

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROGRAMA REINVÉNTATE

AÑO 2022

UNIDAD DE ESTUDIOS



Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios egresados del programa Reinvéntate del año 2022, considerando que durante el año señalado se realizaron cursos en modalidad presencial y e-learning, por lo que la encuesta se aplicó a usuarias y usuarios de ambas modalidades. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan los usuarios 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 19 de mayo del año 2023, para finalizar el 31 de mayo 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 3.400 personas¹, esto de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 3.386 usuarios forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a personas potencialmente contactables.

TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL PROGRAMA REINVÉNTATE AÑO 2022.

ESTADO DE ENCUESTAS	USUARIOS
Universo	3.400
Marco muestral	3.386

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

¹ Este universo no considera la línea de Talento Digital.

1.2. MARCO UTILIZADO

A partir del proceso de aplicación de la encuesta el marco utilizado alcanza a 2.625 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 REINVÉNTATE AÑO 2022.

ESTADO DE ENCUESTAS	USUARIOS
Marco utilizado	2.625
Finalizadas (F)	704
Parciales (P)	6
Rechazadas (R)	211
No contactadas (NC)	747
No cumple criterio ² (NCC)	51
No ubicable (NU)	906

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 REINVÉNTATE AÑO 2022.

INDICADOR	%
Tasa de respuesta	26,8%
Tasa de contacto	34,9%
Tasa de cooperación	76,4%
Tasa de rechazo	8,0%

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.

² No cumple criterio: corresponde a usuarios que al momento de ser encuestados indican no haber terminado el curso de capacitación.

$$Tasa\ de\ coperación = \frac{F}{F + P + R}$$

Finalmente, la tasa de rechazo registra la proporción de los elementos de la muestra que rechazan completamente a participar en el estudio, sobre el total del marco muestral utilizado.

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

1.3. DISEÑO MUESTRAL

Considerando el marco muestral de 3.386 usuarios, se estimó una muestra representativa a nivel nacional y proporcional por regiones³, 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 694 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 704 usuarios y presentó un error de 3,3% 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 donde el error alcanza un 5,6%.

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

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA
I región de Tarapacá	154	16	31
II región de Antofagasta	106	11	21
III región de Atacama	194	20	37
V región de Valparaíso	249	25	51
VI región de O'Higgins	190	19	38
VII región del Maule	223	23	46
VIII región del Biobío	275	28	56
IX región de la Araucanía	287	29	56
X región de Los Lagos	274	28	56
XI región de Aysén	55	6	9
XII región de Magallanes	42	4	9
XIII región Metropolitana	1.032	300	234
XIV región de Los Ríos	61	6	13
XV región de Arica y Parinacota	67	7	13
XV región del Ñuble	177	18	34
Total	3.386	540	704

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

³ Se estimó representatividad regional en aquellas con marco muestral sobre 300 casos.

1.4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

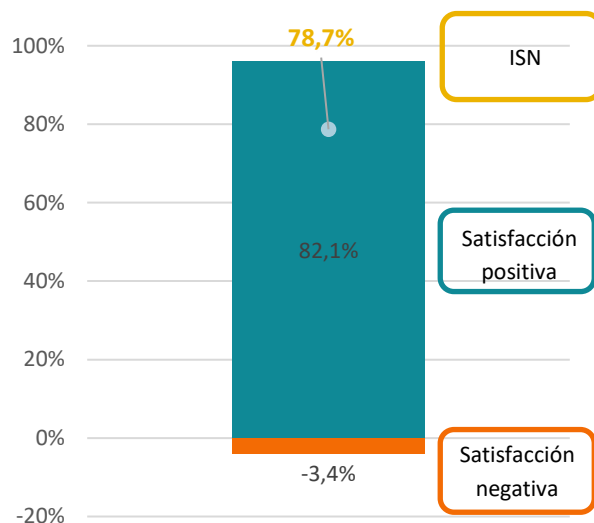
El cuestionario aplicado se compone por un total de tres dimensiones, las que se construyen de subdimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y subdimensiones se detallan a continuación:

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. Apoyo Sociolaboral
 - e. Tutor, facilitador o profesor
 - 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:

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

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

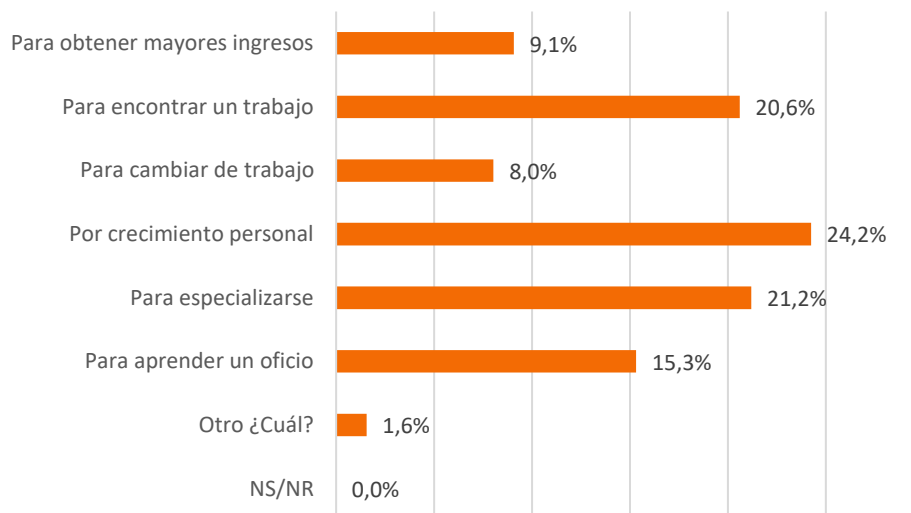
2. RESULTADOS

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 24,2%, seguido de *“Para especializarse”* con 21,2%, *“Para encontrar un trabajo”* con un 20,6%, Para aprender un oficio con un 15,3%, *“Para obtener mayores ingresos”* con un 9,1% y *“Para cambiar de trabajo”* con un 8% de del total de respuestas.

