

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROGRAMA CURSOS EN LÍNEA

AÑO 2020

UNIDAD DE ESTUDIOS



Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios egresados de los Cursos en línea del año 2020. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan los usuarios respecto de las distintas etapas, procesos y componentes de los respectivos cursos.

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 mediante correo electrónico. La aplicación inició el 29 de junio del año 2021, para finalizar el 21 de julio del año 2021.

1.1. UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo de usuarios aprobados del programa en su versión año 2020 alcanza a 60.641 personas, esto de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 35.274 usuarios forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a personas potencialmente contactables.

TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL PROGRAMA CURSOS EN LÍNEA AÑO 2020.

ESTADO DE ENCUESTAS	USUARIOS
Universo	60.641
Marco muestral	35.274

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 35.274 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 CURSOS EN LÍNEA AÑO 2020.

ESTADO DE ENCUESTAS	USUARIOS
Marco utilizado	35.274
Finalizadas (F)	4.691
Parciales (P)	105
Rechazadas (R)	0
No contactadas (NC)	30.478
No cumple criterio ¹ (NCC)	0
No ubicable (NU)	0

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 CURSOS EN LÍNEA AÑO 2020.

INDICADOR	%
Tasa de respuesta	13,6%
Tasa de contacto	13,3%
Tasa de cooperación	97,8%
Tasa de rechazo	0,0%

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.

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

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

1.3. DISEÑO MUESTRAL

Considerando el marco muestral de 35.274 usuarios, se estimó una muestra representativa a nivel regional, 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 3.943 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 4.691 usuarios y presentó un error de 1,3% 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, a excepción de la región Metropolitana y Valparaíso. Presentan errores cercanos a lo requerido los casos de las regiones de Antofagasta, O'Higgins, Maule, Biobío, y Los Lagos.

TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS EGRESADOS CURSOS EN LÍNEA AÑO 2020.

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
I región de Tarapacá	489	215	45	13,9%
II región de Antofagasta	922	271	138	7,7%
III región de Atacama	304	170	35	15,6%
IV región de Coquimbo	919	271	102	9,2%
V región de Valparaíso	2.699	336	345	4,9%
VI región de O'Higgins	902	270	135	7,8%
VII región del Maule	1.106	285	136	7,9%
VIII región del Biobío	2.231	328	269	5,6%
IX región de la Araucanía	914	271	99	9,3%
X región de Los Lagos	928	272	139	7,7%
XI región de Aysén	126	95	13	25,8%
XII región de Magallanes	322	175	50	12,8%
XIII región Metropolitana	22.122	378	3.013	1,7%
XIV región de Los Ríos	465	211	54	12,6%
XV región de Arica y Parinacota	333	179	46	13,4%
XVI región del Ñuble	492	216	72	10,7%
Total	35.274	3.943	4.691	1,3%

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

La tabla n°5 presenta la distribución a nivel de proveedores, mostrando que se cumple con representatividad de la muestra, con la excepción de E Class y Red Apis.

TABLA N°5: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS EGRESADOS CURSOS EN LÍNEA AÑO 2020.

PROVEEDOR	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
Claro - Fundación Carlos Slim	21.835	378	2.630	1,8%
Coursera	6.230	362	1.002	2,8%
E Class	194	129	30	16,9%
LinkedIn Learning	1.276	295	199	6,4%
Movistar - Fundación Telefónica	5.055	357	658	3,6%
Red Apis	132	98	21	19,7%
Rosetta Stone	552	227	151	6,8%

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

La tabla n°6 presenta la distribución a nivel de área del curso, mostrando que se cumple con representatividad de la muestra, con la excepción de Artes, artesanía y gráfica, y Gastronomía, hotelería y turismo.

TABLA N°6: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS EGRESADOS CURSOS EN LÍNEA AÑO 2020.

ÁREA DEL CURSO	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
Administración	14.736	374	1.806	2,2%
Artes, artesanía y gráfica	160	113	48	11,9%
Comercio	1.480	305	213	6,2%
Computación e informática	11.347	372	1.507	2,4%
Gastronomía, hotelería y turismo	712	250	98	9,2%
Idiomas y comunicación	1.909	320	357	4,7%
Transversales	4.930	356	662	3,5%

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 sub dimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y sub dimensiones se detallan a continuación:

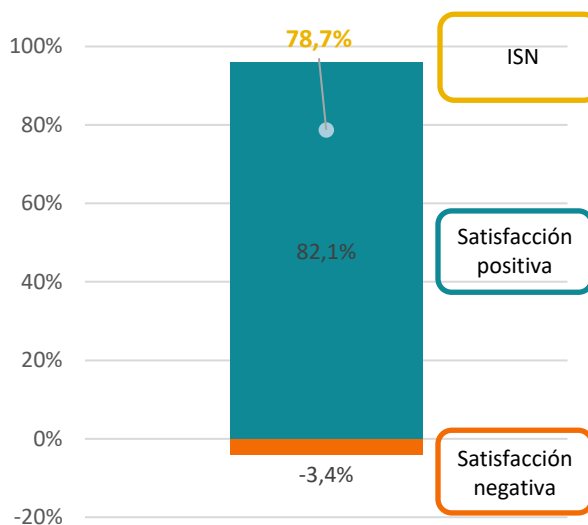
1. Procedimientos previos al inicio del curso:
 - a. Evaluación de la información.
 - b. Postulación global.

