dimensiones consideradas en la evaluación) se han mantenido constantes, lo que posibilita la presentación de resultados globales en términos del ISN (índice de satisfacción neta) a nivel general, y luego diferenciado por dimensión.

El índice de satisfacción neta del programa Becas Fondo Cesantía Solidario ha presentado variaciones en sus evaluaciones desde el año 2015, donde ha predominado la calificación regular. Sólo en tres períodos se ha diferenciado de esta tendencia, en particular en los años 2015, 2021 y 2023 donde han observado ISN positivos. Entre los años 2016 y 2020 los valores de satisfacción presentaron valores estables con calificaciones regulares entre una 70% y 65%, y en los años posteriores ha fluctuado entre calificaciones regulares y positivas, para finalmente registrar una caída en la última medición del año 2024 con un ISN de 71,5%.

GRÁFICO N°1: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA BECAS FONDO CESANTÍA SOLIDARIO, POR AÑO



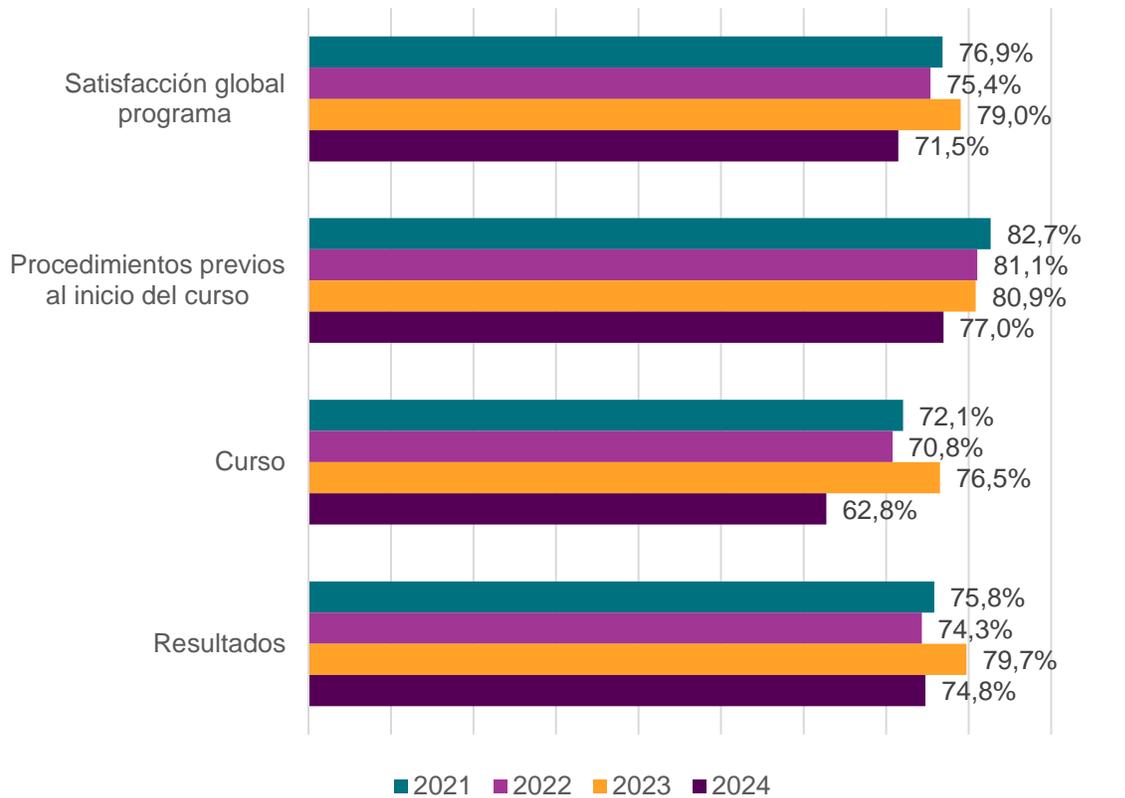
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario 2024.





A nivel de dimensiones se pueden observar comportamientos disimiles en los últimos 4 años. En el caso de la dimensión “Procedimientos previos al inicio del curso”, si bien se han mantenido calificaciones positivas, se observan disminuciones a través del tiempo. En cuanto al desarrollo del “Curso” en esta última medición se produjo una fuerte disminución, pasando de una evaluación positiva a una regular. Una situación similar se observa en cuanto a la percepción de Resultados, aunque en menor magnitud, se registra un ISN de 74,8% correspondiente a una evaluación regular y similar a los valores de los años 2021 y 2022.

**GRÁFICO N°2: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA BECAS FONDO CESANTÍA SOLIDARIO, POR DIMENSIÓN Y AÑO**



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario 2024.



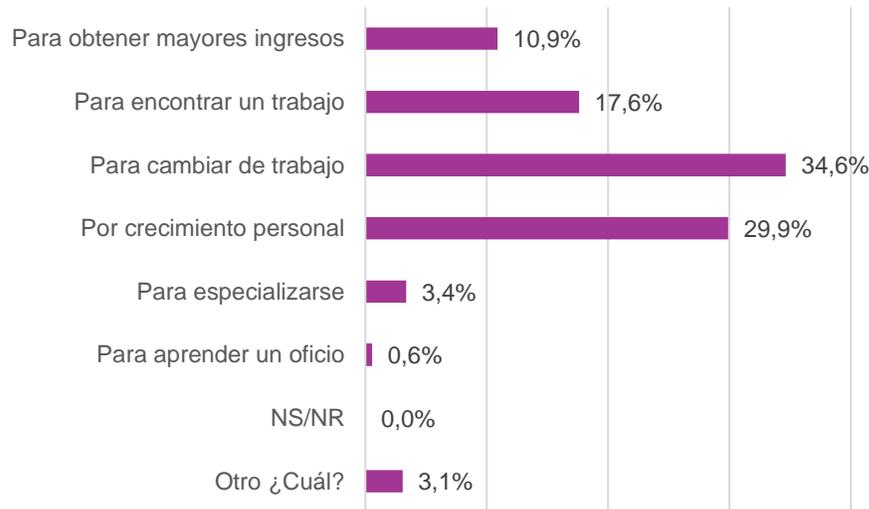


## 2.2 ANTECEDENTES

Previo a indagar en las evaluaciones que realizan las personas beneficiarias de cada dimensión que componen el programa, se levantó información sobre aspectos previos a su ingreso, 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.

En cuanto a las razones o motivaciones que presentaron las personas para postular al programa, se observa en el gráfico n°3 que la principal motivación es “*Para cambiar de trabajo*” que es señalado por el 34,6% de las personas encuestadas, seguido de “*Por crecimiento personal*” con un 29,9% del total de respuestas, “*Para encontrar un trabajo*” con un 17,6% y “*para obtener mayores ingresos*” con un 10,9%.

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 Becas Fondo Cesantía Solidario año 2024.