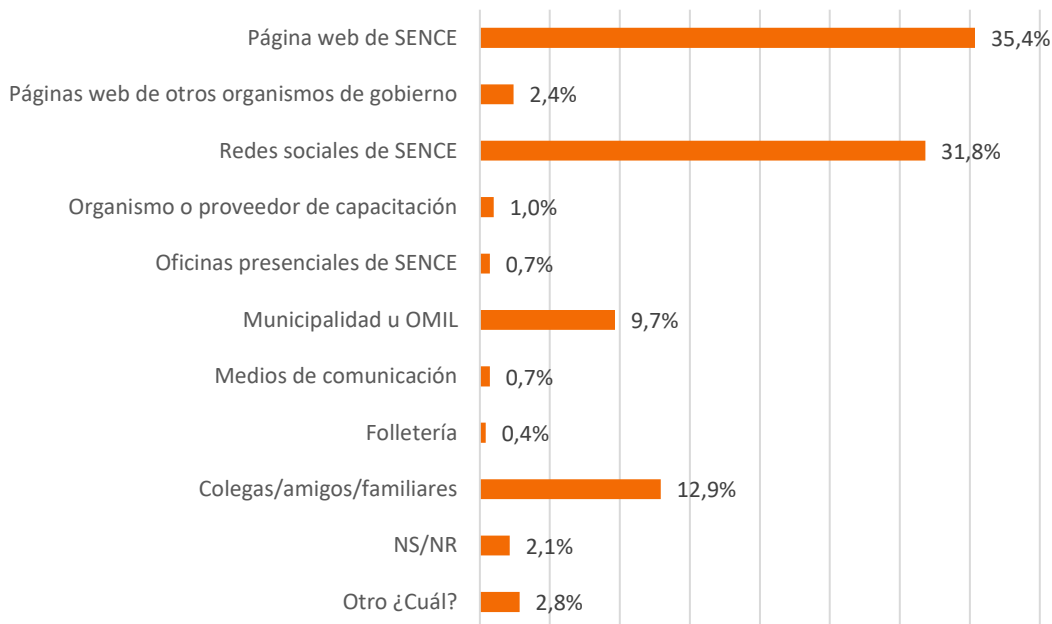
GRÁFICO N°1: ¿POR QUÉ RAZÓN USTED DECIDIÓ INGRESAR AL PROGRAMA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2022.

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se observa que la mayor parte lo hace a través de canales digitales de SENCE: un 35,4% a través de la *“Página web de SENCE”*, y un 31,8% a través de redes sociales de SENCE, los que sumados corresponden al 67,2% de las personas encuestadas. El 30,8% restante, que señala algún canal, corresponden principalmente a *“Colegas/ amigos/ familiares”* con un 12,9% y *“Municipalidad u OMIL”* con un 9,7%.

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

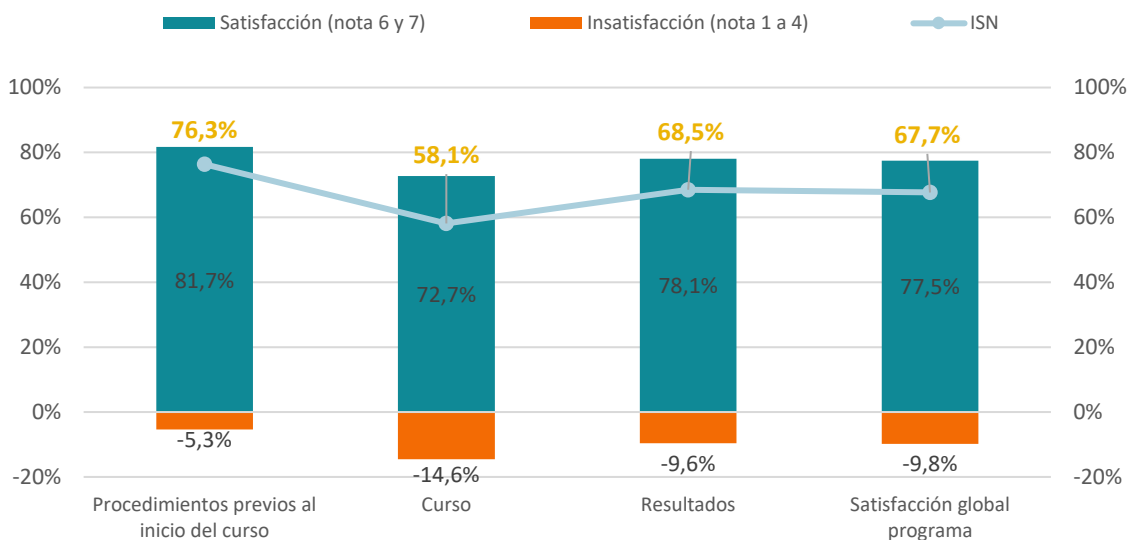


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2022.

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 67,7%, considerado como regular. Las dimensiones evaluadas presentan variados niveles de satisfacción, donde la mejor evaluada corresponde a “*Procedimientos previos al inicio del curso*” con un que obtiene un ISN de 76,3% que corresponde a una satisfacción positiva. Luego, la dimensión “*Curso*” obtiene una calificación negativa, con un ISN de 58,1%. Mientras que la dimensión “*Resultados*” alcanza un nivel de satisfacción regular con un ISN de 68,5% (gráfico n°3). En los siguientes apartados de este informe se detallan los resultados obtenidos en cada una de las subdimensiones y variables que componen las tres dimensiones recién presentadas, pudiendo de esa forma identificar cuáles son los elementos que están generando mayores niveles de satisfacción o insatisfacción.