- c. Postulación online.
2. Curso:
- a. Metodología del curso.
 - b. Plataforma y comunicación.
 - c. 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

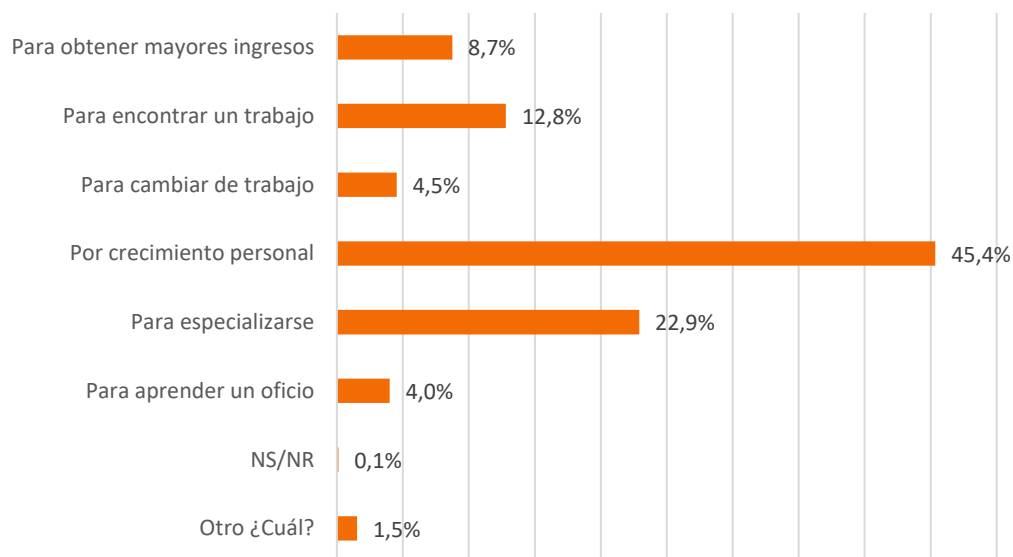
2. RESULTADOS

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 “Por crecimiento personal” con un 45,4% del total de respuestas, seguido de “Para especializarse” con un 22,9%, “Para encontrar un trabajo” con un 12,8%, y “Para obtener mayores ingresos” con un 8,7%.

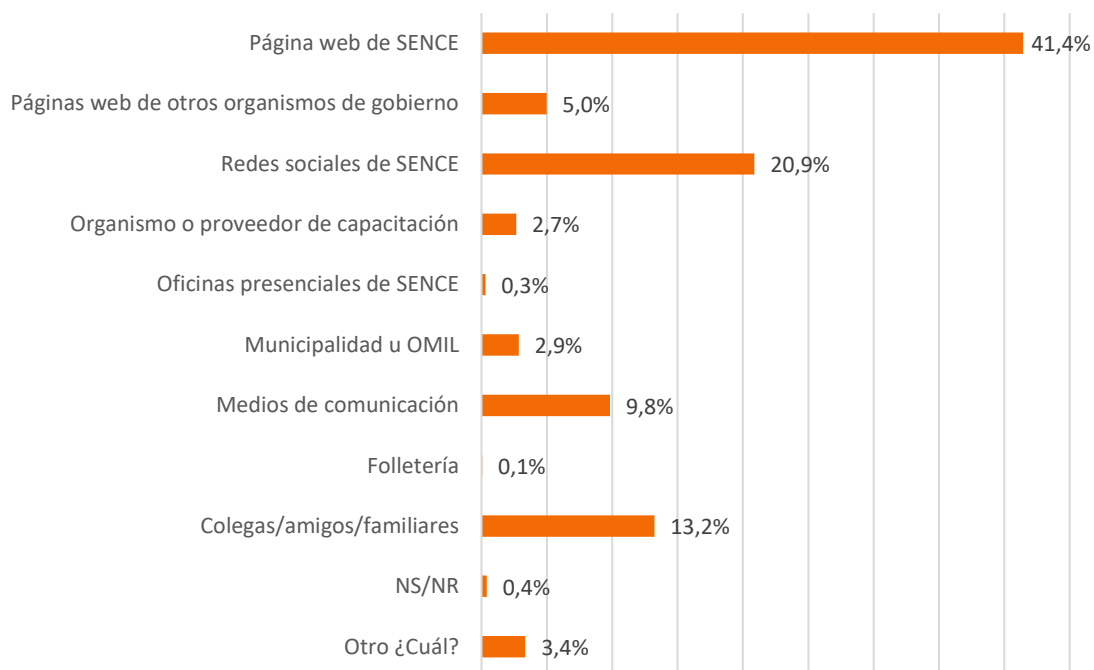
GRÁFICO N°1: ¿POR QUÉ RAZÓN USTED DECIDIÓ INGRESAR AL CURSO EN LÍNEA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Cursos en línea año 2020.

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se observa que un 41,4% de los usuarios señala que se enteró a través de la página web de SENCE, seguido de las redes sociales de SENCE con un 20,9% y un 13,2% se enteró del programa por medio de amigos/familiares. En cuanto a los mecanismos de difusión que SENCE utiliza de manera directa, correspondiente a página web, oficinas presenciales, visita presencial, redes sociales, correo electrónico, medios de comunicación y folletería, en total agrupan a un 72,5% de los usuarios.

GRÁFICO N°2: ¿CÓMO SE ENTERÓ DE LA EXISTENCIA DE LOS CURSOS EN LÍNEA?