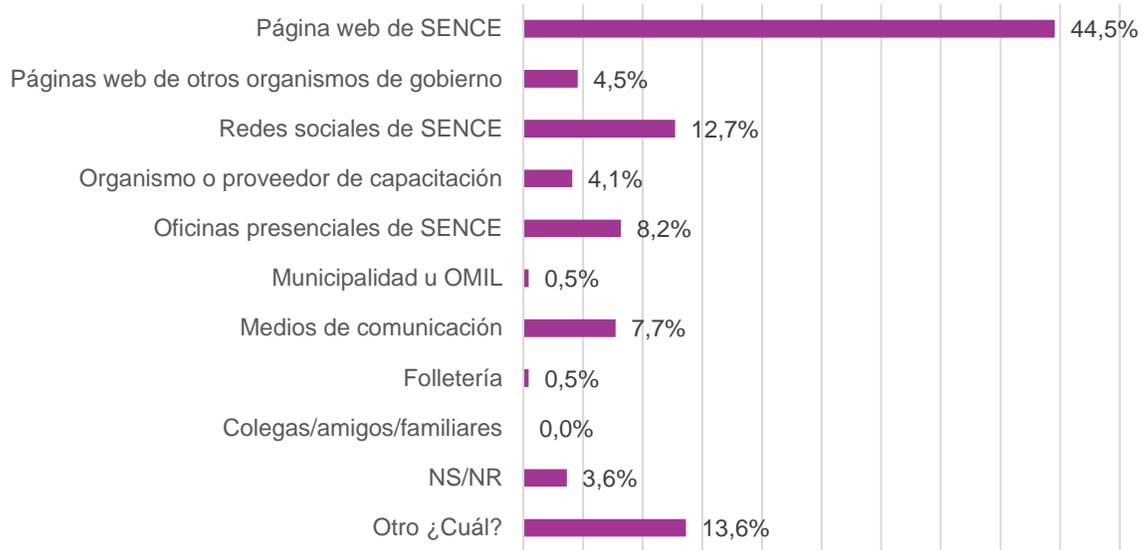
Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se observa que un 44,5% de las respuestas señalan que se enteraron a través de la página web de SENCE, seguido de redes sociales de SENCE con un 12,7% y de otros canales con un 16,4%, entre los que se sitúan páginas web de otros organismos gubernamentales, OTEC y medios de comunicación.

En cuanto a los mecanismos de difusión que SENCE utiliza de manera directa, correspondiente a página web, redes sociales, oficinas presenciales y medios de comunicación, en total agrupan a un 73,6% de las personas encuestadas.





**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 Becas Fondo Cesantía Solidario año 2024.

### 2.3 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

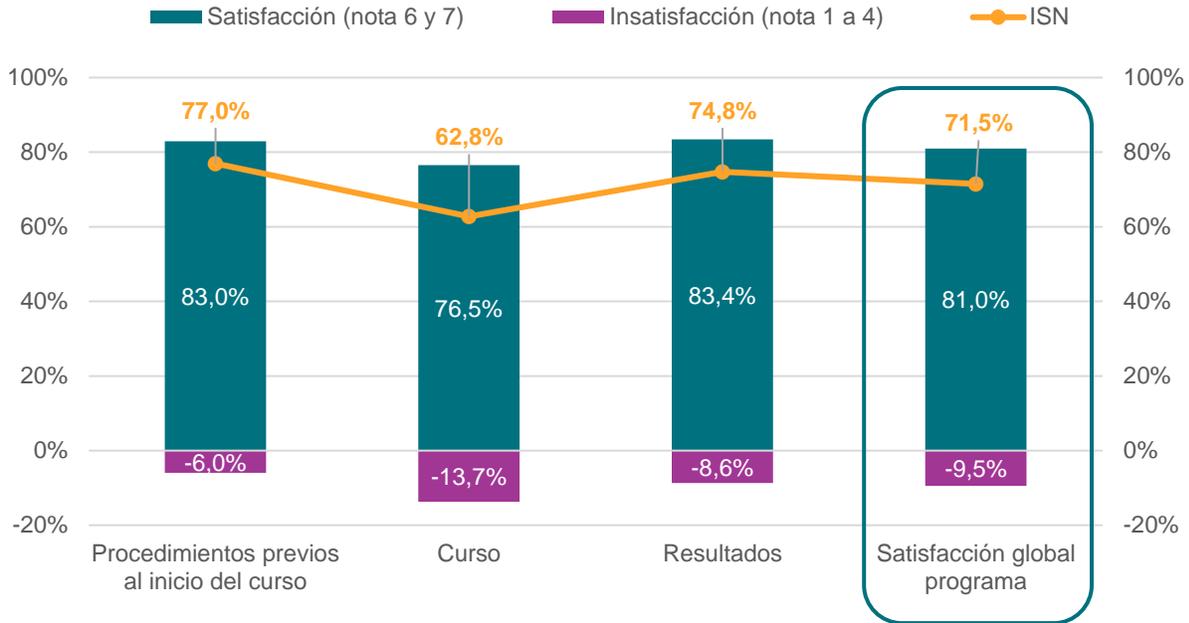
La encuesta de satisfacción se divide en un total de tres dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa. La primera corresponde a “*procedimientos previos al inicio del curso*”, la segunda a “*curso*” y la última a “*resultados*”. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en estas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 71,5%, que corresponde a una satisfacción regular. Las dimensiones que componen la evaluación general también presentan niveles de satisfacción regulares, a excepción de la dimensión “*procedimientos previos al inicio del curso*” que con un ISN de 77% se categoriza como positiva (gráfico n°5).

En los siguientes apartados de este informe se detallarán 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.





GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2024.

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

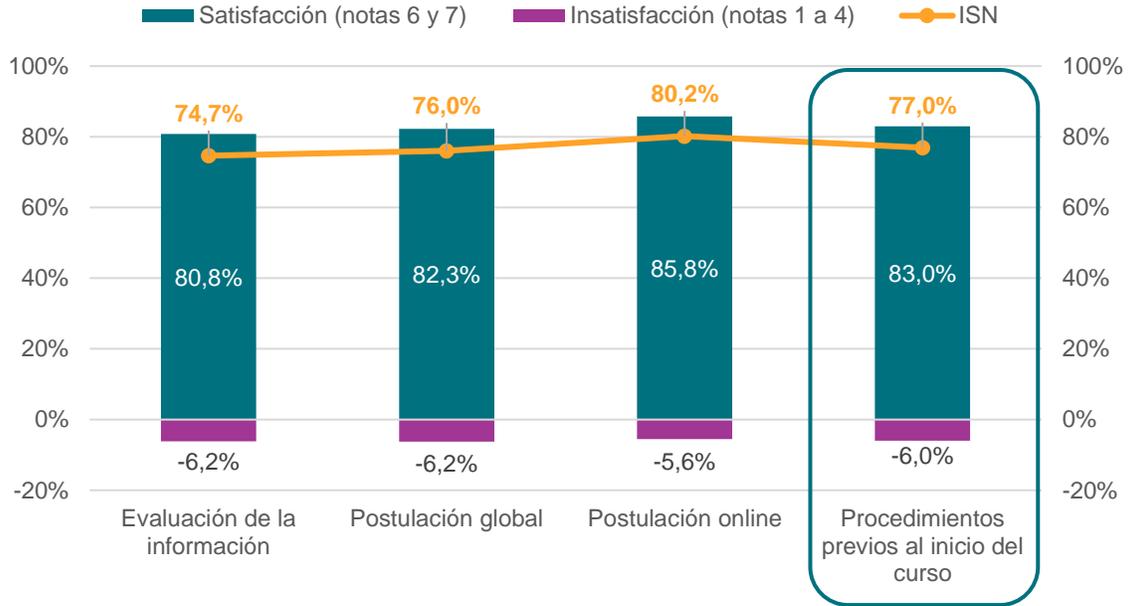
La primera dimensión de evaluación del programa corresponde a “*procedimientos previos al inicio del curso*”, donde se evalúan tres aspectos: “*evaluación de la información*” que refiere a la información disponible del programa, “*el proceso de postulación global*”, y el proceso específico de “*postulación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

