

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN BECAS LABORALES CONSEJOS REGIONALES DE CAPACITACIÓN AÑO 2024

Subunidad de Estudios



sence



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

BECAS LABORALES CONSEJOS REGIONALES DE CAPACITACIÓN

OCTUBRE 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 Laborales año 2024, en particular de los cursos determinados bajo el alero de los Consejos Regionales de Capacitación. 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 24 de junio del año 2025, para finalizar el 27 de agosto 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 8.985 personas, esto de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 8.407 personas forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a personas potencialmente contactables.

TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL BECAS LABORALES AÑO 2024.

REGISTROS	PERSONAS
UNIVERSO	8.985
MARCO MUESTRAL	8.407

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 8.069 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 LABORALES AÑO 2024.

ESTADO DE ENCUESTAS	PERSONAS USUARIAS
MARCO UTILIZADO	8.069
FINALIZADAS (F)	2.042
PARCIALES (P)	225
RECHAZADAS (R)	517
NO CONTACTADAS (NC)	3.134
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	146
NO UBICABLE (NU)	2.005

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 LABORALES AÑO 2024.

INDICADOR	%
TASA DE RESPUESTA	25,3%
TASA DE CONTACTO	31,7%
TASA DE COOPERACIÓN	73,3%
TASA DE RECHAZO	6,4%

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 8.407 personas beneficiarias, se estimó una muestra representativa a nivel nacional y regional, con un nivel de confianza de un 90% y un error muestral de un 5%. La muestra estimada con los parámetros indicados anteriormente corresponde a 2.079 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 2.042 personas y presentó un error de 1,6% a nivel nacional. A nivel regional también se cumple con representatividad de la muestra.

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

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
ARICA Y PARINACOTA	409	106	110	6,7%
TARAPACÁ	524	131	121	6,6%
ANTOFAGASTA	363	95	82	8,0%
ATACAMA	369	96	82	8,1%
COQUIMBO	687	164	149	6,0%
VALPARAÍSO	631	153	174	5,3%
METROPOLITANA	741	174	148	6,1%



O'HIGGINS	426	109	93	7,6%
MAULE	613	149	177	5,2%
ÑUBLE	637	154	160	5,7%
BIOBÍO	426	109	108	6,9%
ARAUCANÍA	657	158	161	5,7%
LOS RÍOS	602	147	167	5,4%
LOS LAGOS	596	146	144	6,0%
AYSEN	444	113	101	7,2%
MAGALLANES	282	76	65	9,0%
TOTAL	8.407	2.079	2.042	1,6%

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:

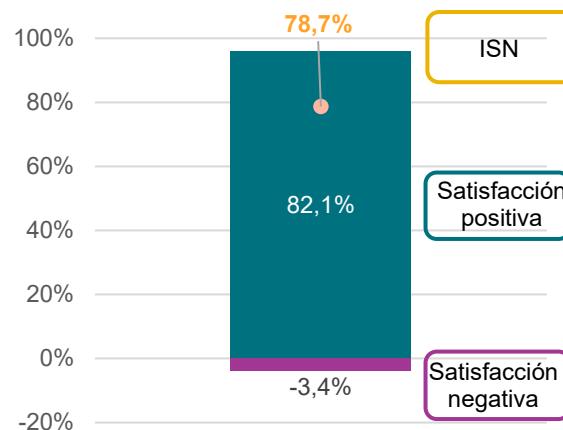
1. Procedimientos previos al inicio del curso:
 - a. Evaluación de la información.
 - b. Postulación global.
 - c. Postulación online.
2. Curso:
 - a. Metodología del curso.
 - b. Modalidad presencial.
 - c. Facilitador.
 - d. Proveedor de capacitación.
3. Resultados.

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:

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



Los resultados que se presentarán en el informe considerarán gráficos que expondrán los siguientes porcentajes: personas 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



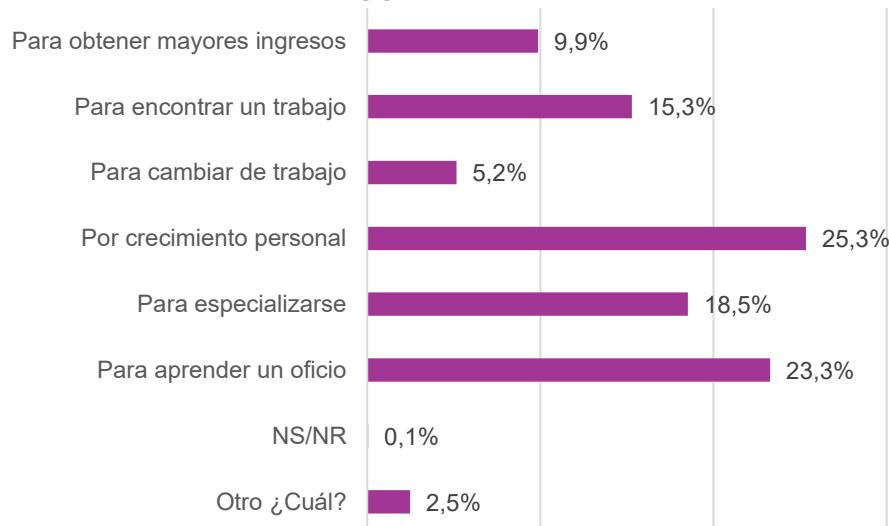
2. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN BECAS LABORALES

2.1 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 cuales 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°1 que la principal motivación es “*por crecimiento personal*” que es señalado por el 25,3% de las personas encuestadas, seguido de “*para aprender un oficio*” con un 23,3%, “*para especializarse*” con un 18,5% y “*para encontrar un trabajo*” con un 15,3%.