GRÁFICO N°3: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



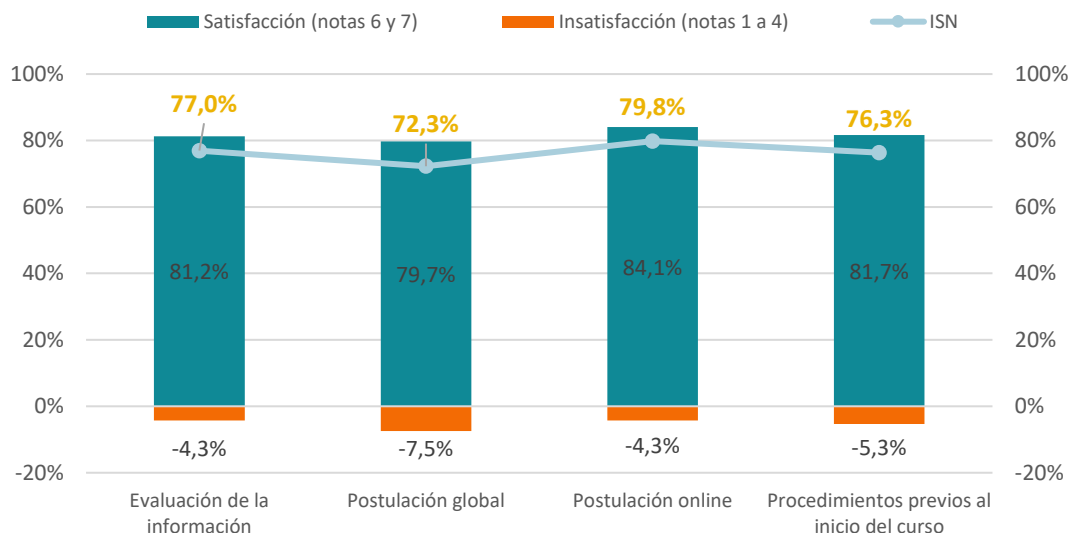
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2022.

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 tres aspectos: “*evaluación de la información*”, “*postulación global*”, y “*postulación online*”.

La dimensión, a nivel general, presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 76,3% que corresponde a un nivel positivo. Al observar las evaluaciones recibidas para cada subdimensión, la “*postulación online*” presenta el mayor ISN con 79,8%, seguida de “*evaluación de la información*” con un ISN de un 77%, ambas correspondientes a una satisfacción positiva. Por otra parte, la subdimensión con menor evaluación corresponde a “*postulación global*”, que con un ISN de 72,3%, corresponde a una satisfacción regular.

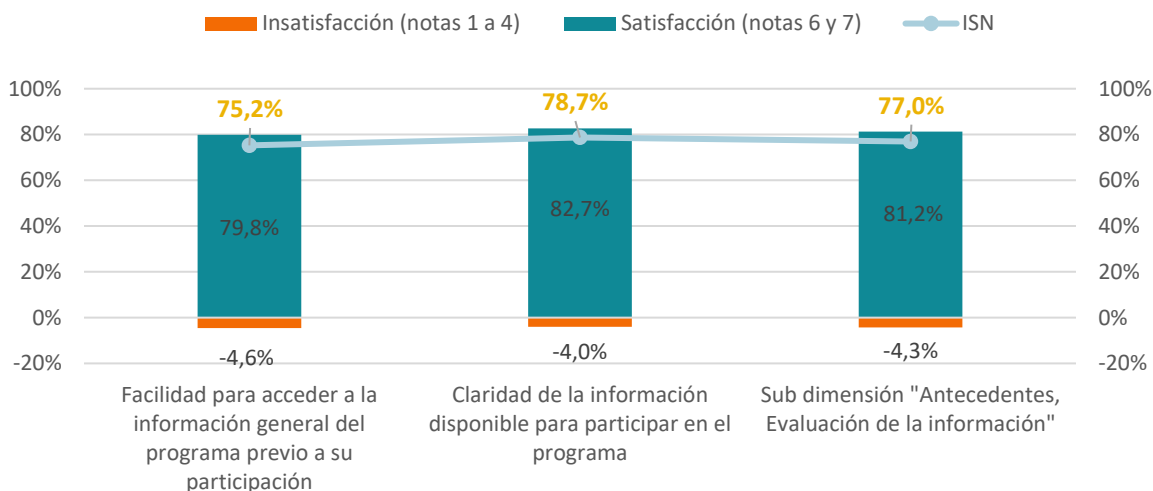
GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2022.

La subdimensión que tiene relación con la “*evaluación de la información*” del programa alcanza un nivel positivo con un ISN de un 77%. En el gráfico n°5 se presentan las variables que fueron evaluadas en esta subdimensión, correspondientes a “*facilidad para acceder a la información general del programa previo a su participación*” y “*claridad de la información disponible para participar en el programa*”. En ese sentido, se identifica que ambas variables obtienen una calificación positiva, con un ISN de 75,2% y 78,7% respectivamente.

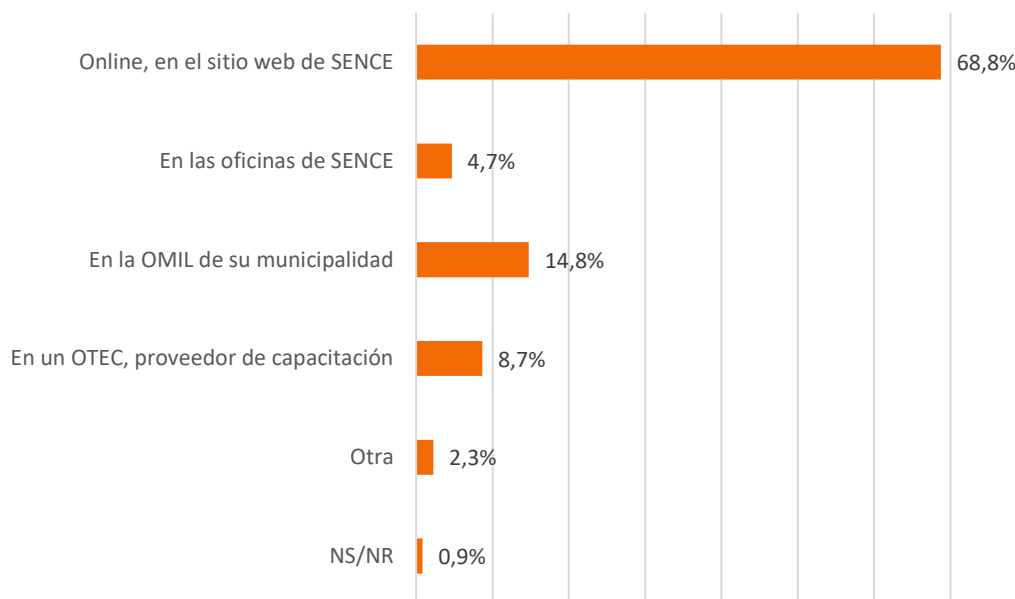
GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "ANTECEDENTES, EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2022.