La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 77,0% correspondiente a un nivel positivo, lo que la lleva a posicionarse como la dimensión mejor evaluada del programa. Al observar las variables recibidas para cada subdimensión, la que presenta el mayor ISN corresponde a “*postulación online*” con un 80,2%, seguida de “*postulación global*” con un ISN de un 76%, y finalmente la “*evaluación de la información*”, con un 74,7%, siendo el único componente de esta dimensión que presenta un nivel de satisfacción regular.





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



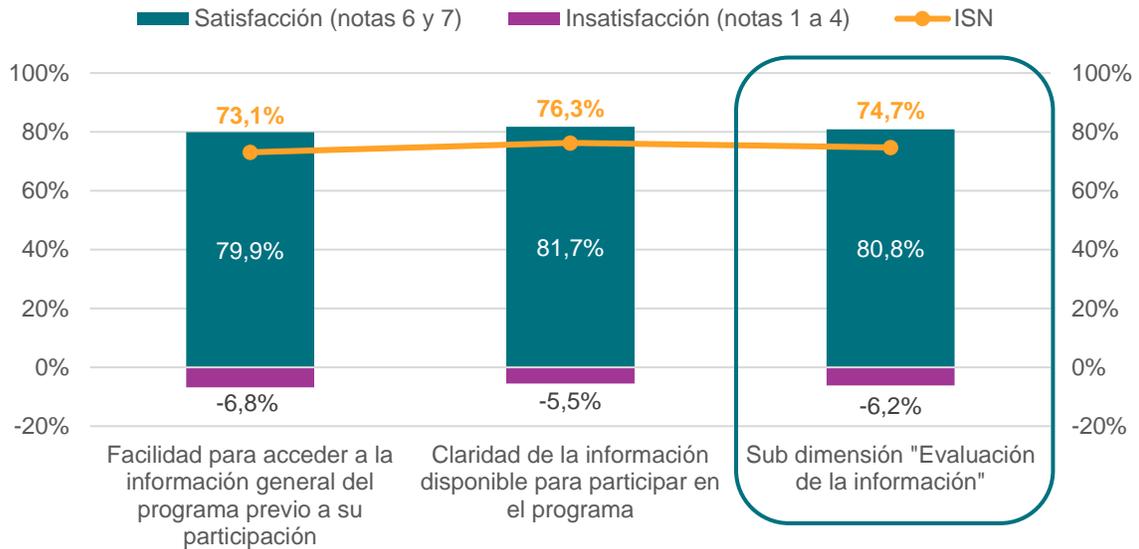
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2024.

La siguiente subdimensión analizada es la información disponible del programa, que alcanza un nivel regular con un ISN de un 74,7%. En el gráfico siguiente se presentan las variables que fueron evaluadas en la subdimensión "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". En ese sentido, se identifica que las variables obtienen un nivel de satisfacción regular y positivo, con un ISN de 73,1%, y de 76,3% respectivamente.





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



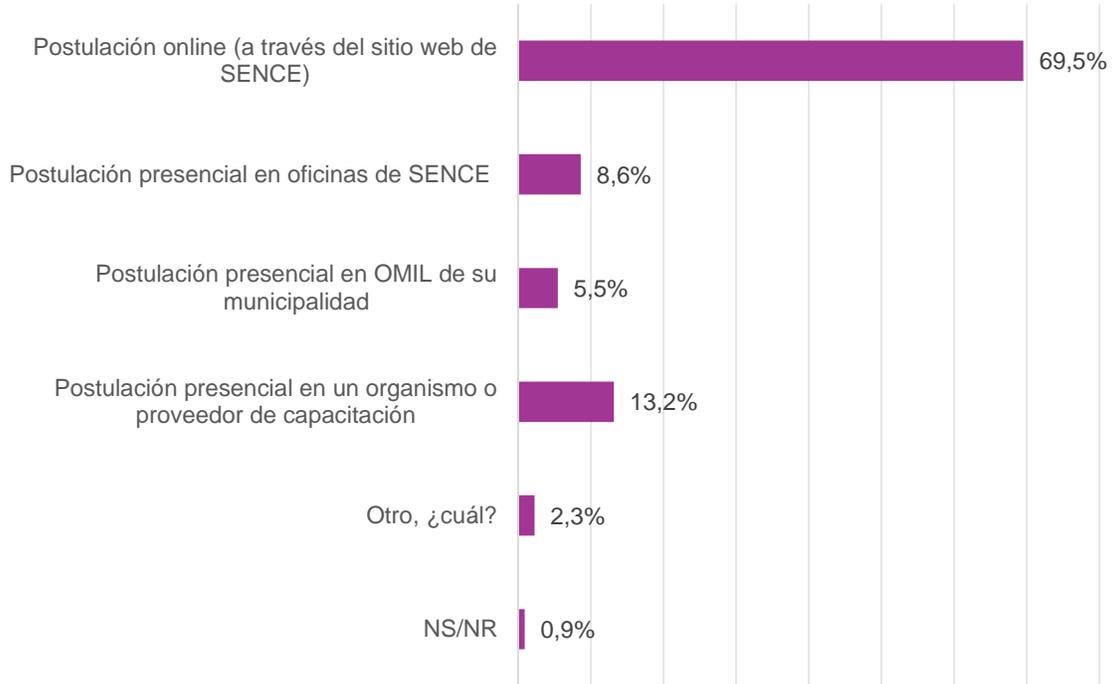
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2024.

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción de las subdimensiones “*postulación global*” y, “*postulación on-line*”, se profundiza en los mecanismos de postulación que declararon haber utilizado las personas encuestadas. El gráfico n°8 muestra que la mayor parte de las personas (un 69,5%) postuló de manera online a través del sitio web de SENCE. En segundo lugar, y a gran distancia del primer mecanismo, está la postulación a través de un organismo proveedor de capacitación con un 13,2%. Sólo un 5,5% postuló a través de la OMIL de su municipalidad. Un 27,3% de las personas declara haber postulado a través de canales presenciales.