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



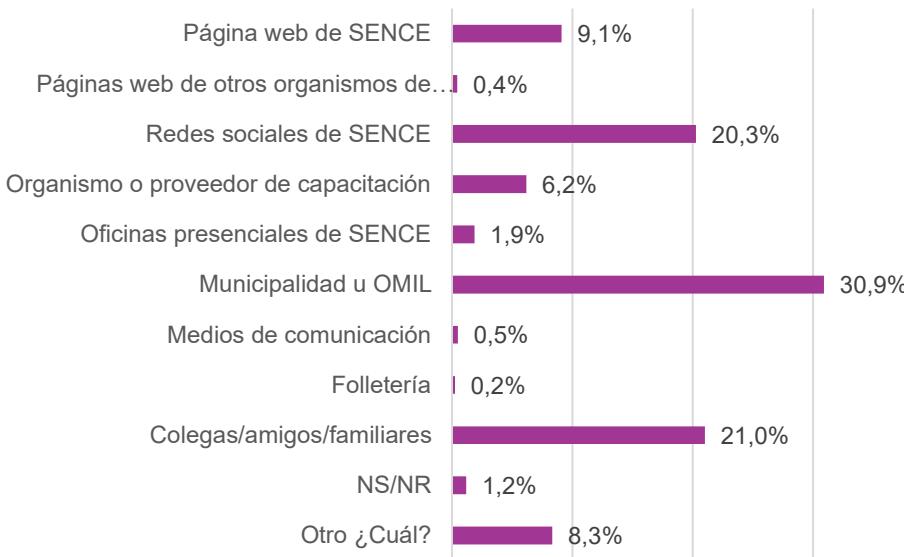
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Laborales año 2024.

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuales se informaron de la existencia del programa, se observa que un 30,9% de las respuestas señalan que se enteraron a través de la Municipalidad u OMIL, seguido de colegas/amigos/familiares con un 21% y de redes sociales de SENCE con un 20,3%.

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 32% de las personas encuestadas.



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



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

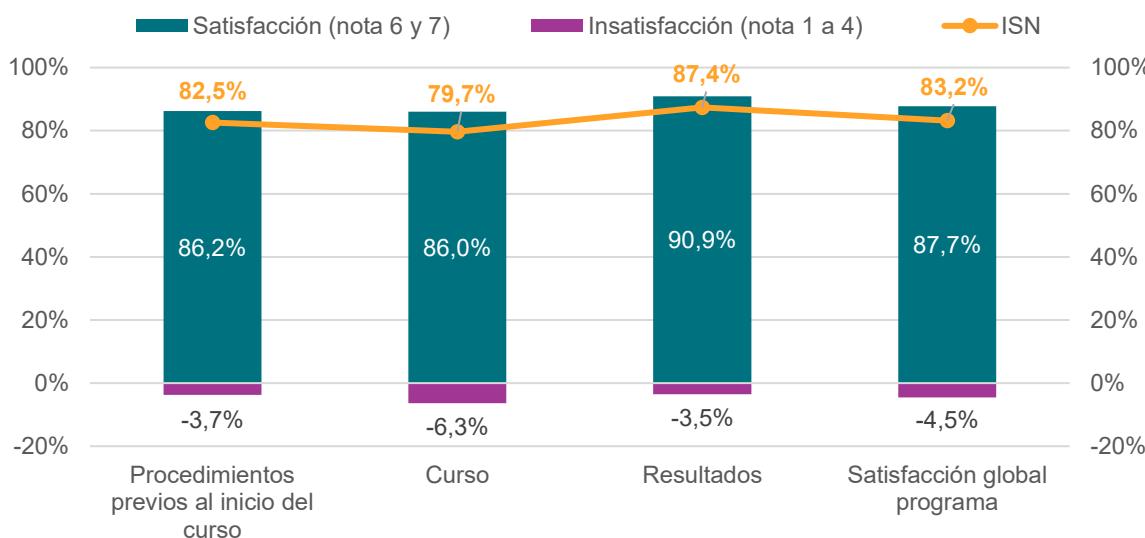
2.2 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

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 estas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 83,2%, que corresponde a una satisfacción positiva. Las dimensiones que componen la evaluación general también presentan niveles de satisfacción positivas, donde la percepción de “*resultados*” es la mejor evaluada con un ISN de 87,4%, mientras que la más baja corresponde a la dimensión “*curso*” con un ISN de 79,7% (gráfico n°3).

