

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROGRAMA BECAS FONDO CESANTÍA SOLIDARIO

AÑO 2022

UNIDAD DE ESTUDIOS



Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a usuarias y usuarios egresados del programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2022, cursos que en gran parte fueron realizados en modalidad e-learning. 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 los usuarios, 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 julio del año 2023, para finalizar el 7 de julio del año 2023. Durante ese periodo de tiempo se desarrolló un proceso supervisión semanal de los audios de los llamados telefónicos realizados por los encuestadores que permitió ir validando las respuestas registradas en la base de datos de resultados.

1.1. UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo de usuarios aprobados del programa en su versión año 2022 alcanza a 1.406 personas, esto de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 1.324 usuarios forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a personas potencialmente contactables.

TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL PROGRAMA BECAS FONDO CESANTÍA AÑO 2022.

ESTADO DE ENCUESTAS	USUARIOS
Universo	1.406
Marco muestral	1.324

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

1.2. MARCO UTILIZADO

A partir del proceso de aplicación de la encuesta el marco utilizado alcanza a 1.177 usuarios, correspondientes a aquellos que se intentó contactar durante el período de aplicación de la encuesta. El estado de aplicación sobre este marco, a partir del proceso de realización de encuestas telefónicas, se observa en la tabla n°2.

TABLA N°2: ESTADO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS PROGRAMA BECAS FONDO CESANTÍA AÑO 2022.

ESTADO DE ENCUESTAS	USUARIOS
Marco utilizado	1.177
Finalizadas (F)	358
Parciales (P)	9
Rechazadas (R)	102
No contactadas (NC)	399
No cumple criterio ¹ (NCC)	9
No ubicable (NU)	300

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 CESANTÍA AÑO 2022.

INDICADOR	%
Tasa de respuesta	30,4%
Tasa de contacto	39,1%
Tasa de cooperación	76,3%
Tasa de rechazo	8,7%

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.

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

¹ No cumple criterio: corresponde a usuarios que al momento de ser encuestados indican no haber terminado el curso de capacitación.

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 1.324 usuarios, 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 298 casos. A partir del desarrollo del proceso de aplicación de encuesta, y producto de la contactibilidad presentada en los registros disponibles en la base de datos, en la tabla n°4, se detalla la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el marco muestral.

La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 358 usuarios y presentó un error de 4,4% a nivel nacional. A nivel regional se cumple con proporcionalidad de la muestra, por lo que los resultados no son representativos a nivel de esta variable.

TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS EGRESADOS PROGRAMA BECAS FONDO CESANTÍA AÑO 2022.

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA
I región de Tarapacá	117	26	29
II región de Antofagasta	30	7	8
III región de Atacama	38	9	10
IV región de Coquimbo	53	12	13
V región de Valparaíso	113	25	29
VI región de O'Higgins	86	19	23
VII región del Maule	104	23	27
VIII región del Biobío	29	7	7
IX región de la Araucanía	31	7	7
X región de Los Lagos	25	6	7
XII región de Magallanes	10	2	3
XIII región Metropolitana	614	138	175
XIV región de Los Ríos	29	7	8
XV región de Arica y Parinacota	45	10	12
Total	1.324	298	358

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

1.4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

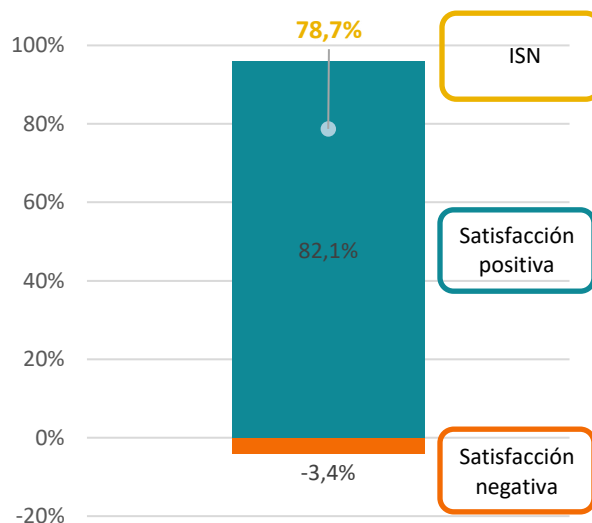
El cuestionario aplicado se compone por un total de tres dimensiones, las que se construyen de subdimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y subdimensiones se detallan a continuación:

1. Procedimientos previos al inicio del curso:
 - a. Evaluación de la información.
 - b. Postulación global.
 - c. Postulación online.
2. Curso:
 - a. Metodología del curso.
 - b. Modalidad presencial.
 - c. Modalidad e-learning.
 - d. Facilitador.
 - e. Apoyo Sociolaboral.
 - f. 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, sub dimensiones 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: usuarios que evalúan con nota 6 o 7, correspondiente a la satisfacción positiva, porcentaje de usuarios 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, sub dimensiones y variables que componen el cuestionario se clasificarán en las categorías que se presentan a continuación en cuanto al nivel de satisfacción obtenido.

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

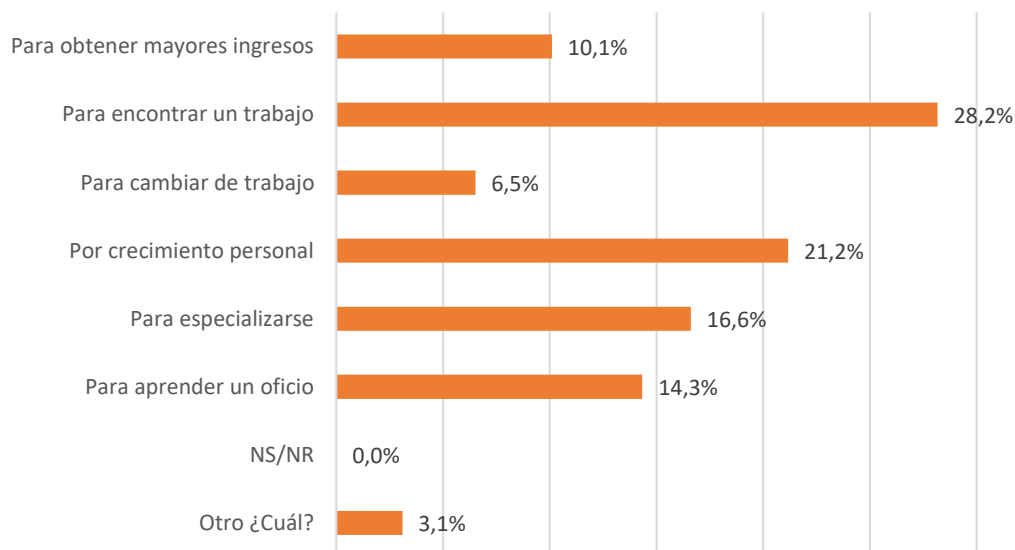
2. RESULTADOS

2.1 ANTECEDENTES

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

En cuanto a las razones o motivaciones que presentaron los usuarios para postular al programa, se observa en el primer gráfico que la principal motivación es “Para encontrar un trabajo” que es señalado por el 28,2% de las personas encuestadas, respuestas seguido de “Por crecimiento personal” con un 21,2% del total de respuestas, “Para especializarse” con un 16,6%, y “Para aprender un oficio” con un 14,3%.