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



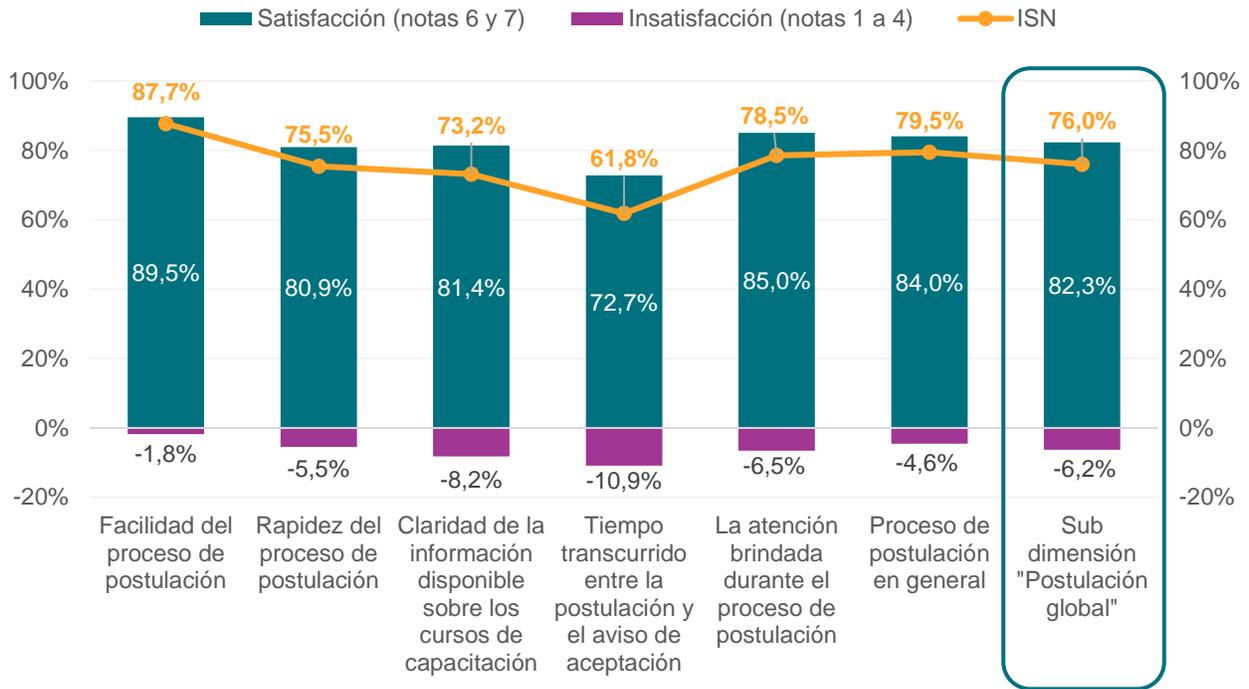
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2024.

La subdimensión “*postulación global*” presenta un ISN positivo, equivalente a 76%, y la mayor parte de las variables que la componen son evaluadas de la misma manera. Las mejor evaluadas son la “*facilidad del proceso de postulación*” con un ISN de 87,7% y “*el proceso de postulación en general*” con un ISN de 79,5%. Por el otro lado, aquellas con evaluación más baja, que alcanzan un nivel de satisfacción regular, son el “*tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación*” con un ISN de 61,8% y la “*claridad de la información disponible sobre los cursos de capacitación*” con un ISN de 73,2%.





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



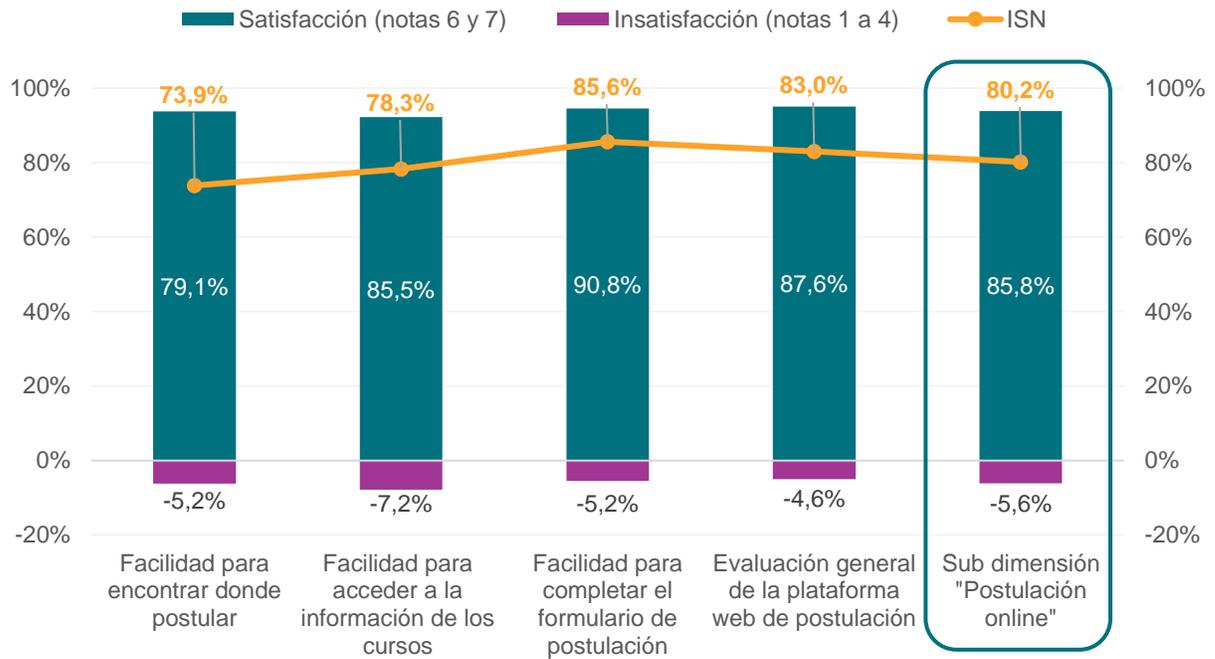
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2024.

La evaluación que recibe la subdimensión *"postulación online"*, presenta un nivel de satisfacción positiva con un ISN de 80,2%. Las cuatro variables que componen esta subdimensión presentan un nivel de satisfacción positiva y la mejor evaluada es la *"facilidad para completar el formulario de evaluación"* con un ISN de 85,6%. La variable con menor evaluación, aunque de todas maneras con un nivel de satisfacción positivo es la *"facilidad para encontrar donde postular"*, con un ISN de 73,9%.





GRÁFICO N°10: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN ONLINE"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2024.