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°3: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



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

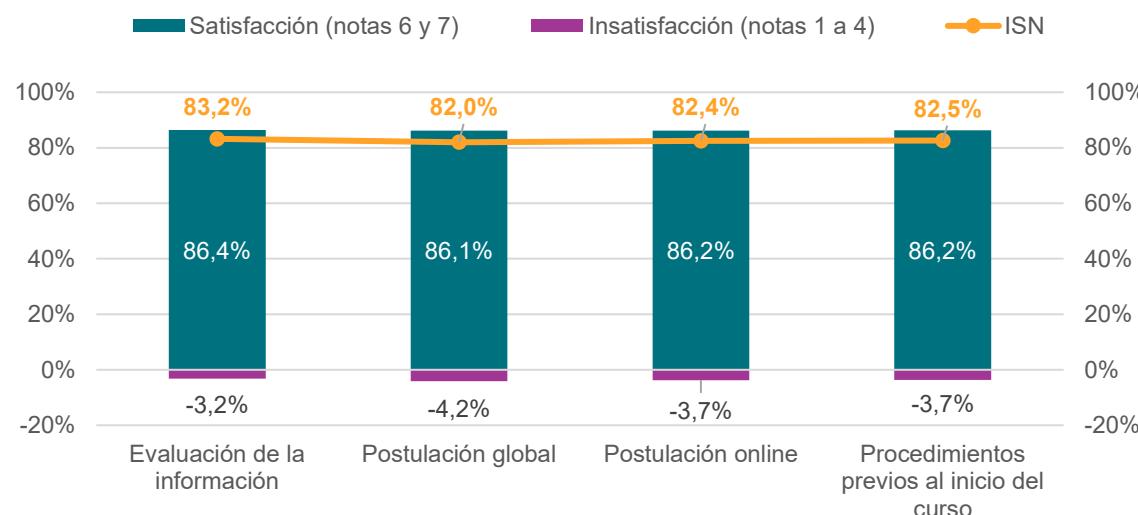
2.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO”

La primera dimensión de evaluación del programa corresponde a “*procedimientos previos al inicio del curso*”, donde se evalúan tres aspectos: “*evaluación de la información*” 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 82,5% correspondiente a un nivel positivo. Al observar las variables recibidas para cada subdimensión, la que presenta el mayor ISN corresponde a “*evaluación de la información*” con un 83,2%, seguida de “*postulación online*” con un ISN de un 82,4%, y finalmente la “*postulación global*”, con un 82%, dando cuenta que todas las sub dimensiones presentan satisfacción positiva.



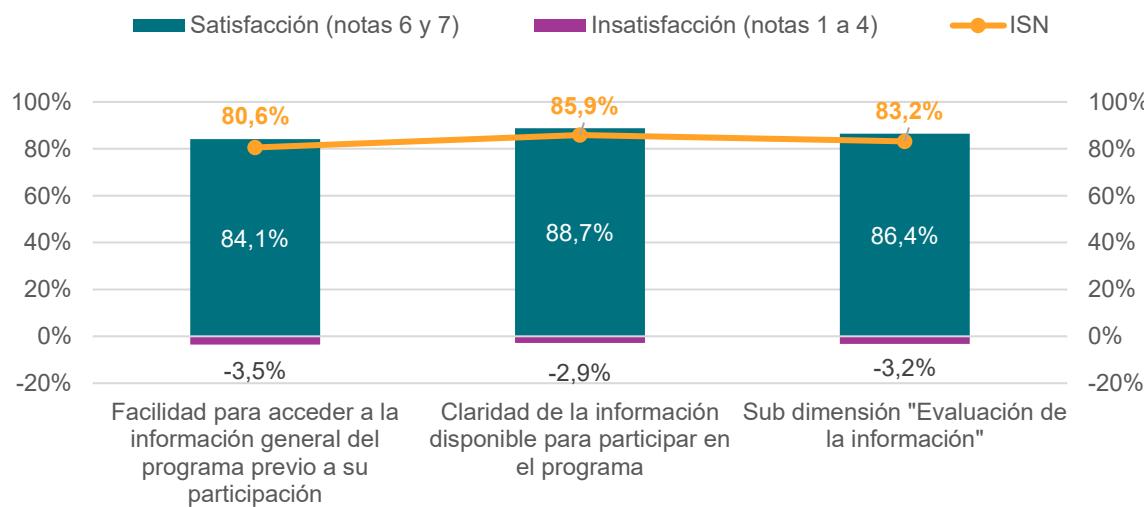
GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



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

La siguiente subdimensión analizada es la información disponible del programa, que alcanza un nivel positivo con un ISN de un 83,2%. 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 satisfacción positiva, con ISN de 80,6%, y de 85,9% respectivamente.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Laborales 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°6 muestra que la mayor parte de las personas (un 43,1%) postuló a través de la OMIL de su municipalidad. En segundo lugar, la postulación se realizó de manera online a través del sitio web de SENCE con un 21,9%. Un 66,1% de las personas declara haber postulado a través de canales presenciales.