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción regular obtenido en las subdimensiones referidas al proceso de postulaciones, es relevante presentar las formas de postulación que declararon haber utilizado las y los usuarios. El gráfico n°6 muestra que un 68,8% postuló de manera online, en el sitio web de SENCE, mientras que la segunda opción con mayor proporción de usuarios lo hizo de manera presencial en la OMIL con un 14,8%. Es importante resaltar que si se agrupan todas las alternativas presenciales de postulación (en oficinas de SENCE, en la OMIL y, en la OTEC), se obtiene que al menos el 28,1% de los usuarios lo hicieron de manera presencial.

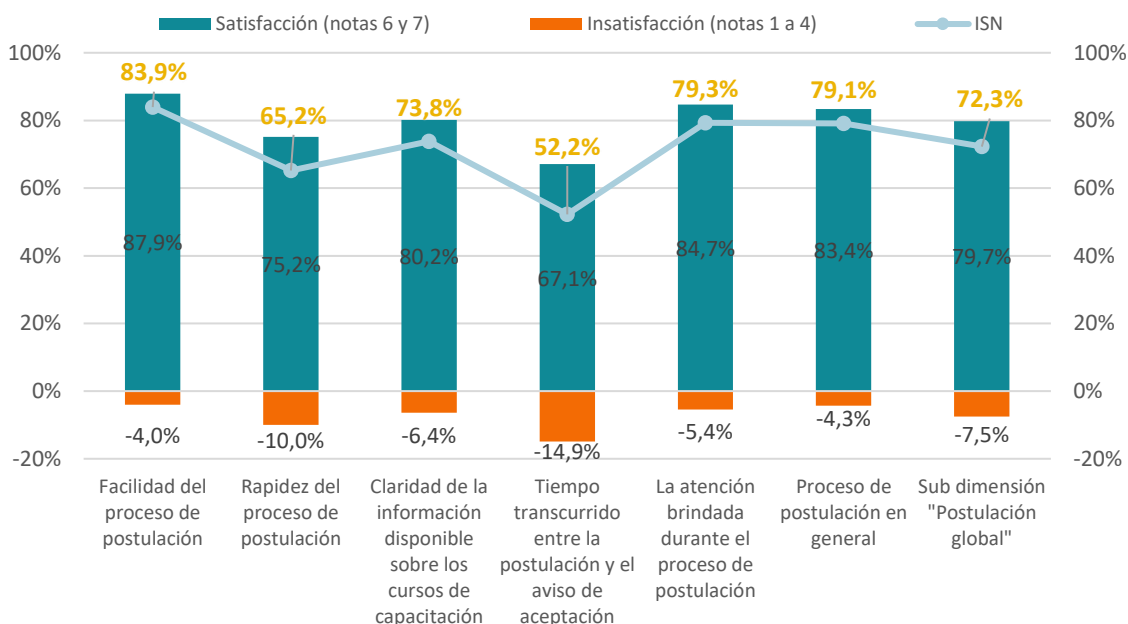
GRÁFICO N°6: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL PROGRAMA DE SENCE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2022.

La subdimensión “*postulación global*” presenta un ISN negativa equivalente a 72,3%, donde las variables que llevan a la baja a evaluación de esta subdimensión corresponden a “*rapidez del proceso de postulación*” y “*tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación*”, con calificaciones de ISN 65,2% y 52,2% respectivamente. Mientras que los aspectos mejor evaluados en este ámbito corresponden a “*facilidad del proceso de postulación*” y “*atención brindada durante el proceso de postulación*”, con ISN de 83,9% y 79,3% respectivamente, que corresponden a una satisfacción positiva.

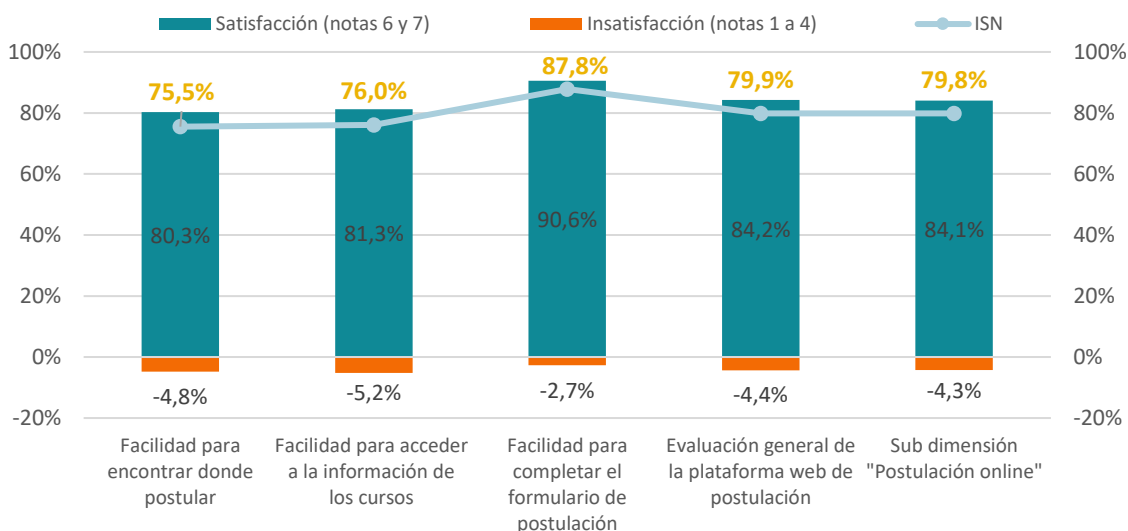
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN GLOBAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2022.