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

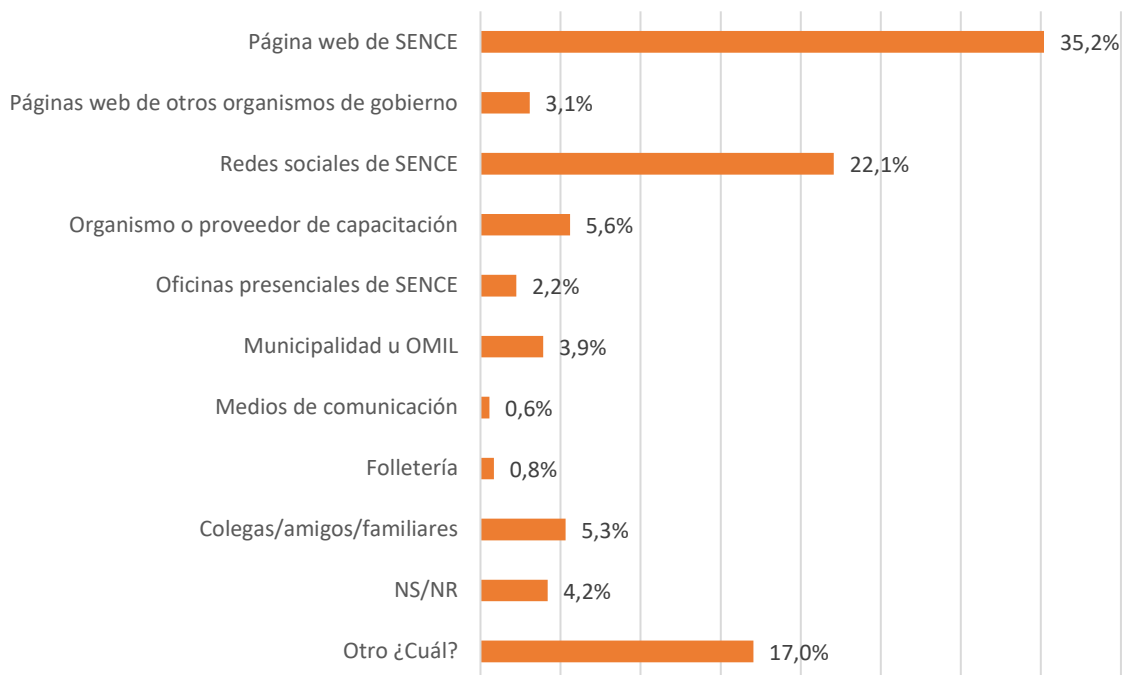


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2022.

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se observa que un 35,2% de los usuarios señala que se enteraron a través de la página web de SENCE, seguido de redes sociales de SENCE con un 22,1% y un 17% indica que se enteraron por otros canales como *correos electrónicos o llamados telefónicos de SENCE o de la AFC*.

En cuanto a los mecanismos de difusión que SENCE utiliza de manera directa, correspondiente a página web, redes sociales, oficinas presenciales, medios de comunicación y folletería, en total agrupan a un 60,9% de los usuarios.

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



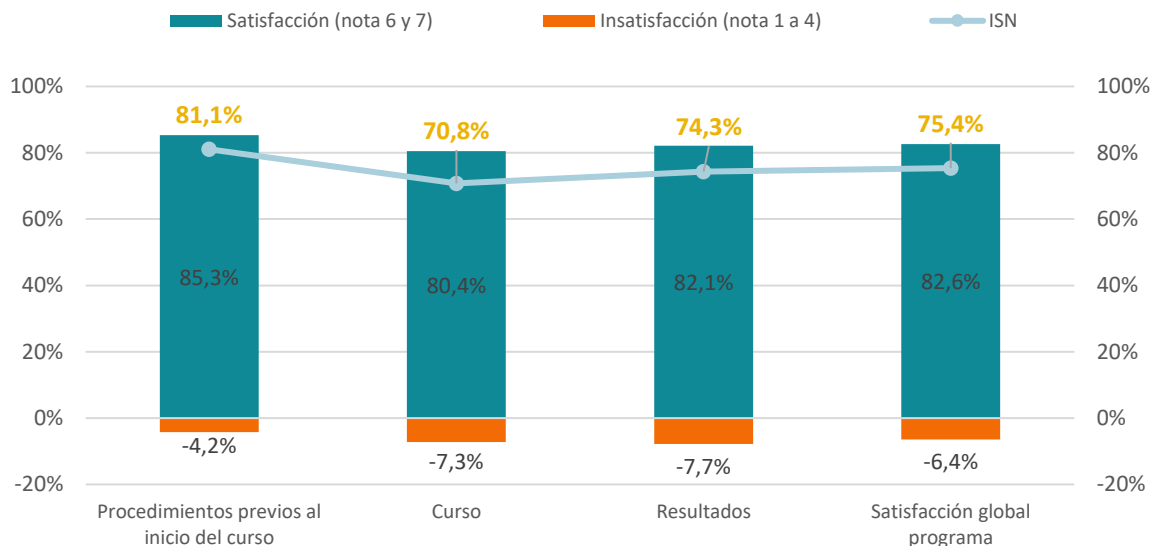
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2022.