## 2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN "CURSO"

### ANTECEDENTES

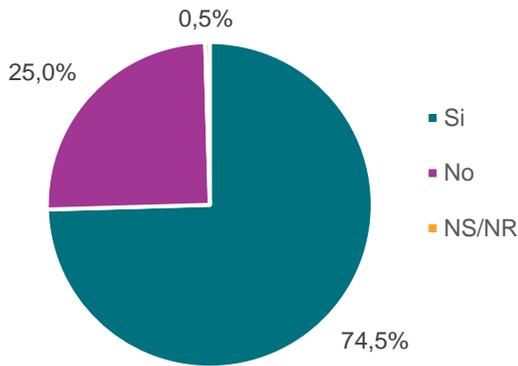
La segunda dimensión de la encuesta aplicada corresponde a "Curso", y contempla que durante el año 2024 los cursos fueron ejecutados bajo modalidad e-learning y presencial. En esta dimensión se evalúan las siguientes subdimensiones: "metodología del curso", "modalidad presencial", "modalidad e-learning", "facilitador", y "proveedor de capacitación". Pevio a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos datos relevantes en cuanto a información que disponían las personas beneficiarias sobre el curso y características generales del curso que desarrollaron.

En primer lugar, un 74,5% de las personas contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, mientras que 25%, declaró no contar con ella. Un 58,2% de las personas beneficiarias tuvieron una evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso (ver gráfico n°11 y n°12).

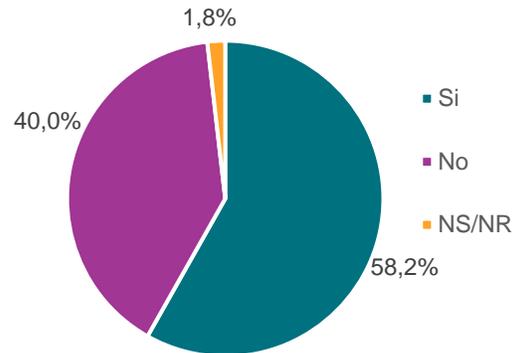




**GRÁFICO N°11: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?**



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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2024.

Respecto a la frecuencia semanal del desarrollo del curso en modalidad presencial, el 89,5% de las personas señaló asistir 5 días a la semana y el 56,5% declara haberlo hecho durante 5 horas en promedio por día.

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

DÍAS	PERSONAS	%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	1	0,8%
4	0	0,0%
5	111	89,5%
6	11	8,9%
7	1	0,8%
NS/NR	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>

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

HORAS	PERSONAS	%
1	0	0,0%
2	1	0,8%
3	3	2,4%
4	26	21,0%
5	70	56,5%
6	10	8,1%
7	6	4,8%
8	8	6,5%
9	0	0,0%
10	0	0,0%
11	0	0,0%
12	0	0,0%
NS/NR	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>5</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2024.



En la modalidad e-learning, un 30,2% de las personas encuestadas ingresó a la plataforma 5 días a la semana. Mientras que el tiempo dedicado en cada ingreso fue más de 2 horas diarias, según lo señalado por el 57,3% de las personas encuestadas.

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

DÍAS	PERSONAS	%
1	1	1,0%
2	4	4,2%
3	20	20,8%
4	14	14,6%
5	29	30,2%
6	6	6,3%
7	13	13,5%
8	1	1,0%
9	0	0,0%
10	0	0,0%
MÁS DE 10	6	6,3%
NS / NR	2	2,1%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100,0%</b>

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

HORAS	PERSONAS	%
<b>MENOS DE 1 HORA</b>	3	3,1%
<b>ENTRE 1 Y 2 HORAS</b>	38	39,6%
<b>MÁS DE 2 HORAS</b>	55	57,3%
NS/NR	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2024.

Al consultarles a las personas encuestadas si consideraron adecuada la duración del curso, el 85,4% de quienes lo hacían en forma presencial señala que la duración fue adecuada, mientras que para un 14,6% no lo fue. Entre los que no estaban de acuerdo con la duración del curso, un 57,1%, señala que la principal razón fue que *“tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería”*.

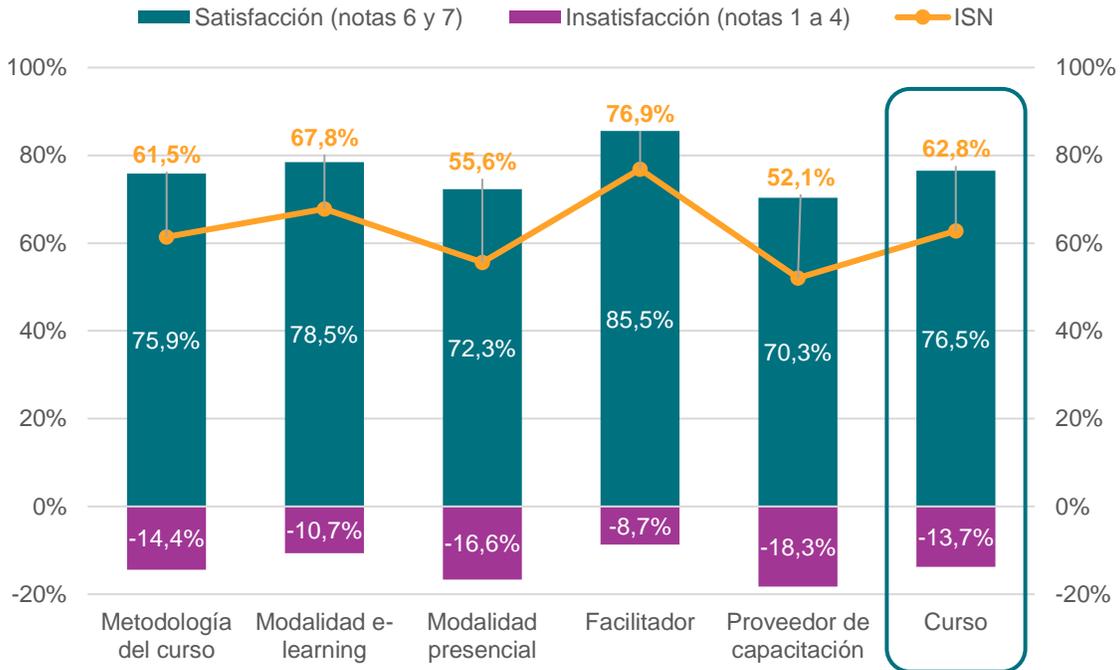
### EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

El ISN global de esta dimensión alcanza un 62,8%, considerado como nivel de satisfacción regular, posicionándose como la dimensión del programa que presenta el ISN más bajo. El nivel de satisfacción regular se descompone en una subdimensión con evaluación positiva, dos con evaluación regular y dos con evaluación negativa. La subdimensión *“facilitador”* es la mejor evaluada que obtiene un ISN de 76,9% y, mientras que la subdimensión con evaluación más baja corresponde a la *“proveedor de capacitación”*, que obtiene una satisfacción negativa con un ISN de 52,1%.