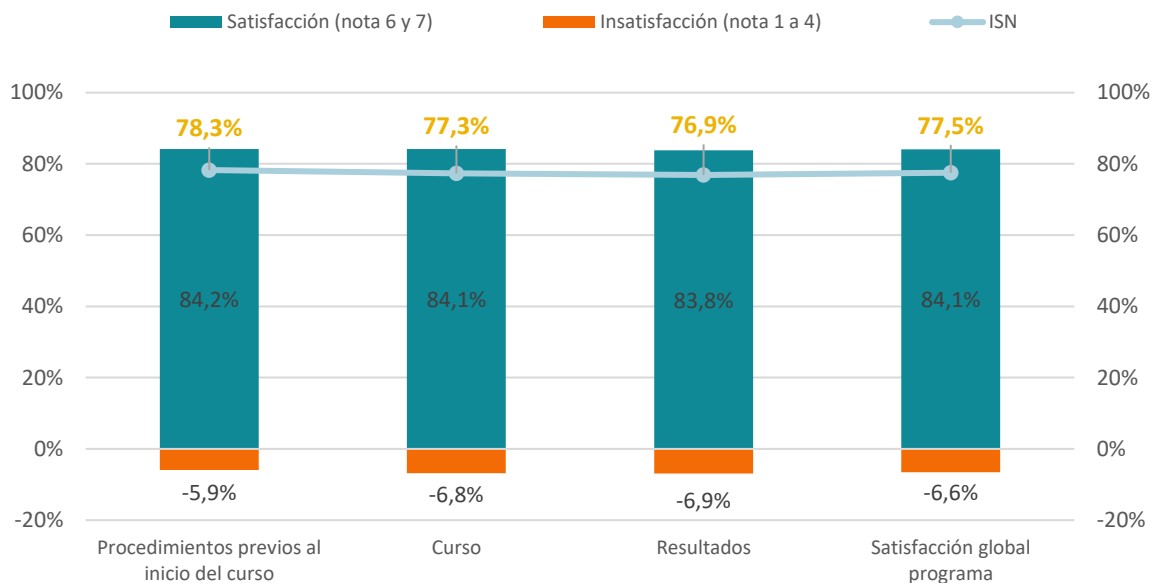


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Cursos en línea año 2020.

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 77,5%, considerado como positivo. Todas las dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción positivo, donde la mejor evaluada corresponde a “*procedimientos previos al inicio del curso*” con un ISN de 78,3%, seguida de la dimensión “*curso*” con un 77,3%. Mientras que la dimensión con peor evaluación corresponde a “*resultados*” con ISN de 76,9%, de todas formas, considerado positivo (ver gráfico n°3). En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las sub dimensiones 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



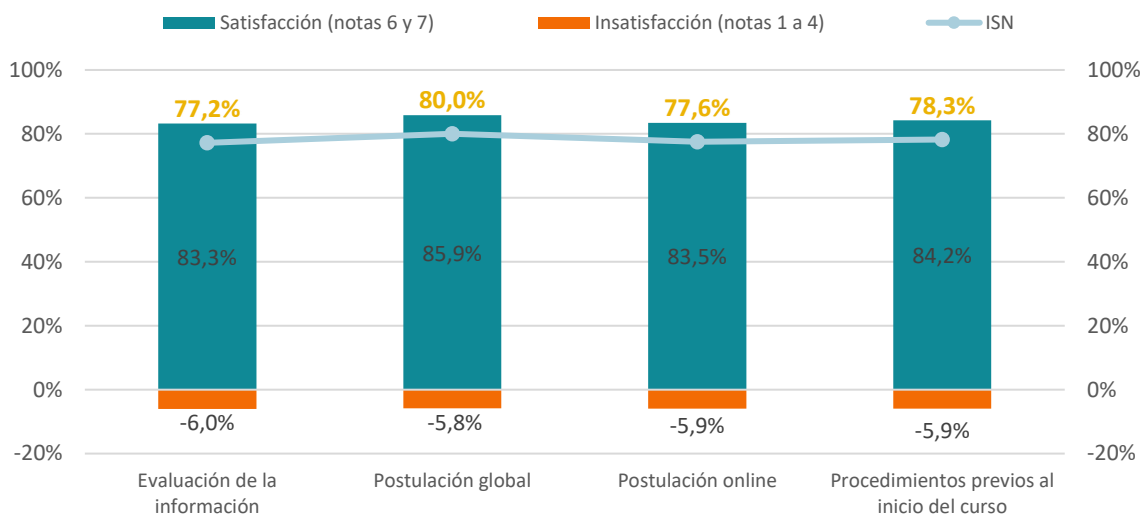
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Cursos en línea año 2020.

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*” y “*el proceso de postulación*”, siendo este último diferenciado por el “*proceso de postulación en general*” y el proceso específico de “*postulación online*”.

La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 78,3% correspondiente a un nivel positivo. Al observar las evaluaciones recibidas para cada sub dimensión, el que presenta un ISN más alto corresponde a “*postulación global*”, con un 80% considerado positivo. Luego, la “*postulación online*” también alcanza un ISN de 77,6%, y la “*evaluación de la información*” alcanza un ISN de un 77,2%, ambos también positivos.

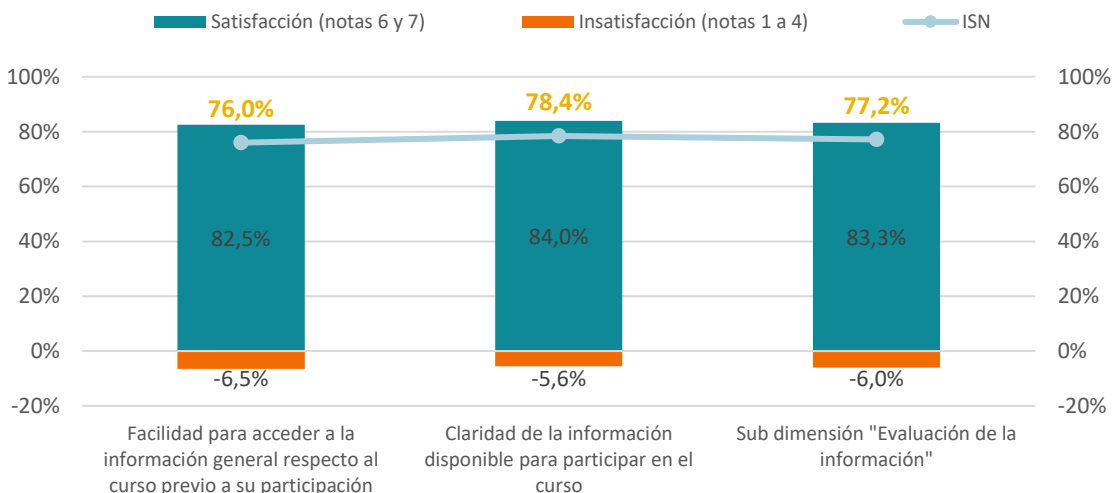
GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Cursos en línea año 2020.