En cuanto a la evaluación que recibe la subdimensión “*postulación online*”, ésta presenta un ISN positivo, (79,8%). Las cuatro variables que componen esta subdimensión obtienen niveles de satisfacción positiva, donde la mejor evaluada corresponde a “*facilidad para completar el formulario de postulación*” con un ISN de 87,8%. La variable “*facilidad para encontrar donde postular*” presenta una evaluación menor ISN que alcanza el 75,5%, pero de todas formas corresponde a una evaluación positiva.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2022.

2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

Antecedentes

La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción de usuarios corresponde a “Curso”, que incorpora modalidad presencial y e-learning para el año 2022. En esta dimensión se evalúan las siguientes subdimensiones: “aspectos metodológicos 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 71% de los usuarios señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, dando como resultado que casi la tercera parte de las y los usuarios encuestados no tenían esa información clara. Respecto a si los usuarios pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 59,5% 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?

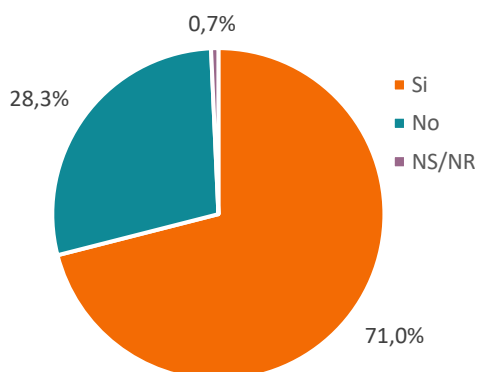
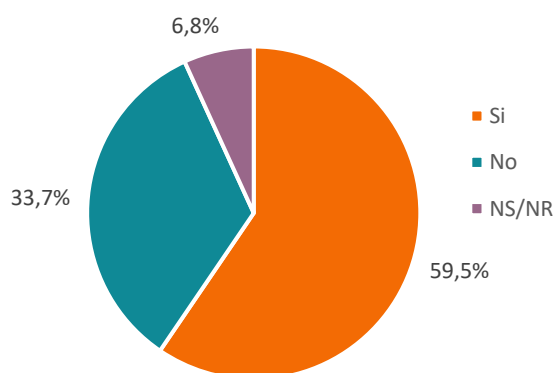


GRÁFICO N°10: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2022.

En cuanto a las veces a la semana que las personas accedían al curso, en la modalidad presencial, el 84,7% de ellos señala que accedieron durante 5 días a la semana, mientras que la permanencia en este tipo de curso alcanza las 5 horas promedio al día.

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

DÍAS	USUARIOS	PORCENTAJE
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	13	3,4%
4	7	1,8%
5	322	84,7%
6	27	7,1%
7	0	0,0%
NS/NR	11	2,9%
TOTAL	380	100,0%

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

HORAS	USUARIOS	PORCENTAJE
1	0	0,0%
2	4	1,1%
3	14	3,7%
4	106	27,9%
5	135	35,5%
6	54	14,2%
7	8	2,1%
8	54	14,2%
9	4	1,1%
10	1	0,3%
11	0	0,0%
12	0	0,0%
NS/NR	0	0,0%
TOTAL	380	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2022.

En la modalidad e-learning el ingreso a la plataforma fue mayoritariamente 5 días a la semana, donde un 36,5% lo hizo esa cantidad de veces. Mientras que el tiempo dedicado en cada ingreso fue principalmente por más de 2 horas diarias, donde un 49,2% 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	1	0,3%
2	12	3,7%
3	31	9,6%
4	55	17,0%
5	118	36,5%
6	25	7,7%
7	50	15,5%
8	1	0,3%
9	2	0,6%
10	8	2,5%
MAS DE 10	8	2,5%
NS/NR	12	3,7%
TOTAL	323	100,0%

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	9	2,8%
ENTRE 1 Y 2 HORAS	154	47,7%
MÁS DE 2 HORAS	159	49,2%
NS/NR	1	0,3%
TOTAL	323	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2022.

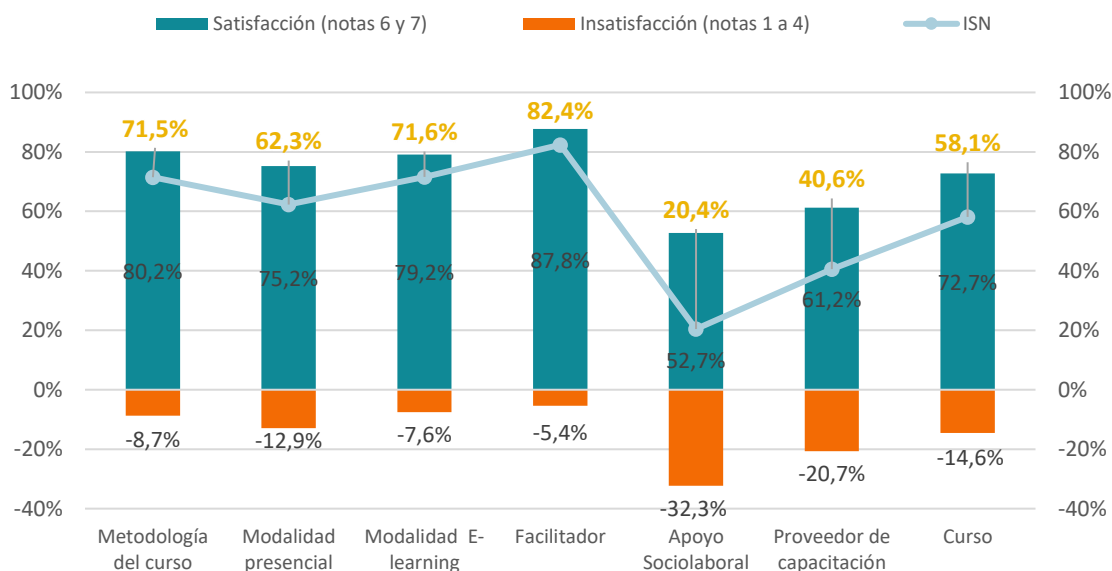
Al consultarles a las personas encuestadas si consideraron adecuada la duración del curso, el 78,9% de quienes lo hacía en forma presencial señala que la duración fue adecuada y el 20% señala que no lo fue. Entre los que no estaban de acuerdo con la duración del curso, la principal razón, el 67,1%, señala que “tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería”.