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

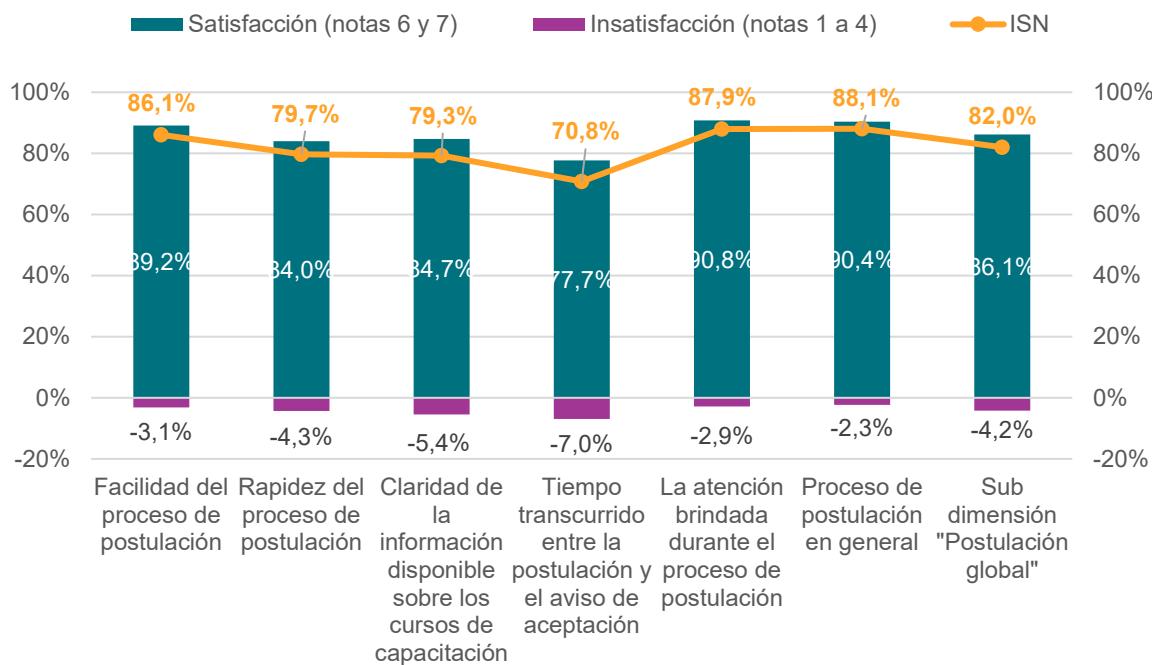


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Laborales año 2024.

La subdimensión “postulación global” presenta un ISN positivo, equivalente a 82%, y la mayor parte de las variables que la componen son evaluadas de la misma manera. Las mejor evaluadas son la “atención brindada durante el proceso de postulación” con un ISN de 87,9% y “el proceso de postulación en general” con un ISN de 88,1%. Por el otro lado, la variable con evaluación más baja, y la única que alcanza un nivel de satisfacción regular, corresponde al “tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación” con un ISN de 70,8%.



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

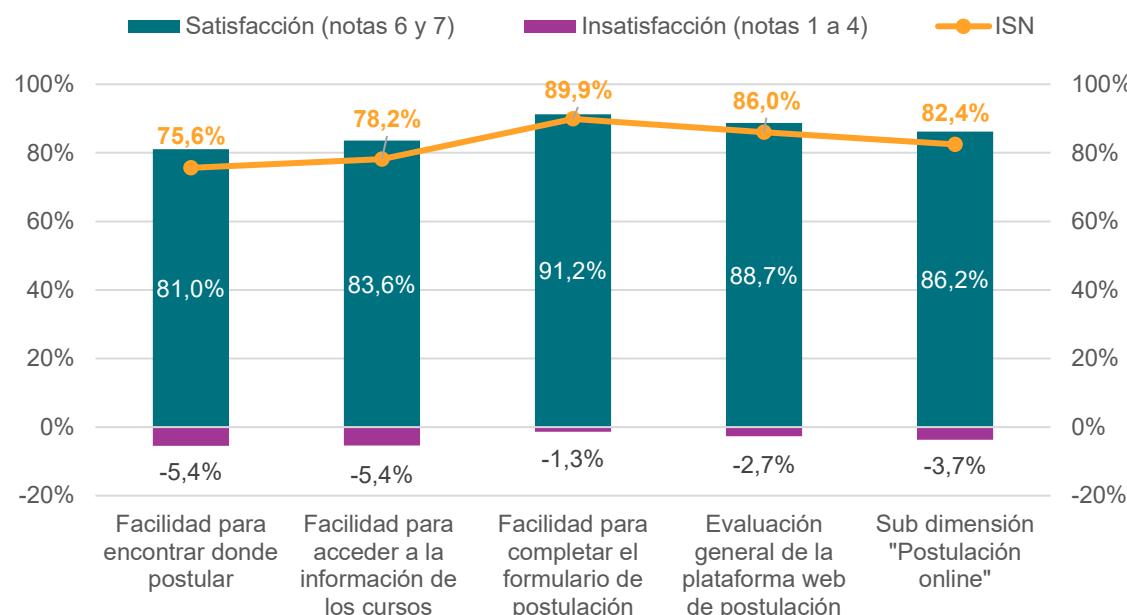


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Laborales año 2024.

La evaluación que recibe la subdimensión “*postulación online*”, presenta un nivel de satisfacción positiva con un ISN de 82,4%. 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 89,9%. 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 75,6%.



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



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

2.4 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 principalmente bajo modalidad presencial. En esta dimensión se evalúan las siguientes subdimensiones: “*metodología del curso*”, “*modalidad presencial*”, “*facilitador*”, y “*proveedor de capacitación*”. Previo a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos datos relevantes en cuanto a información que disponían las personas beneficiarias sobre el curso y características generales del curso que desarrollaron.

En primer lugar, un 70,4% de las personas contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, mientras que 29,1%, declaró no contar con ella. Un 56,5% de las personas beneficiarias tuvieron una evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso (ver gráfico n°9 y n°10).