La sub dimensión que tiene relación con la información disponible del programa alcanza un nivel positivo con un ISN de un 77,2%. En el gráfico siguiente se presentan las variables que fueron evaluadas en la sub dimensión "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 la primera variable obtiene un nivel de satisfacción positiva, con un ISN de 76%, mientras que la segunda variable obtiene un ISN de 78,4%, también considerado positivo.

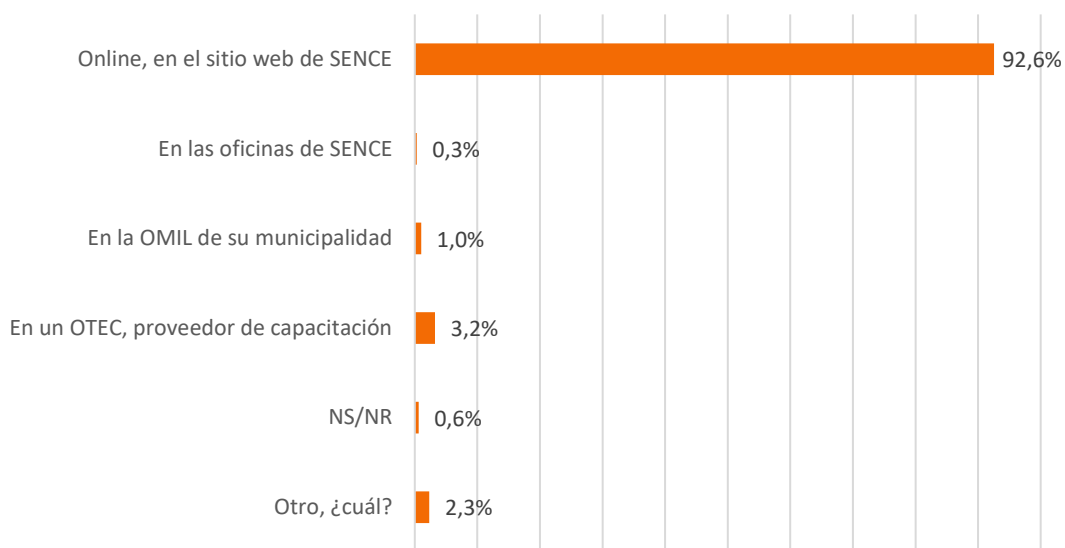
GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Cursos en línea año 2020.

Previo a analizar las variables que pueden estar incidiendo en el nivel de satisfacción positivo obtenido en la sub dimensión del “*proceso de postulación*”, es relevante presentar las formas de postulación que declararon haber utilizado los usuarios. El gráfico n°6 muestra que un 92,6% postuló de manera online, directamente a través del sitio web de SENCE, mientras que la segunda opción con mayor proporción de usuarios lo hizo de manera presencial en un organismo o proveedor de capacitación con un 3,2%. Es importante resaltar que si se agrupan todas las alternativas presenciales de postulación se obtiene que sólo un 4,5% de los usuarios declaran haber postulado de ese modo.

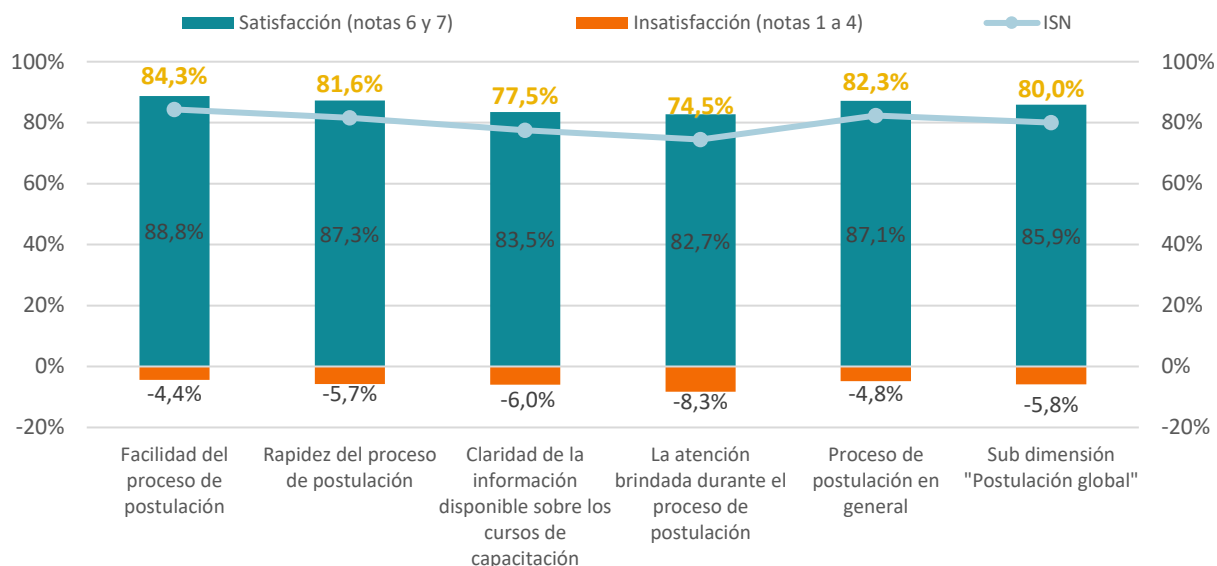
GRÁFICO N°6: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL PROGRAMA DE SENCE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Cursos en línea año 2020.