GRÁFICO N°13: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2024.

Al ahondar en los componentes que componen esta dimensión, partiendo por “*metodología del curso*”, observamos que sus variables oscilan entre las valoraciones muy negativas y regulares. Los aspectos con mayor valoración corresponden a la “*los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso*”, “*entrega de información respecto a como usted sería evaluado*” y “*la evaluación al finalizar el curso*”. Por otra parte, la variable con menor valoración corresponde a “*personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor*”.





**TABLA N°9: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “METODOLOGÍA DEL CURSO”**

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
EL CURSO PRESENTA UNA ESTRUCTURACIÓN LÓGICA DE LOS CONTENIDOS, QUE PERMITE SU COMPRESIÓN	59,5%	-12,7%	72,3%
LOS CONTENIDOS SON PERTINENTES A LA TEMÁTICA QUE ABORDA EL CURSO	67,3%	-11,4%	78,6%
LOS CONTENIDOS DEL CURSO SE PRESENTAN DE MANERA DIDÁCTICA PARA FACILITAR SU COMPRESIÓN	65,0%	-11,8%	76,8%
EL MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE, COMO PRESENTACIONES, TEXTOS, GUÍAS DE APOYO, ETC.	63,0%	-13,7%	76,7%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	59,8%	-16,9%	76,7%
DURACIÓN DEL CURSO ACORDE A LOS CONTENIDOS DEL CURSO	59,5%	-15,5%	75,0%
PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO, DISTINTO AL TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR	48,8%	-22,1%	71,0%
ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERÍA EVALUADO	65,5%	-12,7%	78,2%
ENTREGA OPORTUNA DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	60,6%	-15,3%	75,9%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR EL CURSO	65,4%	-12,0%	77,4%
<b>SUBDIMENSIÓN "ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO"</b>	<b>61,5%</b>	<b>-14,4%</b>	<b>75,9%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2024.

La siguiente subdimensión analizada *“modalidad e-learning”*, que con un ISN de 67,8% alcanza un nivel de satisfacción regular. Esta subdimensión está compuesta de seis variables, de las cuales cinco obtienen un ISN equivalente a niveles de satisfacción regular y una a un nivel positivo. Los aspectos con menor evaluación son la *“facilidad para encontrar la información que necesita dentro de la plataforma”* y la *“facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso”*, mientras que la variable mejor evaluada y la única con valoración positiva corresponde a la *“utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información con otros participantes del curso”*.





**TABLA N°10: 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	68,8%	8,3%	77,1%
FACILIDAD PARA ENCONTRAR LA INFORMACIÓN QUE NECESITA DENTRO DE LA PLATAFORMA	62,5%	15,6%	78,1%
FACILIDAD DE USO Y MANEJO DE LA PLATAFORMA DONDE EJECUTÓ EL CURSO	62,5%	11,5%	74,0%
LA VARIEDAD DE RECURSOS DE ESTUDIO QUE OFRECE EL SITIO (POR EJEMPLO, IMÁGENES, TEXTO, AUDIO, ETC.)	65,3%	10,5%	75,8%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DEL SOPORTE TÉCNICO O TUTOR ADMINISTRATIVO EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	68,1%	11,7%	79,8%
UTILIDAD DE LOS ELEMENTOS EN LÍNEA PARA COMUNICARSE E INTERCAMBIAR INFORMACIÓN CON OTROS PARTICIPANTES DEL CURSO	79,8%	6,4%	86,2%
<b>SUBDIMENSIÓN "MODALIDAD E-LEARNING"</b>	<b>67,8%</b>	<b>10,7%</b>	<b>78,5%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2024.

La tercera subdimensión evaluada que compone la dimensión curso, es la “*modalidad presencial*”, evaluada como regular con un ISN de 55,6%. Los aspectos más críticos en esta modalidad se relacionan con el equipamiento de los cursos, en particular la “*cantidad de equipamiento de acuerdo con la cantidad de alumnos*” y “*equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso*” que son los aspectos peor evaluados, con ISN equivalentes a un nivel de satisfacción muy negativa. En contraste, las variables con mejor evaluación corresponden a “*cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin del curso*” y el “*orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general*”, ambos con calificación regular.





**TABLA N°11: 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	54,8%	15,3%	70,2%
LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, COMO LAS SALAS, SU TAMAÑO, ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, ETC.	61,3%	12,1%	73,4%
ORDEN Y ASEO DE LA SALA DE CLASES Y DE LAS INSTALACIONES EN GENERAL	66,1%	11,3%	77,4%
EQUIPAMIENTO PARA LAS ACTIVIDADES PRÁCTICAS PERTINENTE AL CURSO	42,7%	22,6%	65,3%
CANTIDAD DE EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LA CANTIDAD DE ALUMNOS	42,7%	21,8%	64,5%
ESTADO DEL EQUIPAMIENTO	56,5%	18,5%	75,0%
CUMPLIMIENTO DE HORARIOS ESTABLECIDOS DE INICIO Y FIN DEL CURSO	67,7%	12,9%	80,6%
CUMPLIMIENTO FECHAS Y PLAZOS PARA LAS ACTIVIDADES	53,2%	18,5%	71,8%
<b>SUBDIMENSIÓN "MODALIDAD PRESENCIAL"</b>	<b>55,6%</b>	<b>16,6%</b>	<b>72,3%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2024.

La cuarta subdimensión evaluada, que compone la dimensión *curso*, es el “*facilitador*”, que obteniendo un ISN de 76,9%, da cuenta de un nivel de satisfacción positiva. Ésta subdimensión se compone de seis variables, cuatro de las cuáles tienen niveles de satisfacción positiva y las dos restantes satisfacción regular. La variable con mejor evaluación corresponde a “*mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas*” y la que tiene peor evaluación es “*entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones*”.





**TABLA N°12: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “FACILITADOR”**

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
POSEEN UN ALTO NIVEL DE CONOCIMIENTO Y HABILIDADES RESPECTO DE LO QUE ENSEÑAN	80,8%	-5,5%	86,3%
EXPUSIERON LA MATERIA DE FORMA CLARA Y COMPRENSIBLE	82,2%	-6,8%	89,0%
MOSTRARON BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER PREGUNTAS Y DUDAS	86,7%	-5,5%	92,2%
DEMOSTRARON CAPACIDAD PARA MOTIVAR A LOS ALUMNOS	77,6%	-8,7%	86,3%
ENTREGARON JUSTIFICACIÓN SOBRE LAS CALIFICACIONES DE LAS EVALUACIONES	62,6%	-15,4%	78,0%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DE LOS TUTORES ACADÉMICOS EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	71,2%	-10,2%	81,4%
<b>SUBDIMENSIÓN "FACILITADOR"</b>	<b>76,9%</b>	<b>-8,7%</b>	<b>85,5%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2024.