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

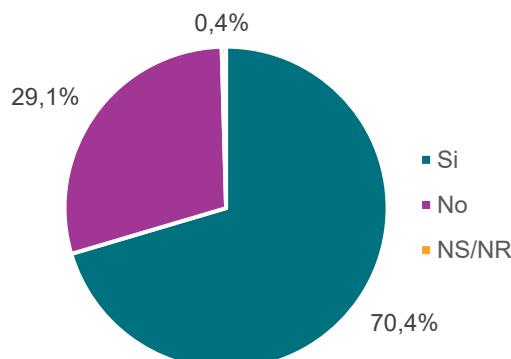
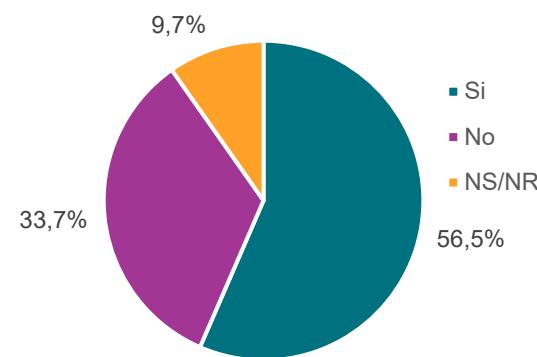


GRÁFICO N°10: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



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

Respecto a la frecuencia semanal del desarrollo del curso en modalidad presencial, el 80,2% de las personas señaló asistir 5 días a la semana y el 38,8% 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	6	0,3%
2	31	1,5%
3	101	4,9%
4	43	2,1%
5	1637	80,2%
6	106	5,2%
7	11	0,5%
NS/NR	107	5,2%
TOTAL	2.042	100,0%

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

HORAS	PERSONAS	%
1	14	0,7%
2	28	1,4%
3	74	3,6%
4	411	20,1%
5	792	38,8%
6	264	12,9%
7	55	2,7%
8	393	19,2%
9	9	0,4%
10	2	0,1%
11	0	0,0%
12	0	0,0%
NS/NR	0	0,0%
TOTAL	2.042	100%
PROMEDIO	5	

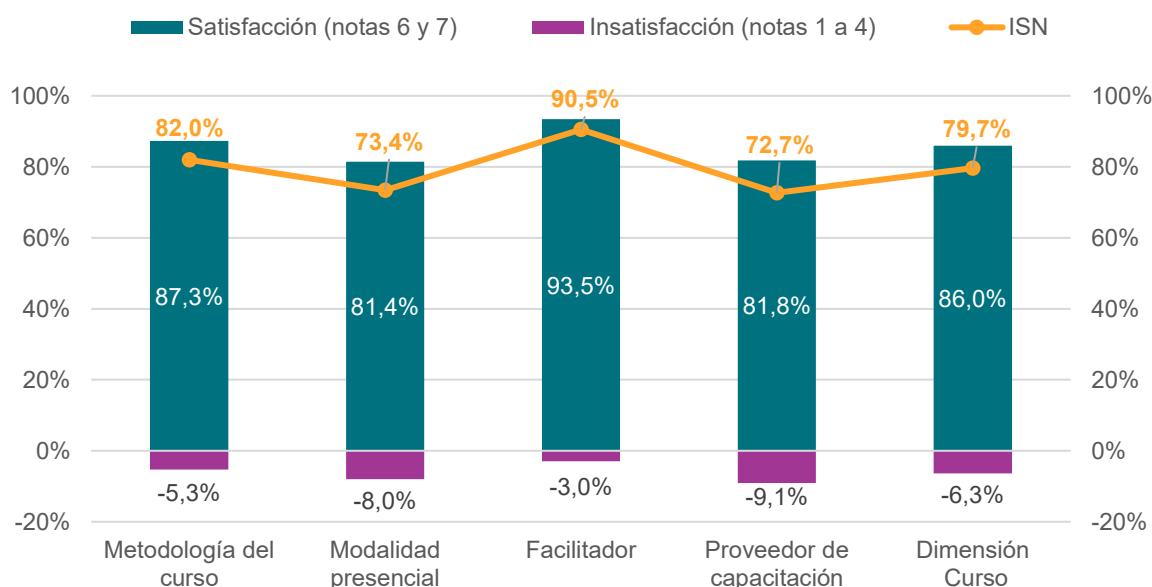
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Laborales año 2024.



EVALUACIÓN DIMENSIÓN "CURSO"

El ISN global de esta dimensión alcanza un 79,7%, posicionándose como la dimensión del programa de menor calificación, pero de todas formas considerado como nivel de satisfacción positivo. Este nivel de satisfacción se descompone en una subdimensión con evaluación excelente, una con evaluación positiva y dos con evaluación regular. La subdimensión “facilitador” es la mejor evaluada que obtiene un ISN de 90,5%, mientras que la subdimensión con evaluación más baja corresponde a la “proveedor de capacitación”, que obtiene una satisfacción regular con un ISN de 72,7%.

GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



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

Al ahondar en los componentes que componen esta dimensión, partiendo por “*metodología del curso*”, observamos que la mayor parte de las variables obtienen valoraciones positivas. Los aspectos con mayor valoración corresponden a la “*forma en la que se le evaluó*”, “*cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin de las actividades*” y “*los contenidos son pertinentes a la temática que aborda cada módulo del 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*” con un ISN de 71,4% que corresponde a la categoría regular.