La sub dimensión “*postulación global*” presenta un ISN positivo equivalente a 80%, donde la mayor parte de las variables analizadas son evaluadas positivamente, destacando: “*facilidad del proceso de postulación*”, “*rapidez del proceso de postulación*” y “*proceso de postulación en general*”. La única variable con satisfacción regular corresponde a “*la atención brindada durante el proceso de postulación*”.

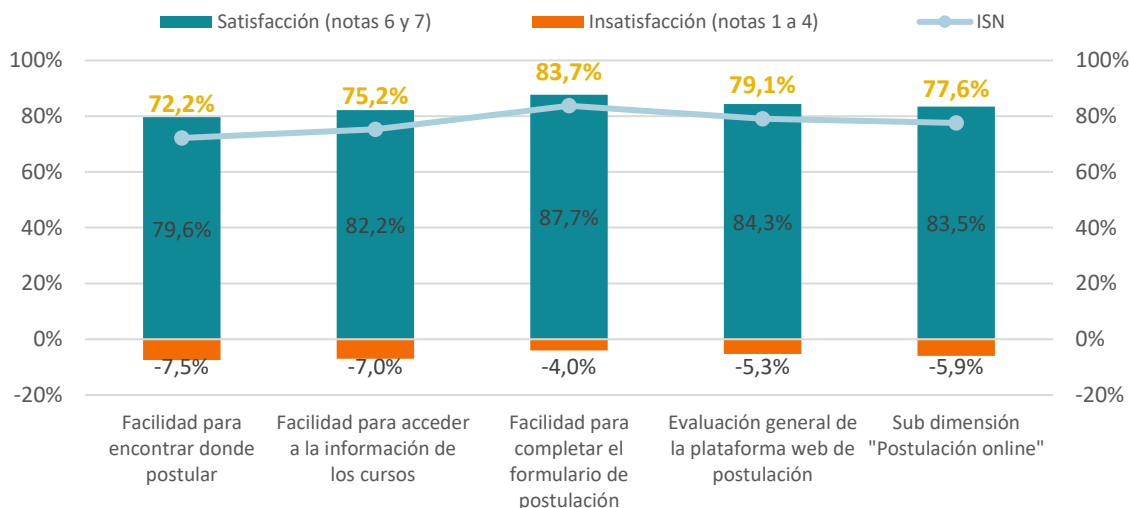
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN GLOBAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Cursos en línea año 2020.

En cuanto a la evaluación que recibe la sub dimensión “*postulación online*”, la que presenta un ISN positivo, donde las variables que presentan menor valoración corresponden a: “*facilidad para encontrar donde postular*” y “*facilidad para acceder a la información de los cursos*” con niveles de satisfacción regular. Mientras que las variables “*facilidad para completar el formulario de evaluación*” y “*evaluación general de la plataforma web de postulación*” obtienen mayor satisfacción, con evaluaciones positivas. En este punto es importante mencionar que sólo los usuarios que postulan vía online son quienes evalúan esta sub dimensión.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Cursos en línea año 2020.

2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

Antecedentes

La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción de usuarios corresponde a “Curso”, en la cual se evalúan las siguientes sub dimensiones: “aspectos metodológicos del curso”, “plataforma y comunicación” 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 73,8% 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, sólo un 38,7% declara que sí (ver gráfico n°9 y n°10).

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

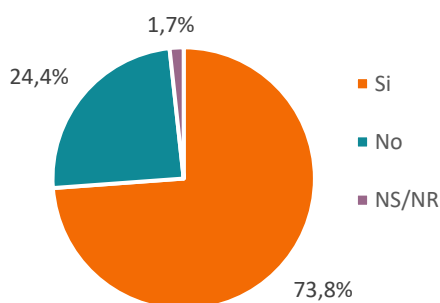
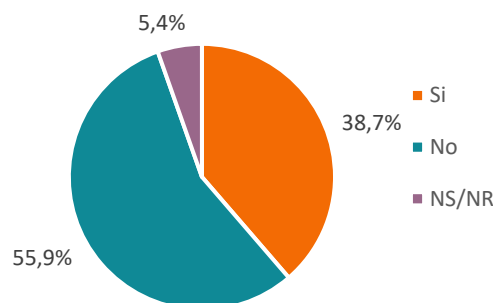


GRÁFICO N°10: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Cursos en línea año 2020.

En cuanto a las veces a la semana de ingreso a la plataforma donde se desarrolla el curso, en promedio los usuarios ingresaron un total de 5 veces a la semana. Un 64% señala que dedicó entre 1 y 2 horas en cada ingreso a la plataforma donde se desarrolló el curso (ver tablas n°7 y n°8).

Al consultarles a los encuestados si consideraron adecuada la duración del curso, un 87% responde afirmativamente, y un 10,9% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 85,7% a que la duración de los cursos era muy corta.

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

HORAS DIARIAS	USUARIOS	PORCENTAJE
1	277	5,9%
2	683	14,6%
3	1.092	23,3%
4	749	16,0%
5	803	17,1%
6	227	4,8%
7	277	5,9%
8	59	1,3%
9	19	0,4%
10	54	1,2%
MÁS DE 10	451	9,6%
NS/NR	-	0,0%
TOTAL	4.691	100%
PROMEDIO	5 veces	