Por otra parte, quienes realizaron cursos vía e-learning, el 79,6% señala que la duración del curso fue adecuada y el 20,4% señala que no lo fue. Entre los que no estaban de acuerdo con la duración del curso, la principal razón, el 75,8% 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 corresponde a 58,1%, considerado como negativo, siendo la dimensión del programa que presenta la evaluación más baja. El nivel de satisfacción negativo de esta dimensión se explica en gran parte por la evaluación recibida en la subdimensión “apoyo sociolaboral”, con un ISN de 20,4%, seguida de la sub dimensión “proveedor de capacitación” que alcanza un ISN de 40,6%, ambas calificadas como muy negativas. Por otra parte, las subdimensiones “metodología del curso”, “modalidad presencial” y “modalidad e-learning” obtienen ISN de 71,5%, 62,3% y 71,6%, correspondientes a evaluaciones en la categoría regular. La variable mejor evaluada corresponde al “facilitador”, con un ISN de 82,4%, correspondiente a la categoría positiva.

GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2022.

Al indagar en cada subdimensión, partiendo por *“metodología del curso”*, se observa que sólo una, de las diez variables, obtiene una satisfacción negativa, correspondiente a *“personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor”*.

Por otra parte, siete variables se encuentran en satisfacción regular: *“los contenidos del curso se presentan de manera didáctica para facilitar su comprensión”*, *“el material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.”*, *“el cumplimiento de todas las actividades programadas”*, la *“duración del curso acorde a los contenidos del curso”*, la *“entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado”*, la *“entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones”* y la *“evaluación al finalizar el curso”*.

Finalmente, las variables mejor evaluadas corresponden a *“el curso presenta una estructuración lógica de los contenidos”* y *“los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso, que permite su comprensión”*, ambas con calificación positiva.

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	76,8%	-6,1%	83,0%
LOS CONTENIDOS SON PERTINENTES A LA TEMÁTICA QUE ABORDA EL CURSO	83,1%	-3,6%	86,6%
LOS CONTENIDOS DEL CURSO SE PRESENTAN DE MANERA DIDÁCTICA PARA FACILITAR SU COMPRESIÓN	74,8%	-7,1%	81,9%
EL MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE, COMO PRESENTACIONES, TEXTOS, GUÍAS DE APOYO, ETC.	69,8%	-8,5%	78,4%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	70,1%	-9,4%	79,5%
DURACIÓN DEL CURSO ACORDE A LOS CONTENIDOS DEL CURSO	69,0%	-9,0%	78,0%
PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO, DISTINTO AL TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR	59,4%	-14,9%	74,3%
ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERÍA EVALUADO	68,8%	-10,6%	79,4%
ENTREGA OPORTUNA DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	69,2%	-9,7%	78,9%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR EL CURSO	73,7%	-8,2%	81,9%
SUBDIMENSIÓN " METODOLOGÍA DEL CURSO"	71,5%	-8,7%	80,2%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2022.

La segunda subdimensión evaluada en lo que tiene relación con el curso, es *“modalidad presencial”*, evaluada de forma regular con un ISN de 62,3%. 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”* es la peor evaluada con un ISN muy negativo de 48,4%, mientras que *“equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso”* y *“estado del equipamiento”* obtienen calificaciones negativas.

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	65,3%	-11,6%	76,8%
LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, COMO LAS SALAS, SU TAMAÑO, ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, ETC.	52,6%	-15,5%	68,2%
ORDEN Y ASEO DE LA SALA DE CLASES Y DE LAS INSTALACIONES EN GENERAL	69,5%	-9,7%	79,2%
EQUIPAMIENTO PARA LAS ACTIVIDADES PRÁCTICAS PERTINENTE AL CURSO	50,3%	-17,2%	67,5%
CANTIDAD DE EQUIPAMIENTO DE ACUERDO A LA CANTIDAD DE ALUMNOS	48,4%	-18,3%	66,7%
ESTADO DEL EQUIPAMIENTO	59,3%	-14,6%	73,9%
CUMPLIMIENTO DE HORARIOS ESTABLECIDOS DE INICIO Y FIN DEL CURSO	83,2%	-6,1%	89,2%
CUMPLIMIENTO FECHAS Y PLAZOS PARA LAS ACTIVIDADES	69,7%	-10,5%	80,3%
SUBDIMENSIÓN "MODALIDAD PRESENCIAL"	62,3%	-12,9%	75,2%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2022.

La tercera subdimensión evaluada en relación al curso, es “*modalidad e-learning*”, siendo ésta la segunda mejor evaluación con un ISN de 71,6%, que, es considerado como regular. Cabe señalar que la mayor parte de las variables que componen a esta subdimensión presentan niveles de satisfacción regular, donde las de menor calificación corresponden a “*rapidez de respuesta del soporte técnico o tutor administrativo en las vías de comunicación directa*” y la “*utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información con otros participantes del curso*”.