2.2 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

La encuesta de satisfacción se divide en un total de tres dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a “*procedimientos previos al inicio del curso*”, la segunda a “*curso*” y la última a “*resultados*”. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 75,4%, que corresponde a una satisfacción regular. Sólo en una de las tres dimensiones evaluadas presenta un nivel de satisfacción positivo, correspondiente a “*procedimientos previos al inicio del curso*” con un ISN de 81,1%. Mientras que las dimensiones “*curso*” y “*resultados*” obtienen calificación regular, con ISN de 70,8% y 74,3% respectivamente (ver 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



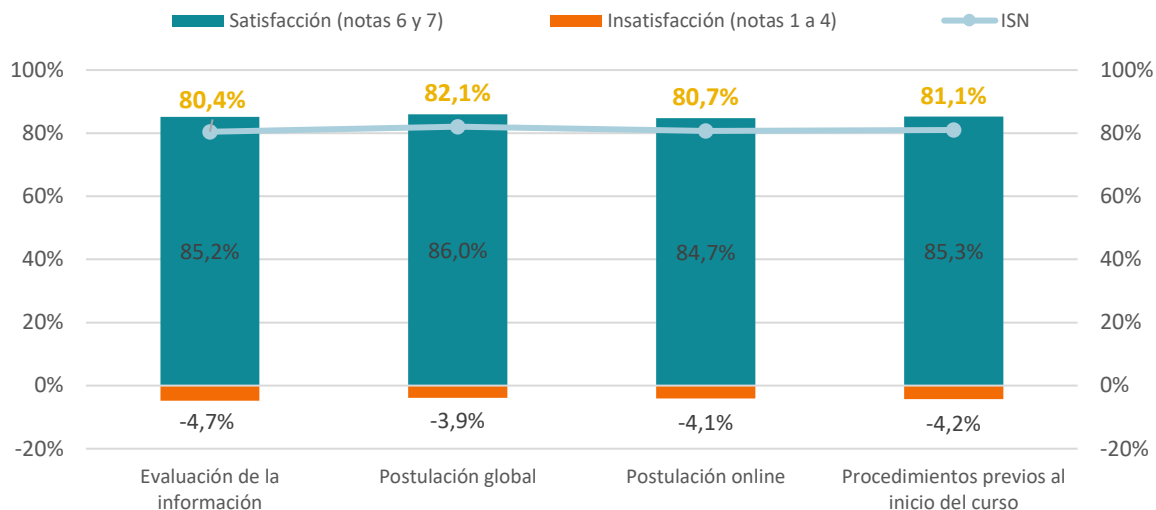
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2022.

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 dos aspectos: “*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 80,4% correspondiente a un nivel positivo, siendo la dimensión mejor evaluada del programa. Al observar las evaluaciones recibidas para cada subdimensión, el que presenta un ISN más alto corresponde a “*postulación global*” con un ISN de un 82,1%, seguida de la “*postulación online*” con un 80,7%, y “*evaluación de la información*”, con un 80,4%, todas categorizadas como satisfacción positiva.

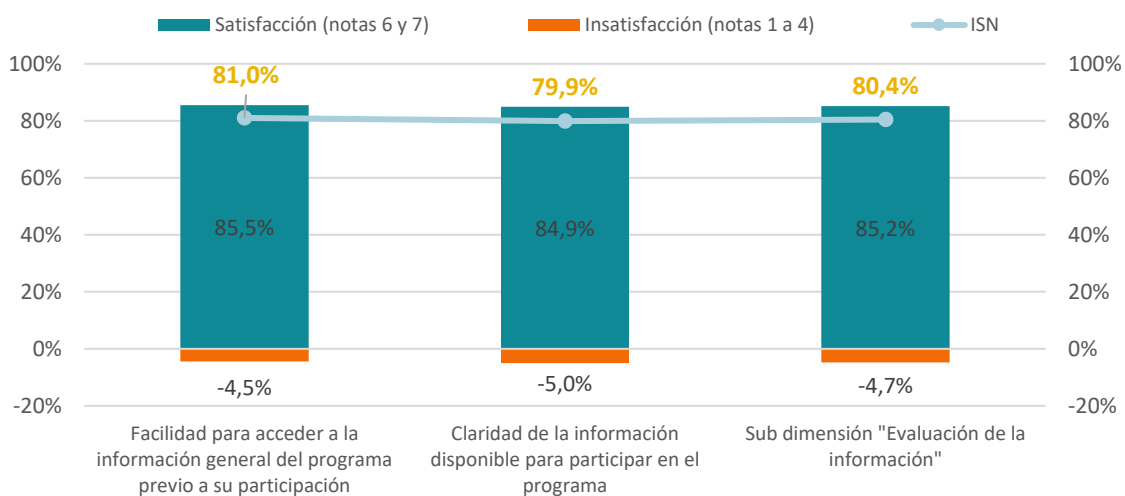
GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2022.

La subdimensión que tiene relación con la información disponible del programa alcanza un nivel positivo con un ISN de un 80,4%. 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 ambas variables obtienen un nivel de satisfacción positiva, con un ISN de 81,0%, y de 79,9% respectivamente.

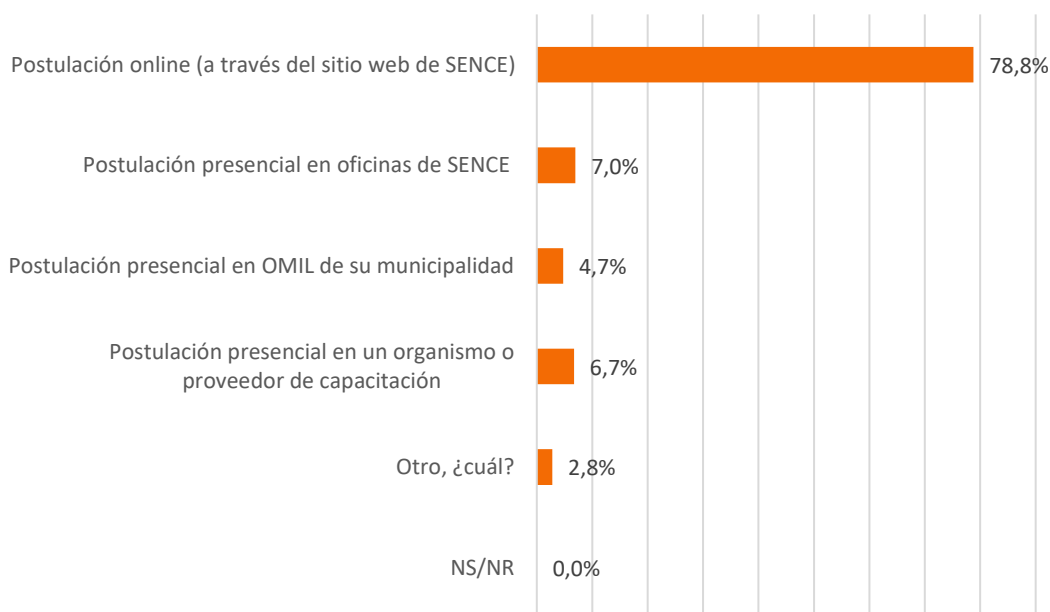
GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2022.