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

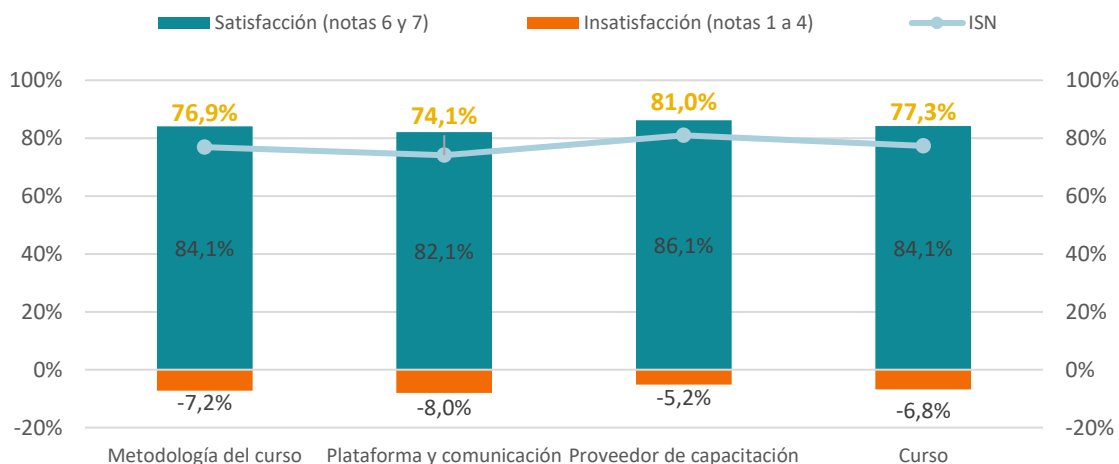
DÍAS	USUARIOS	PORCENTAJE
MENOS DE 1 HORA	622	13,3%
ENTRE 1 Y 2 HORAS	3.002	64,0%
MÁS DE 2 HORAS	1.013	21,6%
NS/NR	54	1,2%
TOTAL	4.691	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Cursos en línea año 2020.

Evaluación dimensión "curso"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 77,3%, considerado como positivo, siendo la dimensión del programa que presenta la segunda evaluación más alta. El nivel de satisfacción positivo de esta dimensión se explica en gran parte por la evaluación recibida en la sub dimensión "proveedor de capacitación", con un ISN de 81% que es considerado positivo. La otra sub dimensión que presentan evaluación positiva, corresponden a "metodología del curso" con un 76,9%. Mientras que la sub dimensión "plataforma y comunicación" obtiene un ISN de 74,1%, correspondiente a una evaluación regular.

GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Cursos en línea año 2020.

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por *“aspectos metodológicos del curso”*, se observa que siete de las diez variables evaluadas alcanzan satisfacción positiva, donde las variables mejor evaluadas corresponden a *“el curso presenta una estructuración lógica de los contenidos, que permite su comprensión”*, *“los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso”*, *“el cumplimiento de todas las actividades programadas”* y *“entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones”*.

Mientras que los aspectos con menor valoración corresponden a *“el material de apoyo para el aprendizaje”* y *“entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado”*, con calificación regular, y *“personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor”* con calificación muy negativa.

TABLA N°9: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “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 COMPRENSIÓN	83,2%	-4,2%	87,4%
LOS CONTENIDOS SON PERTINENTES A LA TEMÁTICA QUE ABORDA EL CURSO	84,9%	-3,9%	88,7%
LOS CONTENIDOS DEL CURSO SE PRESENTAN DE MANERA DIDÁCTICA PARA FACILITAR SU COMPRENSIÓN	81,8%	-4,9%	86,7%
EL MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE, COMO PRESENTACIONES, TEXTOS, GUÍAS DE APOYO, ETC.	73,8%	-7,7%	81,5%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	84,9%	-4,2%	89,2%
DURACIÓN DEL CURSO ACORDE A LOS CONTENIDOS DEL CURSO	78,5%	-6,7%	85,2%
PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO, DISTINTO AL TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR	47,9%	-19,9%	67,8%
ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERÍA EVALUADO	70,3%	-9,7%	79,9%
ENTREGA OPORTUNA DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	82,4%	-5,6%	88,0%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR EL CURSO	81,4%	-5,5%	86,9%
SUB DIMENSIÓN “ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO”	76,9%	-7,2%	84,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Cursos en línea año 2020.

La segunda sub dimensión evaluada en lo que tiene relación con el curso, es *“plataforma y comunicación”*, siendo ésta la que presenta la de menor evaluación de todo el programa, con un ISN de 74,1%, considerado como regular. De todas formas, la mayor parte de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción positiva, como por ejemplo en los aspectos *“facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso”*, *“facilidad para encontrar la información que necesita dentro de la plataforma”*, *“facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso”* y *“la variedad de recursos de estudio que ofrece el sitio”*.

Mientras que las variables restantes alcanzan valoración regular, en *“rapidez de respuesta del soporte técnico o tutor administrativo en las vías de comunicación directa”* y *“utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información con otros participantes del curso”*.

TABLA N°10: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “PLATAFORMA Y COMUNICACIÓN”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
FACILIDAD DE ACCESO A LA PLATAFORMA DONDE SE EJECUTÓ EL CURSO	82,1%	-4,5%	86,6%
FACILIDAD PARA ENCONTRAR LA INFORMACIÓN QUE NECESITA DENTRO DE LA PLATAFORMA	79,2%	-5,7%	84,9%
FACILIDAD DE USO Y MANEJO DE LA PLATAFORMA DONDE EJECUTÓ EL CURSO	82,6%	-4,7%	87,3%
LA VARIEDAD DE RECURSOS DE ESTUDIO QUE OFRECE EL SITIO (POR EJEMPLO, IMÁGENES, TEXTO, AUDIO, ETC.)	77,5%	-6,3%	83,8%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DEL SOPORTE TÉCNICO O TUTOR ADMINISTRATIVO EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	61,5%	-13,4%	74,9%
UTILIDAD DE LOS ELEMENTOS EN LÍNEA PARA COMUNICARSE E INTERCAMBIAR INFORMACIÓN CON OTROS PARTICIPANTES DEL CURSO	61,7%	-13,7%	75,4%
SUB DIMENSIÓN "PLATAFORMA Y COMUNICACIÓN"	74,1%	-8,0%	82,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Cursos en línea año 2020.

La última sub dimensión 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 81% considerado positivo.