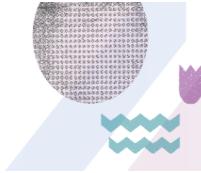


TABLA N°7: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “METODOLOGÍA DEL CURSO”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
EL CURSO PRESENTA UNA ESTRUCTURACIÓN LÓGICA DE LOS MÓDULOS QUE PERMITE SU COMPRENSIÓN	82,8%	-4,3%	87,2%
LOS CONTENIDOS SON PERTINENTES A LA TEMÁTICA QUE ABORDA CADA MÓDULO DEL CURSO	84,9%	-4,2%	89,1%
LOS CONTENIDOS DEL CURSO SE PRESENTAN DE MANERA DIDÁCTICA	84,2%	-4,6%	88,8%
EL MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE, COMO PRESENTACIONES, TEXTOS, GUÍAS DE APOYO, ETC.	78,0%	-6,7%	84,6%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	79,2%	-6,9%	86,1%
DURACIÓN DEL CURSO ACORDE A LOS CONTENIDOS DEL MISMO	81,9%	-5,1%	87,0%
PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO, DISTINTO AL TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR	71,4%	-9,0%	80,3%
ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO SE LE EVALUARÍA	82,6%	-5,2%	87,8%
FORMA EN LA QUE SE LE EVALUÓ	86,1%	-3,9%	90,0%
ENTREGA OPORTUNA DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	81,4%	-5,4%	86,7%
CUMPLIMIENTO DE HORARIOS ESTABLECIDOS DE INICIO Y FIN DE LAS ACTIVIDADES	88,7%	-3,3%	92,0%
CUMPLIMIENTO DE FECHAS Y PLAZOS DEL CURSO	82,7%	-5,2%	87,9%
SUBDIMENSIÓN "ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO"	82,0%	-5,3%	87,3%

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

La segunda subdimensión evaluada que compone la dimensión curso, es la “*modalidad presencial*”, evaluada como regular con un ISN de 73,4%. Los aspectos más críticos en esta modalidad se relacionan con la “*infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.*” y la “*cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos*” que son los aspectos peor evaluados, con ISN equivalentes a un nivel de satisfacción regular. En contraste, las variables con mejor evaluación corresponden a la “*ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso*” y el “*orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general*”, ambos con calificación positiva.



TABLA N°8: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “MODALIDAD PRESENCIAL”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
LA UBICACIÓN DEL LUGAR DE CAPACITACIÓN, REFERIDO A LA FACILIDAD DE ACCESO	80,3%	-5,2%	85,5%
LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, COMO LAS SALAS, SU TAMAÑO, ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, ETC.	67,8%	-9,0%	76,8%
ORDEN Y ASEO DE LA SALA DE CLASES Y DE LAS INSTALACIONES EN GENERAL	78,8%	-5,9%	84,7%
EQUIPAMIENTO PARA LAS ACTIVIDADES PRÁCTICAS PERTINENTE AL CURSO	70,2%	-9,6%	79,8%
CANTIDAD DE EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LA CANTIDAD DE ALUMNOS	69,8%	-10,0%	79,7%
ESTADO DEL EQUIPAMIENTO	73,9%	-8,0%	81,9%
SUBDIMENSIÓN "MODALIDAD PRESENCIAL"	73,4%	-8,0%	81,4%

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

La tercera subdimensión evaluada, que compone la dimensión *curso*, es el “*facilitador*”, que obteniendo un ISN de 90,5%, da cuenta de un nivel de satisfacción excelente. Ésta subdimensión se compone de cinco variables, donde tres obtienen niveles de satisfacción excelente y las dos restantes satisfacción positiva. 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°9: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “FACILITADOR”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
POSEEN UN ALTO NIVEL DE CONOCIMIENTO Y HABILIDADES RESPECTO DE LO QUE ENSEÑAN	91,2%	-2,5%	93,6%
EXPUSIERON LA MATERIA DE FORMA CLARA Y COMPRENSIBLE	90,5%	-2,9%	93,5%
MOSTRARON BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER PREGUNTAS Y DUDAS	92,1%	-2,6%	94,7%
DEMOSTRARON CAPACIDAD PARA MOTIVAR A LOS ALUMNOS	90,1%	-3,1%	93,2%
ENTREGARON JUSTIFICACIÓN SOBRE LAS CALIFICACIONES DE LAS EVALUACIONES	88,7%	-3,7%	92,4%
SUBDIMENSIÓN "FACILITADOR"	90,5%	-3,0%	93,5%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Laborales 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 72,7%, que equivale a una satisfacción regular.