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción regular obtenido en las subdimensiones “*postulación global*” y, “*postulación on-line*”, es relevante presentar las formas de postulación que declararon haber utilizado las y los usuarios encuestados. El gráfico n°6 muestra que un 78,8% postuló de manera online, directamente a través del sitio web de SENCE, seguida de postulación presencial en oficinas de SENCE con un 7%, y usuarios que lo hicieron de manera presencial en un organismo o proveedor de capacitación con un 6,7%. Es importante resaltar que, si se agrupan todas las alternativas presenciales de postulación, el resultado es que sólo un 18,4% de los usuarios declaran haber postulado de ese modo.

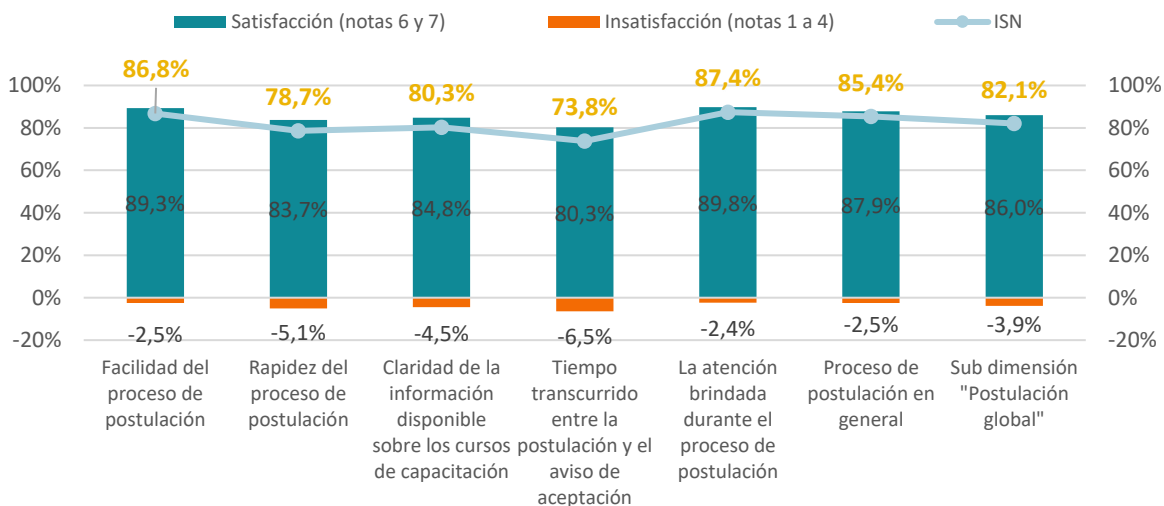
GRÁFICO N°6: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL PROGRAMA DE SENCE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2022.

La subdimensión “*postulación global*” presenta un ISN positivo equivalente a 82,1%, donde la mayor parte de las variables son evaluadas positivamente, donde las con mayor calificación corresponden a “*atención brindada durante el proceso de postulación*”, “*facilidad del proceso de postulación*”, y “*proceso de postulación en general*”. Mientras que el único aspecto evaluado de manera regular corresponde a “*tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación*”.

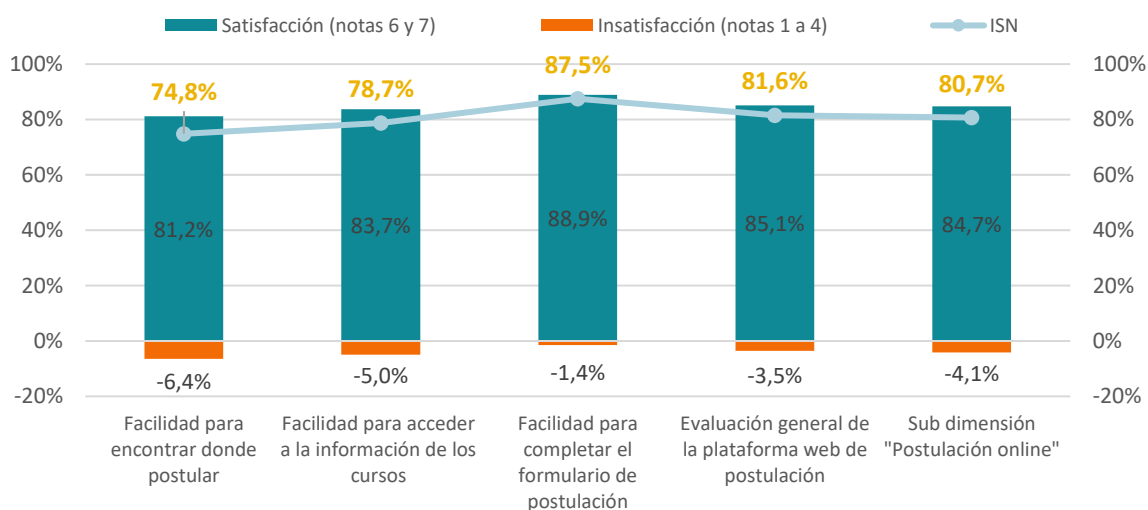
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN GLOBAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2022.

En cuanto a la evaluación que recibe la subdimensión “*postulación online*”, ésta presenta una satisfacción positiva con un ISN de 80,7%. Se observa que sólo una variable, de las que componen esta subdimensión, “*facilidad para encontrar donde postular*” presenta una satisfacción regular, que es el reflejo de un ISN de 74,8%. El resto de las variables que componen esta subdimensión obtienen satisfacción positiva, destacándose la “*facilidad para completar el formulario de evaluación*” con un 87,5%, seguida de “*evaluación general de la plataforma web de postulación*” y la “*facilidad para acceder a la información de los cursos*”.

GRÁFICO N°8: 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 2022.

2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

Antecedentes

La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción de usuarios corresponde a “Curso”, considerando que durante el año 2022 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”, “apoyo sociolaboral” 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 los usuarios sobre el curso y características generales del curso que desarrollaron.

En primer lugar, un 76% de los usuarios señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, dando como resultado que casi un cuarto de los usuarios encuestados no tenía esa información clara. Respecto a si los usuarios pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 66,2% declara haberlas realizado (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?