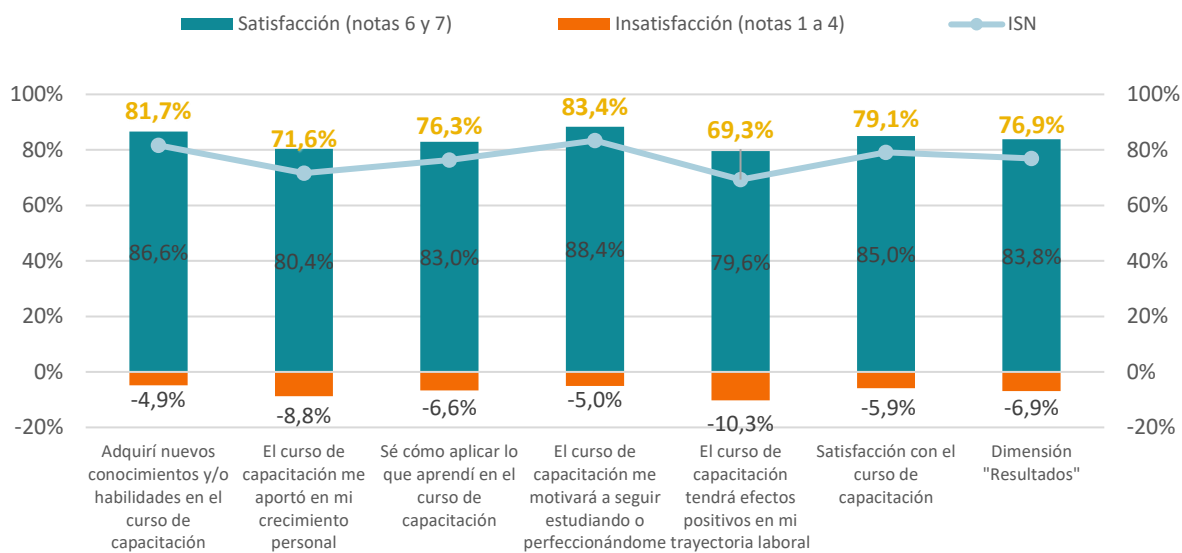
2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

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 76,9%, considerado como positivo.

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 positivo, donde las mejores evaluadas 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”*.

Mientras que las variables que obtienen evaluación regular corresponden a: *“el curso de capacitación me aportó en mi crecimiento personal”* y *“el curso de capacitación tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral”*.

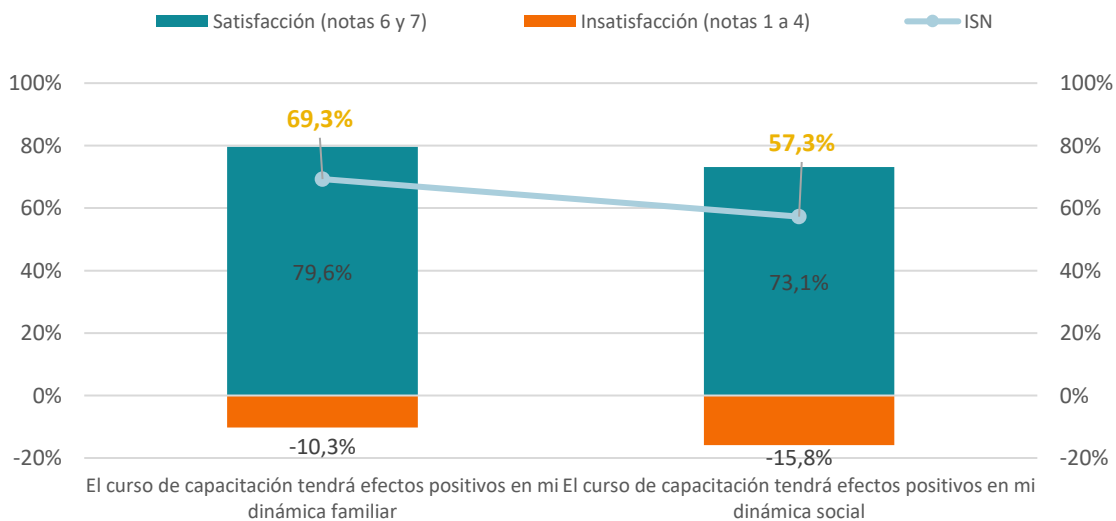
GRÁFICO N°12: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Cursos en línea año 2020.

Adicionalmente se levantaron dos aspectos nuevos 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 la percepción de *“efectos positivos en la dinámica familiar”* obtiene calificación regular, mientras que *“efectos positivos en la dinámica social”* obtiene calificación negativa.

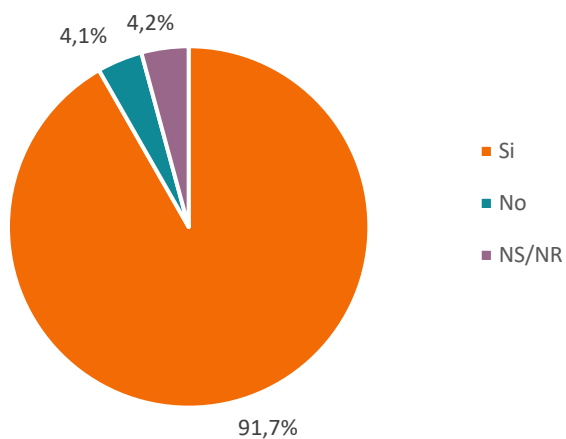
GRÁFICO N°13: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Cursos en línea año 2020.

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 91,7% declara que sí.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Cursos en línea año 2020.

3. RESULTADOS POR PROVEEDOR

Los resultados de esta encuesta permiten, además de tener una mirada nacional, contar con resultados a nivel de proveedor. Debe considerarse que la muestra no es representativa en el caso de los proveedores (E Class y Red Apis), aspecto que es importante de tomar en cuenta al leer las cifras que se presentan a continuación.

La siguiente tabla presenta los ISN para cada proveedor y por 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 por cada proveedor.