2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

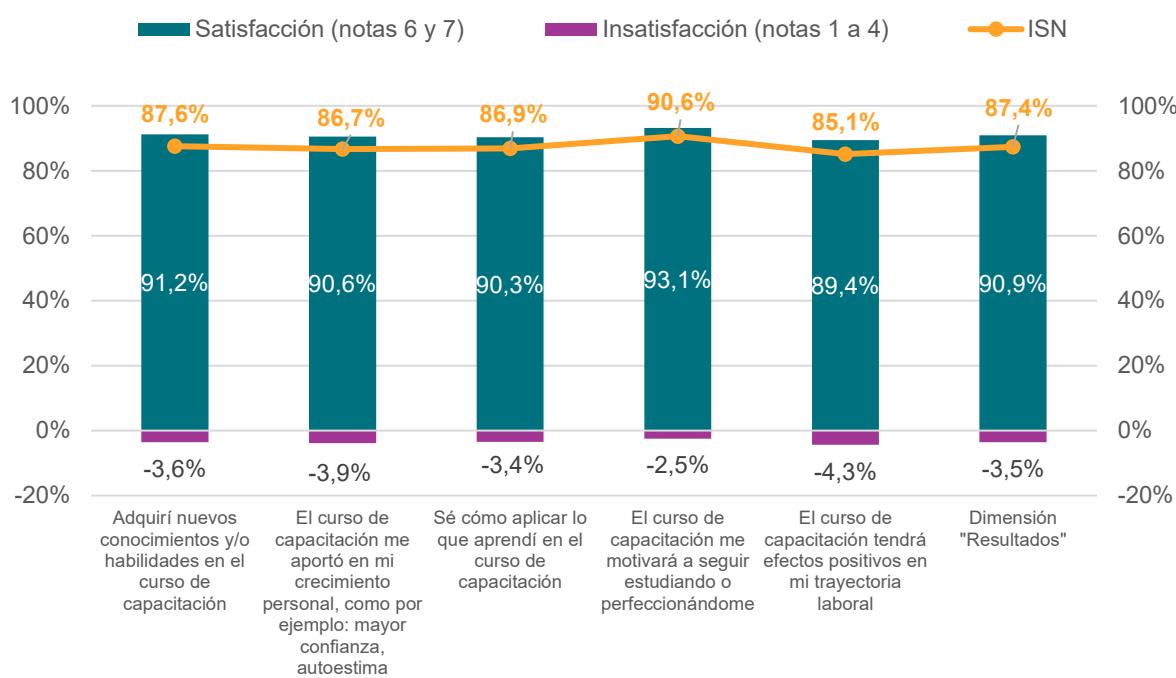
La última dimensión analizada en este reporte es “*Resultados*”, que engloba el cómo perciben las personas beneficiarias la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 87,4%, considerado como satisfacción positiva, y es lo mejor evaluada del programa a nivel de dimensiones.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa la mayor parte presenta niveles de satisfacción positivos, y una es evaluada de forma excelente.

Las variables mejor evaluadas son “*el programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome*”, y “*adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa de capacitación*”

La variable con menor valoración corresponde a “*el programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral*”, que de todas formas alcanza una calificación positiva.

GRÁFICO N°12: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

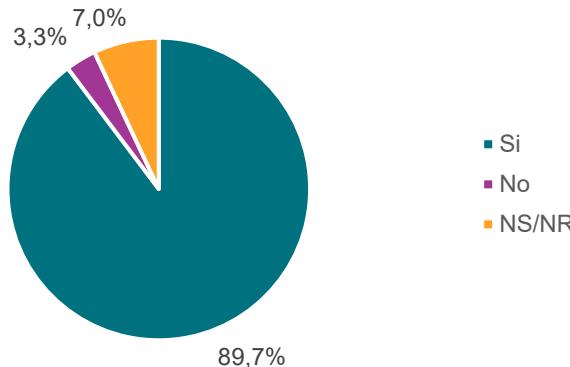


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Laborales año 2024.



Finalmente, al consultarle a las personas beneficiarias si recomendarían el programa a otras personas, un 89,7% declara que sí lo harían.

GRÁFICO N°13: ¿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 Laborales año 2024.

3. RESULTADOS DESAGREGADOS POR SEXO Y REGIÓN

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

TABLA N°10: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE BECAS LABORALES AÑO 2024, POR SEXO

DIMENSIÓN	HOMBRES	MUJERES	NACIONAL
PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO			
POSITIVA	83,2%	87,5%	86,2%
NEGATIVA	4,9%	3,2%	3,7%
ISN	78,3%	84,3%	82,5%
CURSO			
POSITIVA	84,8%	86,5%	86,0%
NEGATIVA	7,4%	5,9%	6,3%
ISN	77,4%	80,6%	79,7%
RESULTADOS			
POSITIVA	88,9%	91,7%	90,9%
NEGATIVA	5,3%	2,9%	3,5%
ISN	83,6%	88,9%	87,4%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	79,8%	84,6%	83,2%

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

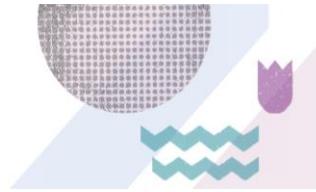


TABLA N°11: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN REGIONAL DE BECAS LABORALES AÑO 2024.