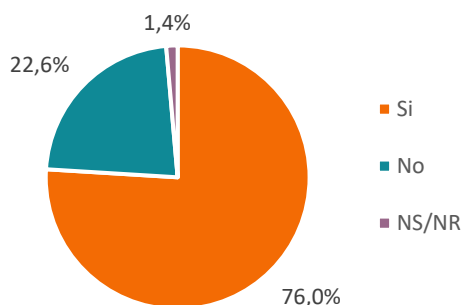
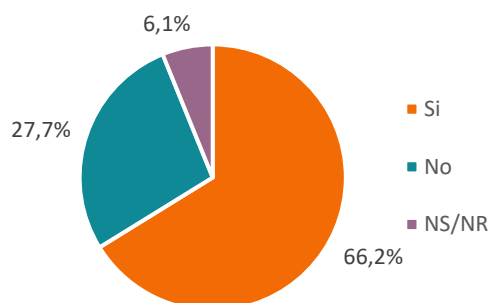


GRÁFICO N°10: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2022.

En cuanto a las veces a la semana que las personas accedían al curso, en la modalidad presencial, el 53,5% de ellos señala que accedieron durante 5 días a la semana, mientras que la permanencia en este tipo de curso alcanza las 7 horas promedio al día.

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

DÍAS	USUARIOS	PORCENTAJE
1	0	0,0%
2	2	4,7%
3	3	7,0%
4	1	2,3%
5	23	53,5%
6	10	23,3%
7	0	0,0%
NS/NR	4	9,3%
TOTAL	43	100%

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

HORAS	USUARIOS	PORCENTAJE
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	1	2,3%
4	1	2,3%
5	4	9,3%
6	11	25,6%
7	4	9,3%
8	11	25,6%
9	3	7,0%
10	0	0,0%
11	0	0,0%
12	0	0,0%
NS/NR	8	18,6%
TOTAL	43	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómrate para el trabajo año 2022.

En la modalidad e-learning el ingreso a la plataforma fue mayoritariamente 5 días a la semana, donde un 35,5% lo hizo esa cantidad de veces. Mientras que el tiempo dedicado en cada ingreso fue principalmente entre 1 y 2 horas diarias, donde un 48% de las personas encuestadas indica dicha opción.

TABLA N°7: ¿CUÁNTAS VECES INGRESÓ A LA PLATAFORMA DONDE SE DESORRÓ EL CURSO A LA SEMANA?

INGRESOS	USUARIOS	PORCENTAJE
1	3	0,8%
2	11	3,1%
3	60	16,8%
4	31	8,7%
5	127	35,5%
6	16	4,5%
7	29	8,1%
8	0	0,0%
9	2	0,6%
10	3	0,8%
MAS DE 10	9	2,5%
NS/NR	67	18,7%
TOTAL	358	100%

TABLA N°8: ¿CUÁNTO TIEMPO DEDICABA, EN PROMEDIO, EN CADA INGRESO A LA PLATAFORMA DONDE SE DESARROLLÓ EL CURSO?

TIEMPO DEDICADO	USUARIOS	PORCENTAJE
MENOS DE 1 HORA	10	2,8%
ENTRE 1 Y 2 HORAS	172	48,0%
MÁS DE 2 HORAS	127	35,5%
NS/NR	49	13,7%
TOTAL	358	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómrate para el trabajo año 2022.

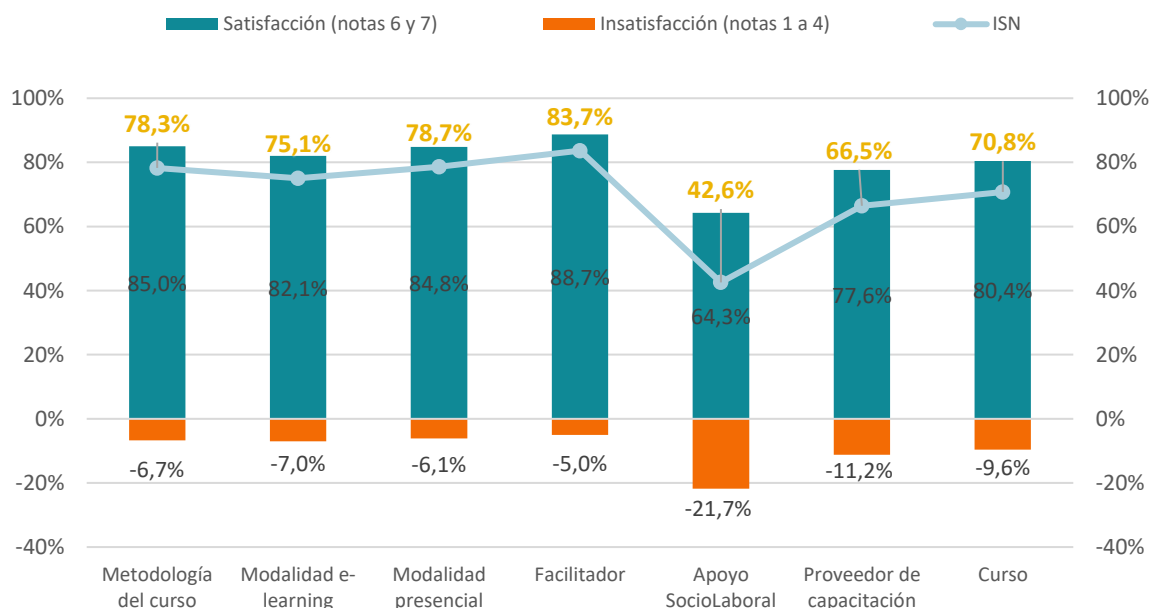
Al consultarles a las personas encuestadas si consideraron adecuada la duración del curso, el 88,4% de quienes lo hacía en forma presencial señala que la duración fue adecuada y el 11,6% señala que no lo fue. Entre los que no estaban de acuerdo con la duración del curso, la principal razón, el 80%, señala que “tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería”.

Por otra parte, quienes realizaron cursos vía e-learning, el 76% señala que la duración del curso fue adecuada y el 11,5% señala que no lo fue. Entre los que no estaban de acuerdo con la duración del curso, la principal razón, el 70,7% de ellos, señalan que “tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería”.

Evaluación dimensión “Curso”

El ISN global de esta dimensión alcanza un 70,8%, considerado como regular, siendo la dimensión del programa que presenta la evaluación más baja. El nivel de satisfacción regular de esta dimensión se explica en gran parte por la evaluación recibida en la subdimensión “apoyo sociolaboral”, con un ISN de 42,6% que es considerado muy negativo. Por otro lado, las subdimensiones “modalidad e-learning” con un ISN de 75,1%, y “proveedor de capacitación” con un ISN de 66,5%, ambas con un nivel de satisfacción correspondiente a regular. Mientras que las otras tres subdimensiones alcanzan calificación positiva, donde la mejor evaluada corresponde a “facilitador”, seguida de “modalidad presencial” y “metodología del curso”.

GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2022.

Al indagar en cada subdimensión, partiendo por “*metodología del curso*”, se observa que la mayoría de las variables corresponden a una satisfacción positiva. Los aspectos con mayor valoración corresponden a “*los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso*”, la “*duración del curso acorde a los contenidos del curso*” y “*el curso presenta una estructuración lógica de los contenidos, que permite su comprensión*”.

Las variables peor evaluadas, y con calificación regular, corresponden al “*material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.*” y el “*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	80,7%	-5,3%	86,0%
LOS CONTENIDOS SON PERTINENTES A LA TEMÁTICA QUE ABORDA EL CURSO	84,1%	-3,9%	88,0%
LOS CONTENIDOS DEL CURSO SE PRESENTAN DE MANERA DIDÁCTICA PARA FACILITAR SU COMPRESIÓN	78,2%	-6,2%	84,3%
EL MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE, COMO PRESENTACIONES, TEXTOS, GUÍAS DE APOYO, ETC.	73,0%	-8,4%	81,5%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	78,2%	-7,5%	85,8%
DURACIÓN DEL CURSO ACORDE A LOS CONTENIDOS DEL CURSO	81,8%	-3,9%	85,8%
PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO, DISTINTO AL TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR	72,3%	-9,9%	82,2%
ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERÍA EVALUADO	80,4%	-7,0%	87,4%
ENTREGA OPORTUNA DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	76,9%	-7,6%	84,5%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR EL CURSO	77,0%	-7,6%	84,6%
SUBDIMENSIÓN "METODOLOGÍA DEL CURSO"	78,3%	-6,7%	85,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2022.

La segunda subdimensión evaluada en lo que tiene relación con el curso, es “*modalidad presencial*”, evaluada de forma positiva con un ISN de 78,7%. Los aspectos más críticos en esta modalidad se relacionan con el equipamiento de los cursos, donde la “*cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos*” y “*estado del equipamiento*” corresponden a lo peor evaluado con ISN regular. Mientras que lo mejor calificado corresponde a “*cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin del curso*” y “*orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general*”, ambos con calificación positiva.

TABLA N°10: 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	72,1%	2,3%	74,4%
LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, COMO LAS SALAS, SU TAMAÑO, ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, ETC.	76,2%	7,1%	83,3%
ORDEN Y ASEO DE LA SALA DE CLASES Y DE LAS INSTALACIONES EN GENERAL	88,1%	2,4%	90,5%
EQUIPAMIENTO PARA LAS ACTIVIDADES PRÁCTICAS PERTINENTE AL CURSO	81,4%	2,3%	83,7%
CANTIDAD DE EQUIPAMIENTO DE ACUERDO A LA CANTIDAD DE ALUMNOS	60,5%	18,6%	79,1%
ESTADO DEL EQUIPAMIENTO	72,1%	9,3%	81,4%
CUMPLIMIENTO DE HORARIOS ESTABLECIDOS DE INICIO Y FIN DEL CURSO	90,7%	2,3%	93,0%
CUMPLIMIENTO FECHAS Y PLAZOS PARA LAS ACTIVIDADES	88,4%	4,7%	93,0%
SUBDIMENSIÓN "MODALIDAD PRESENCIAL"	78,7%	6,1%	84,8%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2022.

La tercera sub dimensión evaluada corresponde a “*modalidad e-learning*”, con un ISN de 75%, considerado como regular. La mayor parte de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción regular, donde los aspectos peor evaluados corresponden a la “*rapidez de respuesta del soporte técnico o tutor administrativo en las vías de comunicación directa*” y la “*facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso*”.

Mientras que las variables mejor evaluadas, con valoración positiva, corresponden a “*facilidad para encontrar la información que necesita dentro de la plataforma*” y “*facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso*”.

TABLA N°11: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “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	72,4%	8,3%	80,6%
FACILIDAD PARA ENCONTRAR LA INFORMACIÓN QUE NECESITA DENTRO DE LA PLATAFORMA	78,1%	6,3%	84,4%
FACILIDAD DE USO Y MANEJO DE LA PLATAFORMA DONDE EJECUTÓ EL CURSO	78,4%	5,4%	83,8%
LA VARIEDAD DE RECURSOS DE ESTUDIO QUE OFRECE EL SITIO (POR EJEMPLO, IMÁGENES, TEXTO, AUDIO, ETC.)	75,2%	7,0%	82,2%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DEL SOPORTE TÉCNICO O TUTOR ADMINISTRATIVO EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	71,8%	9,1%	80,8%
UTILIDAD DE LOS ELEMENTOS EN LÍNEA PARA COMUNICARSE E INTERCAMBIAR INFORMACIÓN CON OTROS PARTICIPANTES DEL CURSO	74,0%	7,5%	81,5%
SUB DIMENSIÓN " MODALIDAD E-LEARNING "	75,0%	7,3%	82,2%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2022.

La cuarta subdimensión evaluada en relación con el desarrollo del curso, corresponde a “facilitador”, que obtiene un ISN de 83,7%, considerada como satisfacción positiva. Todas las variables que componen esta subdimensión corresponden a una satisfacción positiva, en las que con mejor evaluación corresponden a “poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan”, “mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas” y “expusieron la materia de forma clara y comprensible”.

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	89,9%	1,7%	91,6%
EXPUSIERON LA MATERIA DE FORMA CLARA Y COMPRENSIBLE	84,9%	4,8%	89,6%
MOSTRARON BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER PREGUNTAS Y DUDAS	89,1%	3,4%	92,4%
DEMOSTRARON CAPACIDAD PARA MOTIVAR A LOS ALUMNOS	80,7%	6,2%	86,8%
ENTREGARON JUSTIFICACIÓN SOBRE LAS CALIFICACIONES DE LAS EVALUACIONES	78,9%	7,4%	86,3%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DE LOS TUTORES ACADÉMICOS EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	78,6%	6,8%	85,4%
SUBDIMENSIÓN "FACILITADOR"	83,7%	-5,0%	88,7%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2022.

En relación a la subdimensión “apoyo sociolaboral”, un 82,7% de los usuarios indica que en la entrevista de diagnóstico inicial se le preguntó sobre sus expectativas del curso elegido, situación sociolaboral, conocimientos y experiencia previa. Mientras que un 63,4% indica que el Apoyo Sociolaboral le habría ayudado a construir una ruta de empleabilidad como trabajador dependiente, como dónde buscar trabajo, como formalizarse, valoración de hábitos e identificación de brechas.