PROVEEDORES	CLARO	COURSERA	LINKEDIN	MOVISTAR	RED APIS	ROSETTA STONE	E CLASS	NACIONAL
PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO								
POSITIVA	85,3%	83,5%	87,3%	84,3%	83,8%	67,7%	80,2%	84,2%
NEGATIVA	5,5%	6,6%	3,6%	5,9%	4,5%	12,5%	1,4%	5,9%
ISN	79,7%	76,9%	83,7%	78,4%	79,3%	55,3%	78,8%	78,3%
CURSO								
POSITIVA	85,3%	85,9%	86,2%	80,8%	88,7%	69,1%	84,6%	84,3%
NEGATIVA	6,2%	6,3%	4,2%	7,9%	0,6%	16,6%	1,2%	6,7%
ISN	78,7%	79,3%	81,6%	72,5%	88,2%	50,8%	83,2%	77,3%
RESULTADOS								
POSITIVA	82,9%	81,8%	85,6%	77,9%	83,3%	64,3%	83,0%	81,5%
NEGATIVA	8,1%	9,3%	4,8%	10,4%	6,0%	18,0%	4,8%	8,8%
ISN	78,3%	78,2%	83,9%	73,1%	82,5%	50,0%	79,3%	76,9%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	78,9%	78,1%	83,1%	74,6%	83,3%	52,0%	80,5%	77,5%

4. RESULTADOS POR ÁREA DE CURSO

Los resultados de esta encuesta permiten, además de tener una mirada nacional, contar con resultados por área del curso. Debe considerarse que la muestra no es representativa en las áreas Artes, artesanía y gráfica, y Gastronomía, hotelería y turismo, aspecto que es importante de tomar en cuenta al leer las cifras que se presentan a continuación.

La siguiente tabla presenta los ISN para cada área de curso y por 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 por cada área de curso.

ÁREAS DEL CURSO	ADMINISTRACIÓN	ARTES, ARTESANÍA Y GRÁFICA	COMERCIO	COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA	GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO	IDIOMAS Y COMUNICACIÓN	TRANSVERSALES	NACIONAL
PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO								
POSITIVA	85,6%	80,8%	87,4%	83,4%	82,2%	76,2%	86,3%	84,2%
NEGATIVA	5,0%	8,0%	6,3%	6,6%	6,9%	9,7%	4,3%	5,9%
ISN	80,5%	72,7%	81,1%	76,8%	75,2%	66,5%	82,0%	78,3%
CURSO								
POSITIVA	85,4%	85,4%	83,2%	82,8%	85,1%	79,6%	87,7%	84,3%
NEGATIVA	5,9%	7,1%	7,7%	7,6%	5,6%	10,1%	4,6%	6,7%
ISN	79,1%	77,9%	75,1%	74,9%	79,2%	68,7%	82,8%	77,3%
RESULTADOS								
POSITIVA	82,5%	85,4%	78,7%	80,3%	82,4%	75,1%	85,4%	81,5%
NEGATIVA	8,1%	7,6%	12,0%	9,8%	8,9%	12,0%	6,0%	8,8%
ISN	78,3%	83,2%	71,7%	75,4%	77,5%	67,6%	82,7%	76,9%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	79,3%	77,9%	76,0%	75,7%	77,3%	67,6%	82,5%	77,5%

5. ANEXOS**Cuestionario de satisfacción de usuarios:**

Introducción	<p>Estimado/a: el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) se encuentra realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, usted participó en un curso en línea de SENCE durante el año 2020.</p> <p>Es por este motivo que quisiéramos conocer su opinión respecto de este curso de capacitación. Si usted fuera tan amable de contestar algunas preguntas, nos sería de gran utilidad para generar las mejoras necesarias. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.</p> <p>Muchas gracias por su disposición. Le saluda atentamente, Unidad de Estudios Servicio Nacional de Capacitación y Empleo</p>
---------------------	---

1. Antecedentes y evaluación de procedimientos previos al inicio del curso:

[PREG_01] ¿Por qué razón usted decidió ingresar al curso en línea?	
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 de los cursos en línea?	
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	
d. A través de un organismo o proveedor de capacitación	
e. A través de oficinas presenciales de SENCE	
f. A través de la Municipalidad u OMIL	
g. A través de medios de comunicación	
h. A través de folletería	
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 de los cursos en línea?		
[PREG_03_01] Facilidad para acceder a la información general respecto al curso previo a su participación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_02] Claridad de la información disponible para participar en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR

2. Postulación

[PREG_04] ¿De qué forma postuló al curso en línea 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	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] La atención brindada durante el proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_05] 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?	
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. Duración del curso

[PREG_09] ¿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_10] ¿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_11] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí Pasa a [PREG_13]
	No Pasa a [PREG_12]

[PREG_12] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso?	
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	

5. Aspectos metodológicos del curso

[PREG_13] 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_13_01] El curso presenta una estructuración lógica de los contenidos que permite su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_02] Los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_13_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_13_04] El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_05] El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_06] Duración del curso acorde a los contenidos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_07] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_08] Entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_09] Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_14] 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?	Nota de 1 a 7	NS/NR
--	---------------	-------

6. Plataforma y comunicación

[PREG_15] 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_15_01] Facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_15_02] Facilidad para encontrar la información que se necesita dentro de la plataforma	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_15_03] Facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_15_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_15_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_15_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

7. Proveedor de capacitación

[PREG_16] Utilizando la misma escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿qué nota le pondría a la INSTITUCIÓN que realizó el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR
--	------------------	-------

8. Resultados

[PREG_17] 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 curso de capacitación?		
[PREG_17_01] Adquirir nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_17_02] El curso de capacitación me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_17_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_17_04] El curso de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_17_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_17_06] El curso de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica familiar	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_17_07] El curso de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica social (amigos, compañeros de curso, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_18] Y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con el curso de capacitación?, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_19] Y para terminar, ¿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.