La última subdimensión analizada que compone la dimensión “Curso”, corresponde al “proveedor de capacitación”. En este caso, sólo se solicitó a las personas encuestadas evaluar de manera general a la institución en que realizó el curso, dando como resultado un ISN de 52,1%, que equivale a una satisfacción negativa.

## 2.6 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

La última dimensión analizada en este reporte es “Resultados”, que engloba el cómo perciben las personas beneficiarias la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 74,8%, considerado como satisfacción regular, aunque muy cercana a alcanzar niveles positivos.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que la mitad presenta niveles de satisfacción positivos, y la otra mitad regulares.

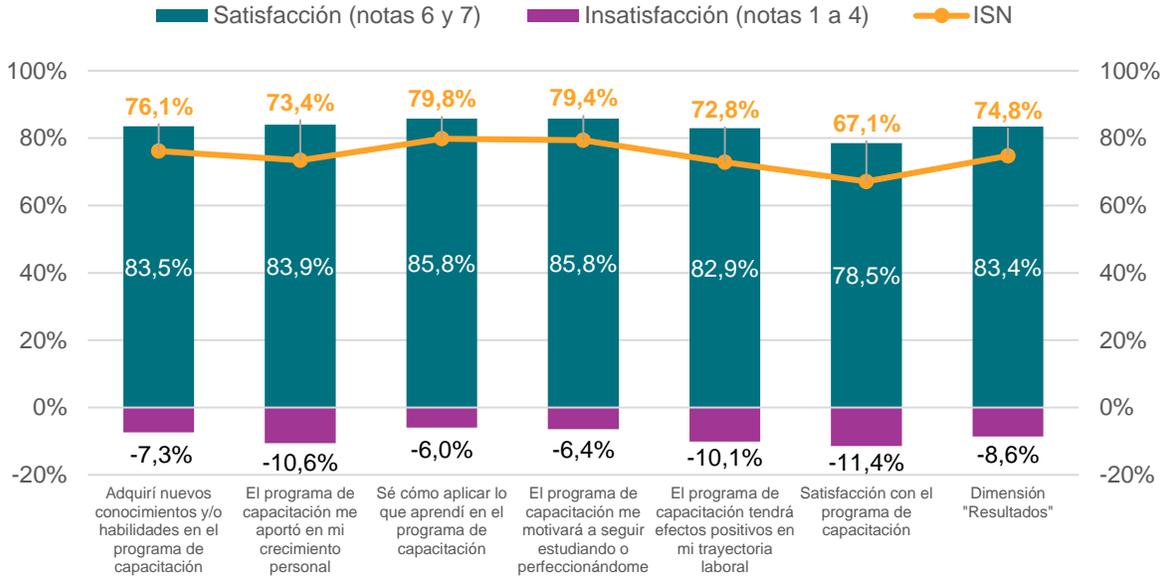
Las variables mejor evaluadas son “sé cómo aplicar lo que aprendí en el programa de capacitación”, “el programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome”, y “adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa de capacitación”

Entre las variables con menor evaluación están “el programa de capacitación me aportó en mi crecimiento personal” y “el programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral”.





GRÁFICO N°14: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



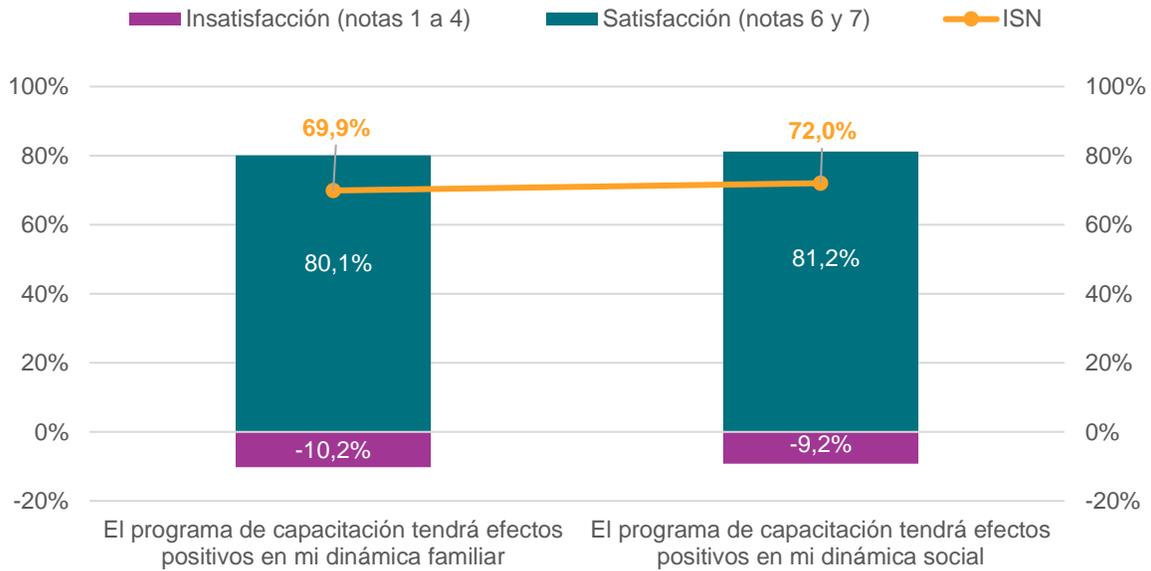
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2024.

Adicionalmente, se levantó información respecto a dos aspectos asociados a 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.





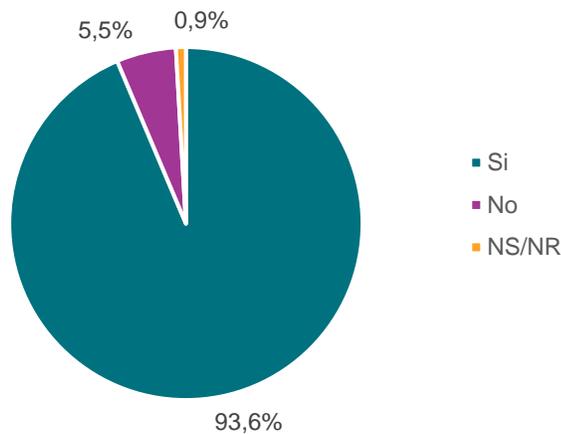
**GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"**



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2024.

Finalmente, al consultarle a las personas beneficiarias si recomendarían el programa a otras personas, un 93,6% declara que sí 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 Becas Fondo Cesantía Solidario año 2024.