TABLA N°11: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “MODALIDAD E-LEARNING”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
FACILIDAD DE ACCESO A LA PLATAFORMA DONDE SE EJECUTÓ EL CURSO	72,4%	-7,4%	79,9%
FACILIDAD PARA ENCONTRAR LA INFORMACIÓN QUE NECESITA DENTRO DE LA PLATAFORMA	76,2%	-5,0%	81,1%
FACILIDAD DE USO Y MANEJO DE LA PLATAFORMA DONDE EJECUTÓ EL CURSO	76,2%	-5,6%	81,7%
LA VARIEDAD DE RECURSOS DE ESTUDIO QUE OFRECE EL SITIO (POR EJEMPLO, IMÁGENES, TEXTO, AUDIO, ETC.)	72,4%	-7,1%	79,6%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DEL SOPORTE TÉCNICO O TUTOR ADMINISTRATIVO EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	62,9%	-11,1%	74,0%
UTILIDAD DE LOS ELEMENTOS EN LÍNEA PARA COMUNICARSE E INTERCAMBIAR INFORMACIÓN CON OTROS PARTICIPANTES DEL CURSO	69,4%	-9,2%	78,7%
SUBDIMENSIÓN " MODALIDAD E-LEARNING"	71,6%	-7,6%	79,2%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2022.

La cuarta subdimensión corresponde a “*facilitador*”, siendo ésta la que presenta la mejor evaluación en relación con el desarrollo del curso, con un ISN de 82,4%, considerado como positivo. La mayor parte de las variables alcanza la categoría de satisfacción positiva, donde destacan: “*poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan*” y “*mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas*”. Por otra parte, sólo una variable obtiene calificación regular que corresponde a “*entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones*”.

TABLA N°12: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “FACILITADOR”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
POSEEN UN ALTO NIVEL DE CONOCIMIENTO Y HABILIDADES RESPECTO DE LO QUE ENSEÑAN	87,0%	3,4%	90,4%
EXPUSIERON LA MATERIA DE FORMA CLARA Y COMPRENSIBLE	84,0%	-4,6%	88,6%
MOSTRARON BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER PREGUNTAS Y DUDAS	89,7%	-2,7%	92,4%
DEMOSTRARON CAPACIDAD PARA MOTIVAR A LOS ALUMNOS	81,8%	-5,2%	87,0%
ENTREGARON JUSTIFICACIÓN SOBRE LAS CALIFICACIONES DE LAS EVALUACIONES	73,4%	-9,5%	82,8%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DE LOS TUTORES ACADÉMICOS EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	78,4%	-6,9%	85,3%
SUBDIMENSIÓN "FACILITADOR"	82,4%	-4,2%	87,8%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2022.

En relación a la subdimensión “*apoyo sociolaboral*”, un 83,9% 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. Además, sólo un 55,5% de los usuarios señaló que el apoyo sociolaboral le habría ayudado a construir una ruta de empleabilidad, como trabajador dependiente, como por ejemplo dónde buscar trabajo, la valoración de hábitos, 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?

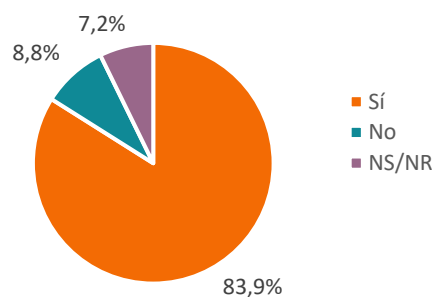
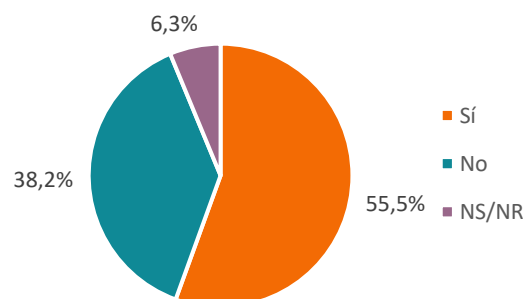


GRÁFICO N°13: ¿EL APOYO SOCIO LABORAL LE AYUDÓ A CONSTRUIR UNA RUTA DE EMPLEABILIDAD?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2022.

La valoración de la mayor parte de los aspectos evaluados en relación con la subdimensión “apoyo sociolaboral” es muy negativa, donde 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	40,9%	-21,1%	62,0%
ACOMPañAMIENTO DURANTE EL CURSO DE CAPACITACIÓN POR PARTE DEL APOYO SOCIO LABORAL	38,2%	-23,2%	61,5%
ASESORÍA EN LA PREPARACIÓN PARA ENTREVISTAS LABORALES	23,1%	-31,5%	54,6%
GESTIÓN REALIZADA PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO	4,1%	-40,6%	44,7%
SEGUIMIENTO Y/O ACOMPañAMIENTO DURANTE LA EXPERIENCIA LABORAL	-4,2%	-45,1%	40,8%
SUB DIMENSIÓN "APOYO SOCIOLABORAL"	20,4%	-32,3%	52,7%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2022.