GRÁFICO N°12: ¿EN LA ENTREVISTA DE DIAGNÓSTICO INICIAL, SE LE PREGUNTÓ SOBRE SUS EXPECTATIVAS DEL CURSO ELEGIDO, SITUACIÓN SOCIOLABORAL, CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA PREVIA?

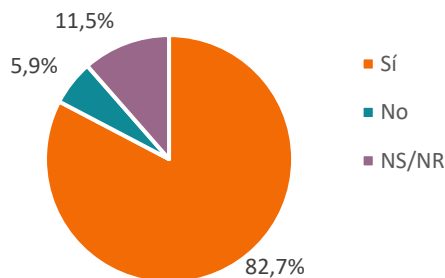
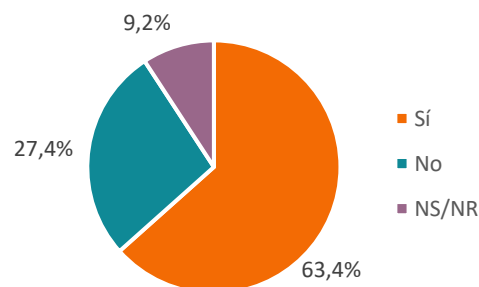


GRÁFICO N°13: ¿EL APOYO SOCIO LABORAL LE AYUDÓ A CONSTRUIR UNA RUTA DE EMPLEABILIDAD?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2022.

La evaluación de todos los aspectos evaluados en relación con el Apoyo Sociolaboral es muy negativa, siendo la subdimensión con menor evaluación del programa. Lo peor evaluado corresponde a *“seguimiento y/o acompañamiento durante la experiencia laboral”* y *“gestión realizada para la búsqueda de empleo”*.

TABLA N°13: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “APOYO SOCIOLABORAL”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
ORIENTACIÓN ENTREGADA POR EL APOYO SOCIO LABORAL PARA CONOCER SUS DEBILIDADES Y FORTALEZAS PARA EL MUNDO LABORAL	56,3%	15,4%	71,7%
ACOMPañAMIENTO DURANTE EL CURSO DE CAPACITACIÓN POR PARTE DEL APOYO SOCIO LABORAL	57,4%	15,1%	72,6%
ASESORÍA EN LA PREPARACIÓN PARA ENTREVISTAS LABORALES	44,9%	21,3%	66,2%
GESTIÓN REALIZADA PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO	28,7%	27,0%	55,7%
SEGUIMIENTO Y/O ACOMPañAMIENTO DURANTE LA EXPERIENCIA LABORAL	25,5%	29,8%	55,3%
SUBDIMENSIÓN "APOYO SOCIOLABORAL"	42,6%	21,7%	64,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2022.

La última subdimensión analizada, en la dimensión *“Curso”*, tiene que ver con el *“proveedor de capacitación”*, en este caso solo se les pide a los usuarios evaluar de manera general a la institución que realizó el curso, obteniendo de ese modo un ISN de 66,5% considerado regular.

2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

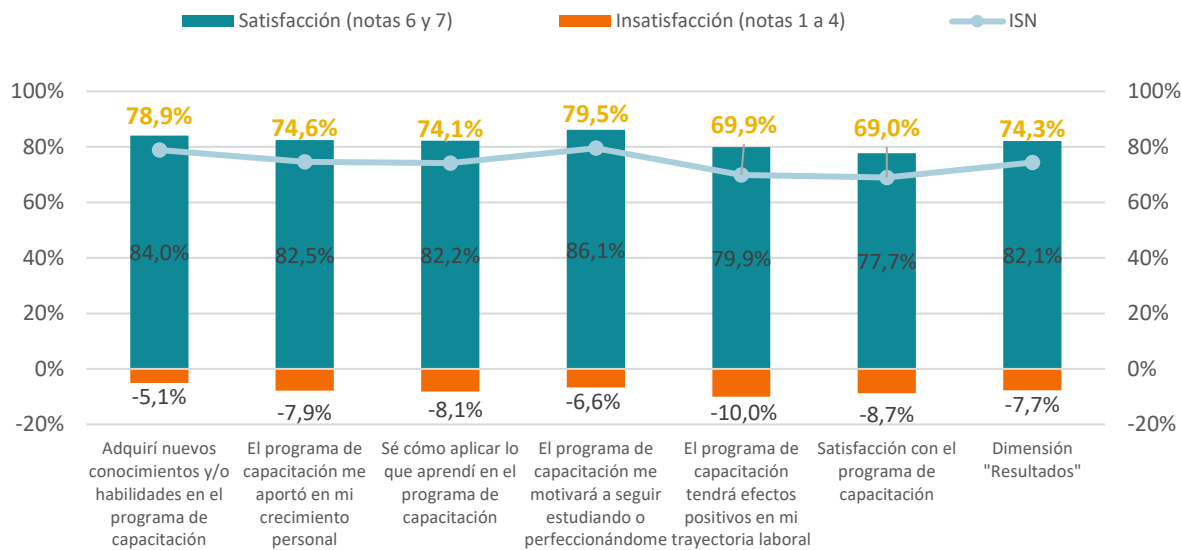
La última dimensión analizada en este reporte es *“Resultados”*, que engloba la percepción de los usuarios en cuanto a la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 74,3%, considerado como regular.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que la mayor parte de las variables presentan índices de satisfacción de nivel regular y sólo dos presentan satisfacción positiva.

Las variables evaluadas como positivas corresponden a *“adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa de capacitación”* y *“el programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome”*.

Entre las variables con menor evaluación están *“el programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral”* y *“satisfacción con el programa de capacitación”*.