DIMENSIÓN	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	NACIONAL
PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO																	
POSITIVA	88,2%	92,1%	90,9%	86,2%	85,2%	84,4%	86,6%	87,2%	89,0%	88,8%	86,2%	89,9%	80,7%	84,1%	83,6%	86,2%	86,2%
NEGATIVA	4,0%	1,7%	1,8%	4,3%	2,8%	5,1%	2,0%	4,1%	3,0%	2,4%	3,0%	2,7%	5,1%	3,7%	6,3%	3,7%	3,7%
ISN	84,4%	90,4%	89,1%	81,9%	82,4%	79,3%	84,7%	83,2%	86,1%	86,4%	83,3%	87,3%	75,6%	80,5%	77,3%	82,5%	82,5%
CURSO																	
POSITIVA	88,1%	87,6%	88,9%	85,0%	89,9%	82,7%	88,9%	90,5%	88,8%	84,8%	84,7%	92,4%	78,8%	80,3%	80,5%	87,1%	86,0%
NEGATIVA	5,4%	5,1%	3,2%	6,6%	3,1%	10,0%	3,6%	3,2%	4,8%	6,8%	7,1%	1,9%	11,1%	10,5%	10,1%	6,5%	6,3%
ISN	82,7%	82,5%	85,7%	78,4%	86,8%	72,7%	85,2%	87,2%	84,0%	78,0%	77,5%	90,5%	67,6%	69,7%	70,4%	80,6%	79,7%
RESULTADOS																	
POSITIVA	91,1%	89,1%	93,5%	88,9%	91,3%	88,8%	93,5%	93,8%	94,4%	89,4%	94,6%	95,8%	82,7%	90,2%	90,4%	90,3%	90,9%
NEGATIVA	4,2%	4,2%	0,8%	4,0%	3,6%	6,5%	1,4%	2,6%	1,6%	4,2%	1,3%	1,6%	8,0%	4,6%	2,8%	4,1%	3,5%
ISN	86,9%	84,9%	92,7%	84,8%	87,7%	82,3%	92,1%	91,2%	92,8%	85,2%	93,3%	94,2%	74,7%	85,7%	87,6%	86,2%	87,4%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	84,7%	85,9%	89,2%	81,7%	85,6%	78,1%	87,3%	87,2%	87,6%	83,2%	84,7%	90,6%	72,6%	78,6%	78,4%	83,1%	83,2%

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



4. ANEXOS

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS:

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



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

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

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

a. A través de la página web de SENCE

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

c. A través de redes sociales

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

d. A través de un organismo o proveedor de capacitación

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

e. A través de oficinas presenciales de SENCE

f. A través de la Municipalidad u OMIL

g. A través de medios de comunicación

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

h. A través de folletería

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

i. A través de colegas/amigos/familiares

j. Otro ¿Cuál?

k. NS/NR





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

(Nota: Respuesta de selección múltiple)

a. Para obtener mayores ingresos

b. Para encontrar un trabajo

c. Para cambiar de trabajo

d. Por crecimiento personal

e. Para especializarse

f. Para aprender un oficio

g. Otro ¿Cuál?

h. NS/NR

[PREG_03] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos relativos a la información disponible del programa?

[PREG_03_01] Facilidad para acceder a la información general respecto al programa previo a su participación

Nota de
1 a 7
NS/NR

[PREG_03_02] Claridad de la información disponible para participar en el programa

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

Nota de
1 a 7
NS/NR





2. POSTULACIÓN

[PREG_04] ¿De qué forma postuló al programa de SENCE?

- a. Online, en el sitio web de SENCE
- b. En las oficinas de SENCE
- c. En la OMIL de su municipalidad
- d. En un OTEC, proveedor de capacitación
- e. Otra
- f. NS/NR

[PREG_05] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos sobre el proceso de postulación?

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



[PREG_05_05] La atención brindada durante el proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_06] Proceso de postulación en general	Nota de 1 a 7	NS/NR

(Sólo para quienes postulan online)

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





3. ASPECTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO

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

a. Sí

b. No

c. NS/NR

[PREG_08] Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre los beneficios o subsidios asociados al curso?

a. Sí

b. No

c. NS/NR

[PREG_09] Al iniciar el curso, ¿realizó alguna actividad de evaluación o diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades?

a. Sí

b. No

c. NS/NR

[PREG_10] Al iniciar el curso, ¿obtuvo información por parte del proveedor sobre deberes, obligaciones y prohibiciones?

a. Sí

b. No

c. NS/NR





4. ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO

[PREG_11] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?		
[PREG_11_01] El curso presenta una estructura lógica de los contenidos que permite su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_02] Los contenidos son pertinentes a la temática que aborda cada módulo del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_03] Los contenidos del curso se presentan de manera didáctica, por ejemplo con gráficos, ejemplos, videos, animaciones y/o simulaciones para facilitar su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_04] El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_05] El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_06] Duración del curso acorde a los contenidos del mismo	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_07] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto a la persona tutora o facilitadora	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_08] Entrega de información respecto a cómo se le evaluaría	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_09] Forma en la que se le evaluó <i>(Nota: esta pregunta busca conocer su percepción respecto a la forma de evaluación o pruebas finales del curso, y no la nota que obtuvo)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_10] Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_11] Cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin de las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_12] Cumplimiento de fechas y plazos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR



5. MODALIDAD PRESENCIAL

[PREG_12] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso?

[PREG_12_01] La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_12_02] La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_12_03] Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_12_04] Pertinencia del equipamiento para las actividades prácticas (<i>Por ejemplo: equipos, computadores, herramientas, otros</i>)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_12_05] Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_12_06] Estado del equipamiento (<i>Por ejemplo: buen funcionamiento del mismo</i>)	Nota de 1 a 7	NS/NR

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

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



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

<p>[PREG_16] ¿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>	

6. TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR

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





7. PROVEEDOR DE CAPACITACIÓN

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

8. RESULTADOS

[PREG_19] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones en cuanto a la utilidad y resultados del curso de capacitación?		
[PREG_19_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_19_02] El curso de capacitación me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: mayor confianza, autoestima	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_19_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_19_04] El curso de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_19_05] El curso de capacitación tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral (nuevas posibilidades de trabajo, mejoras en el salario, mejoras en condiciones laborales, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_20] Finalmente, ¿recomendaría la participación en este curso a otras personas?	Sí	No
--	----	----

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

Subunidad de Estudios



sence