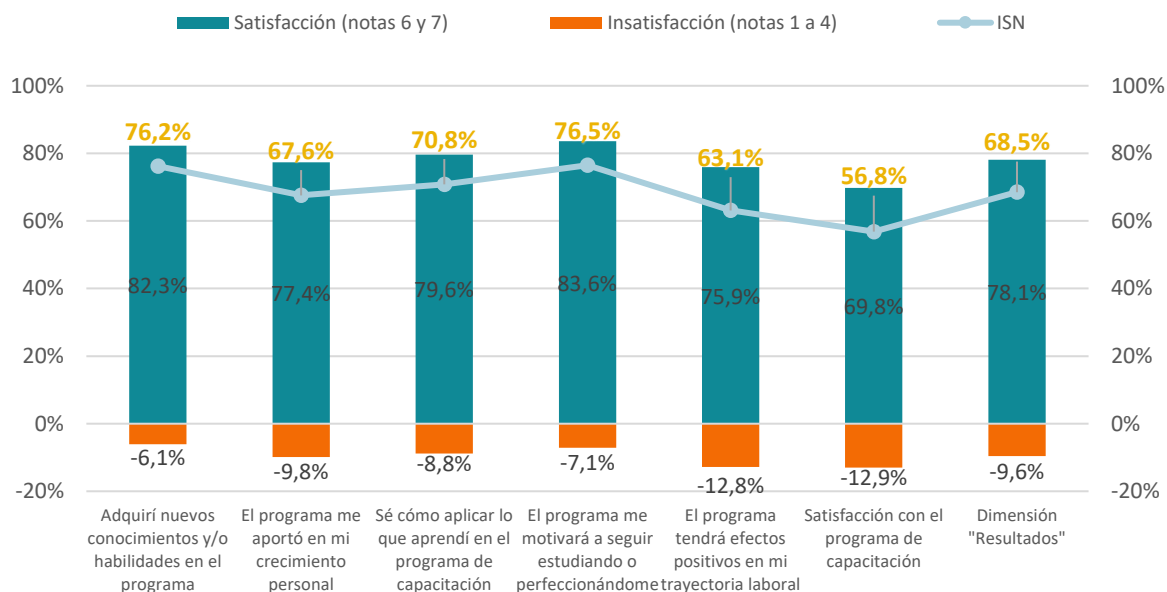
La última subdimensión analizada en la dimensión “Curso”, tiene que ver con el “proveedor de capacitación”, en este caso sólo se les pide a las y los usuarios evaluar de manera general a la institución que realizó el curso, la que fue evaluada con un ISN de 40,6% que corresponde a una calificación muy negativa.

2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

La última dimensión analizada en este reporte es “Resultados”, que engloba, por una parte, la percepción de los usuarios en cuanto a la utilidad del curso para el empleo, y por otra, del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 68,5%, considerado como regular.

Respecto a las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que sólo dos variables de siete obtienen una calificación positiva: “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 una de ellas alcanza calificación negativa, correspondiente a “satisfacción con el programa de capacitación” con un ISN de 56,8%.

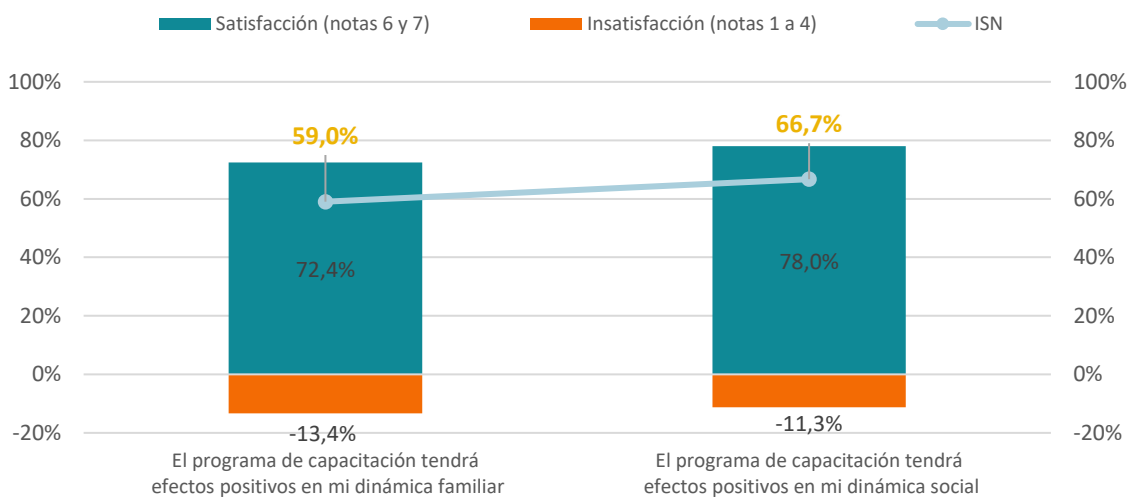
GRÁFICO N°14: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate 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 mientras la percepción de *“efectos positivos en la dinámica familiar”* obtiene calificación negativa, los *“efectos positivos en la dinámica social”* obtienen calificación regular.

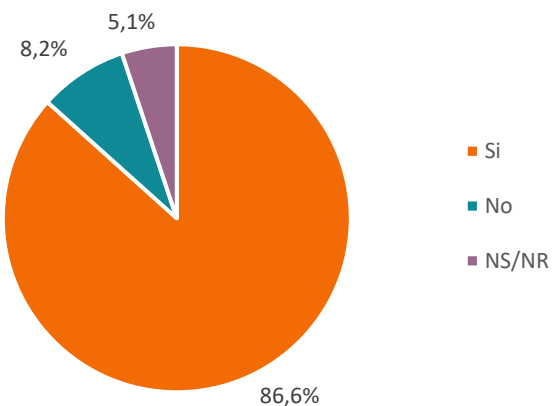
GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Reinvéntate año 2022.

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 86,6% declaran que 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 Reinvéntate 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 Reinvéntate de SENCE durante el año 2022.</i> ¿Me podría confirmar que 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 Reinvéntate?	
<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	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

<p>[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.</p>		
[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
<p>[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?</p> <p><i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que esta pregunta busca conocer la percepción del encuestado respecto a la forma de evaluación o pruebas finales del curso, y no la nota que obtuvo)</i></p>	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 (Nota: en caso de que el encuestado no comprenda el concepto de equipamiento debe dar ejemplos como: equipos, computadores, herramientas, otros)	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 (Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que el estado del equipamiento se evaluará de acuerdo con el buen funcionamiento del mismo)	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 Pasa a [PREG_22]
	No Pasa a [PREG_21]

[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, como formalizarse, 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.