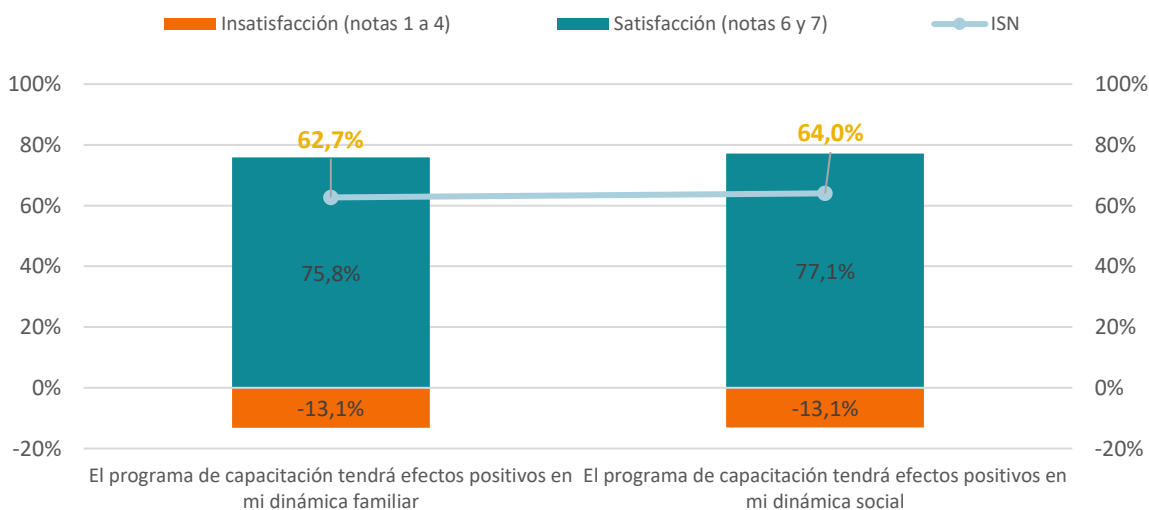
GRÁFICO N°14: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo de Cesantía Solidario año 2022.

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

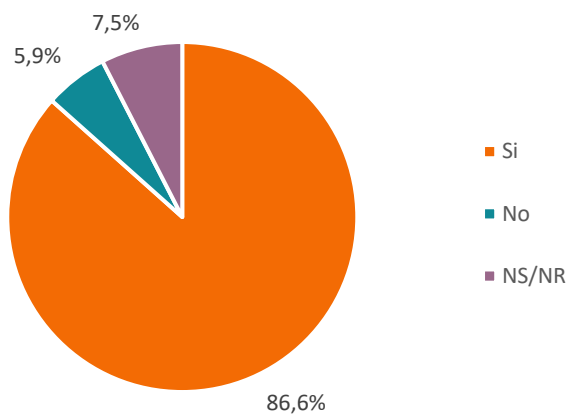
GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo de Cesantía Solidario año 2022.

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 86,6% 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 de Cesantía Solidario año 2022.

3. ANEXOS

Cuestionario de satisfacción de usuarios:

Introducción	Buenos días/tardes, ¿Hablo con (Nombre de encuestado)?	Sí
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	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 el programa Becas Fondo Cesantía Solidario de SENCE durante el año 2022.</i> ¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación?	Sí
	<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>	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?	Sí
	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>	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] ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa Becas Fondo Cesantía Solidario?	
<i>(Nota: Respuesta de selección múltiple)</i>	
a. Para obtener mayores ingresos	
b. Para encontrar un trabajo	
c. Para cambiar de trabajo	
d. Por crecimiento personal	
e. Para especializarse	
f. Para aprender un oficio	
g. Otro ¿Cuál?	
h. NS/NR	

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

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

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

2. POSTULACIÓN

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

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

(Sólo para quienes postulan online)

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

3. ASPECTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO

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

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

4. ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO

[PREG_09] Respecto al desarrollo del curso de capacitación, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.		
[PREG_09_01] El curso presenta una estructuración lógica de los contenidos que permite su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_02] Los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_03] Los contenidos del curso se presentan de manera didáctica a través de gráficos, ejemplos, animaciones y/o simulaciones para facilitar su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_04] El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_05] El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_06] Duración del curso acorde a los contenidos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_07] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_08] Entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_09] Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10] Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy poco adecuada y 7 es muy adecuada, ¿qué tan adecuada le pareció la forma en que usted fue evaluado/a al finalizar el curso? <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>	Nota de 1 a 7	NS/NR

5. MODALIDAD DEL CURSO

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

6. MODALIDAD PRESENCIAL

[PREG_12] 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.		
[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] Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso <i>(Nota: en caso de que el encuestado no comprenda el concepto de equipamiento debe dar ejemplos como: equipos, computadores, herramientas, otros)</i>	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>(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
[PREG_12_07] Cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_12_08] Cumplimiento fechas y plazos para las actividades	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

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

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

(Pasa a PREG_22)

7. MODALIDAD E-LEARNING

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

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

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

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

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

8. TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR

[PREG_22] Respecto a los tutores académicos, facilitadores o profesores con que contó la actividad, y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con los siguientes aspectos de su desempeño?		
[PREG_22_01] Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_22_02] Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_22_03] Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_22_04] Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_22_05] Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_22_06] Rapidez de respuesta de los tutores académicos en las vías de comunicación directa, tales como foros, chat, correo electrónico, videoconferencias, etc. (Nota: Sólo para modalidad e-learning)	Nota de 1 a 7	NS/NR

9. APOYO SOCIOLABORAL

[PREG_23] ¿En la entrevista de diagnóstico inicial, se le preguntó sobre sus expectativas del curso elegido, situación sociolaboral, conocimientos y experiencia previa?	Sí
	No

[PREG_24] ¿El Apoyo Socio Laboral le ayudó a construir una ruta de empleabilidad, ya sea como trabajador dependiente o independiente, como por ejemplo dónde buscar trabajo, la valoración de hábitos, identificación de brechas?	Sí
	No

[PREG_25] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mala y 7 es excelente, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del Apoyo Socio Laboral?		
[PREG_25_01] Orientación entregada por el Apoyo Socio Laboral para conocer sus debilidades y fortalezas para el mundo laboral	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_25_02] Acompañamiento durante el curso de capacitación por parte del Apoyo Socio Laboral	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_25_03] Asesoría en la preparación para entrevistas laborales	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_25_04] Gestión realizada para la búsqueda de empleo	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_25_05] Seguimiento y/o acompañamiento durante la experiencia laboral	Nota de 1 a 7	NS/NR

10. PROVEEDOR DE CAPACITACIÓN

[PREG_26] 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
---	---------------	-------

11. RESULTADOS

[PREG_27] En una escala de 1 a 7, donde 1 es 'Absolutamente en desacuerdo', y 7 es 'Absolutamente de acuerdo', ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones en cuanto a la utilidad y resultados del programa de capacitación?		
[PREG_27_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_27_02] El programa de capacitación me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_27_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el programa de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_27_04] El programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_27_05] El programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral (nuevas posibilidades de trabajo, mejoras en el salario, mejoras en condiciones laborales, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_27_06] El programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica familiar	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_27_07] El programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica social (amigos, compañeros de curso, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_28] Y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con el programa de capacitación?, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_29] Y para terminar, ¿recomendaría la participación en este programa a otras personas?	Sí	No

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