### 3. RESULTADOS DESAGREGADOS POR SEXO

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

**TABLA N°13: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE BECAS FONDO CESANTÍA SOLIDARIO AÑO 2024, POR SEXO**

DIMENSIÓN	HOMBRES	MUJERES	NACIONAL
<b>PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO</b>			
<b>POSITIVA</b>	79,9%	85,3%	82,9%
<b>NEGATIVA</b>	6,7%	5,5%	6,0%
<b>ISN</b>	<b>73,2%</b>	<b>79,8%</b>	<b>77,0%</b>
<b>CURSO</b>			
<b>POSITIVA</b>	74,0%	78,1%	76,6%
<b>NEGATIVA</b>	15,4%	12,5%	13,7%
<b>ISN</b>	<b>58,4%</b>	<b>65,5%</b>	<b>62,8%</b>
<b>RESULTADOS</b>			
<b>POSITIVA</b>	81,4%	83,8%	82,7%
<b>NEGATIVA</b>	11,2%	7,0%	8,9%
<b>ISN</b>	71,9%	77,1%	74,8%
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA</b>	<b>67,8%</b>	<b>74,1%</b>	<b>71,5%</b>

Fuente: Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2024.





## 4. ANEXOS

### CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE PERSONAS USUARIAS:

Introducción	Buenos días/tardes,	Sí
	<b>¿Hablo con (Nombre de encuestado)?</b>	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 <b>“muchas gracias por haber contestado este llamado”</b> )
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>usted participó en el programa Becas Fondo Cesantía Solidario de SENCE durante el año 2024.</i>	Sí
	<b>¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación?</b>	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 <b>“muchas gracias por haber contestado este llamado”</b> )
Quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,	Sí	
<b>¿Me podría contestar algunas preguntas?</b>	No	
Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona <b>“muchas gracias por haber contestado este llamado”</b> )	
(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 Becas Fondo Cesantía Solidario?

*(Nota: Respuesta de selección múltiple)*

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

**[PREG\_02]** ¿Cómo se enteró de la existencia del programa?

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

a. A través de la página web de SENCE	
b. A través de páginas web de otros organismos de gobierno	
c. A través de redes sociales	
<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	

<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?		
<b>[PREG_03_01]</b> Facilidad para acceder a la información general respecto al programa previo a su participación	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_03_02]</b> 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. POSTULACION

<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 <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que información disponible hace alusión a aquellos elementos que describen el curso, sus objetivos de aprendizaje, lugar de ejecución, etc.)</i>	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





[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	





<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 METODOLOGICOS DEL CURSO

<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.		
<b>[PREG_09_01]</b> El curso presenta una estructuración lógica de los contenidos que permite su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_09_02]</b> Los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
<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	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_09_04]</b> El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_09_05]</b> El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_09_06]</b> Duración del curso acorde a los contenidos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_09_07]</b> Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_09_08]</b> Entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_09_09]</b> Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR





<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 DEL CURSO

<p><b>[PREG_11]</b> ¿De qué forma se desarrolló el curso de capacitación?</p>		
<p>a. Presencial</p>		
<p>b. Online/E-Learning</p>	<p><b>Pasa a [PREG_17]</b></p>	
<p>c. NS/NR</p>	<p><b>Pasa a [PREG_22]</b></p>	

## 6. MODALIDAD PRESENCIAL

<p><b>[PREG_12]</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_12_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_12_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_12_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_12_04]</b> Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>



<i>(Nota: en caso de que el encuestado no comprenda el concepto de equipamiento debe dar ejemplos como: equipos, computadores, herramientas, otros)</i>		
<b>[PREG_12_05]</b> Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_12_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>	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_12_07]</b> Cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_12_08]</b> Cumplimiento fechas y plazos para las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR

<b>[PREG_13]</b> ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso?	<i>Listado desplegable de 1 a 7 días</i>
	NS/NR

<b>[PREG_14]</b> ¿Y cuál fue el número de horas diarias?	<i>Listado desplegable de 1 a 12 horas</i>
	NS/NR

<b>[PREG_15]</b> ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí <b>Pasa a [PREG_17]</b>
---	-------------------------------





	<p>No <b>Pasa a</b> <b>[PREG_16]</b></p>
--	--

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

**(Pasa a PREG\_22)**

## 7. MODALIDAD E-LEARNING

<p><b>[PREG_17]</b> Respecto a la plataforma y comunicación, evalúe de 1 a 7, donde 1 es la evaluación más baja y 7 la más alta, los siguientes aspectos:</p>		
<p><b>[PREG_17_01]</b> Facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p><b>[PREG_17_02]</b> Facilidad para encontrar la información que se necesita dentro de la plataforma</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p><b>[PREG_17_03]</b> Facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p><b>[PREG_17_04]</b> La variedad de recursos de estudio que ofrece el sitio (por ejemplo, imágenes, texto, audio, etc.)</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p><b>[PREG_17_05]</b> Rapidez de respuesta del tutor administrativo o soporte técnico en las vías de comunicación directa, tales como correo electrónico, chat, asistencia telefónica</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p><b>[PREG_17_06]</b> Utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información con otros participantes del curso (chat, correo electrónico, foros, etc.)</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>





<p><b>[PREG_18]</b> ¿Cuántas veces a la semana ingresó a la plataforma donde se desarrolló el curso?</p>	<p>Listado de 0 a 10, Más de 10</p>
--	---

<p><b>[PREG_19]</b> ¿Cuánto tiempo dedicaba en promedio en cada ingreso a la plataforma donde se desarrolló el curso?</p>	<p>a. Menos de 1 hora</p>
	<p>b. Entre 1 y 2 horas</p>
	<p>c. Más de 2 horas</p>

<p><b>[PREG_20]</b> ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?</p>	<p>Sí <b>Pasa a [PREG_22]</b></p>
	<p>No <b>Pasa a [PREG_21]</b></p>

<p><b>[PREG_21]</b> ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso? (Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</p>	
<p>a. Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería</p>	
<p>b. Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería</p>	

## 8. TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR

<p><b>[PREG_22]</b> Respecto a los tutores académicos, facilitadores o profesores con que contó la actividad, y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con los siguientes aspectos de su desempeño?</p>
---





<b>[PREG_22_01]</b> Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_22_02]</b> Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_22_03]</b> Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_22_04]</b> Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_22_05]</b> Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_22_06]</b> Rapidez de respuesta de los tutores académicos en las vías de comunicación directa, tales como foros, chat, correo electrónico, videoconferencias, etc. <i>(Nota: Sólo para modalidad e-learning)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR

## 9. PROVEEDOR DE CAPACITACION

<b>[PREG_23]</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
---	---------------	-------





## 10.RESULTADOS

<p><b>[PREG_24]</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?</p>		
<p><b>[PREG_24_01]</b> Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa de capacitación</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p><b>[PREG_24_02]</b> El programa de capacitación me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p><b>[PREG_24_03]</b> Sé cómo aplicar lo que aprendí en el programa de capacitación</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p><b>[PREG_24_04]</b> El programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p><b>[PREG_24_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.)</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p><b>[PREG_24_06]</b> El programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica familiar</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p><b>[PREG_24_07]</b> El programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica social (amigos, compañeros de curso, etc.)</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>

<p><b>[PREG_25]</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</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p><b>[PREG_26]</b> Y para terminar, ¿recomendaría la participación en este programa a otras personas?</p>	<p>Sí</p>	<p>No</p>

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



## Subunidad de Estudios



sence