

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios de los cursos e-learning año 2019. 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 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 27 de marzo del año 2019, para finalizar el 8 de abril del año 2019.

a. Universo y muestra

El universo sobre el cual fue aplicada la encuesta corresponde a los usuarios participantes de los cursos e-learning del año 2019. A partir de ese universo se estimó una muestra representativa a nivel de cursos y nacional, con un nivel de confianza de un 95% y un error muestral de un 5%. La fuente de información utilizada para el cálculo de la muestra fue la base de datos administrativa del programa.

A partir del proceso de aplicación de encuesta, y producto de los registros disponibles en la base de datos, se detalla en la siguiente tabla, la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el universo de usuarios participantes. Se observa que el universo de usuarios a la fecha de inicio de la aplicación de la encuesta era igual a 2.682 personas, a partir de lo cual se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 961 casos. La muestra efectiva que se obtuvo fue de 345 usuarios y presentó un error de 4,9% a nivel nacional. Producto de la baja tasa de respuesta y de la menor disponibilidad de casos presentada en algunos cursos, no fue posible obtener la muestra planificada, presentando de ese modo errores superiores al 5%.

TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS DE CURSOS E-LEARNING AÑO 2019.

CURSO	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
Aplicaciones Móviles	814	261	72	11,0%
Emprendimiento Social	488	215	63	11,5%
Introducción a la Programación	875	267	68	11,4%
Metodologías Ágiles	505	218	142	7,0%
Total	2.682	961	345	4,9%

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

b. Análisis de resultados

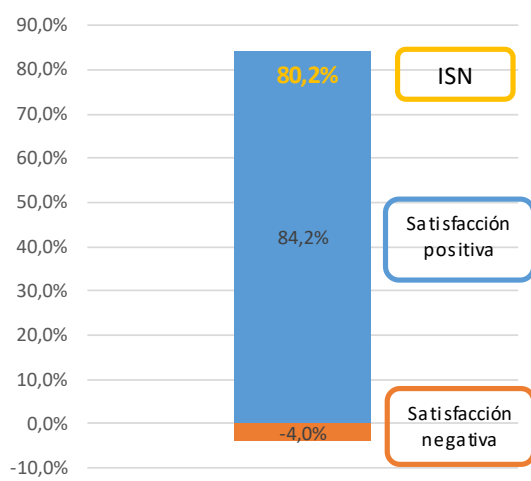
El cuestionario aplicado se compone por un total de cuatro dimensiones, las que se construyen de sub dimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y sub dimensiones se detallan a continuación:

1. Aspectos generales del curso.
2. Plataforma y comunicación.
3. Valoración del curso.

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.

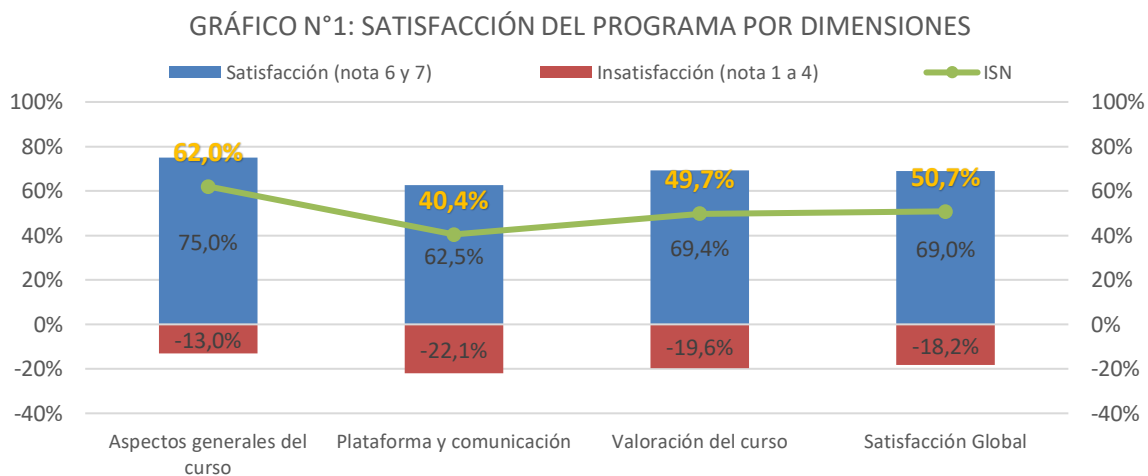
ISN	Categorización del nivel de satisfacción
91%-100%	Excelente
76%-90%	Positiva
61%-75%	Regular
51%-60%	Negativa
-100%-50%	Muy negativa

2. Resultados

2.1 Evaluación general del programa

La encuesta de satisfacción se divide en un total de cuatro dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos de los cursos, la primera corresponde a “Aspectos generales del curso”, la segunda a “Plataforma y comunicación” y la última a “Valoración del curso”. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total de los cursos correspondiente a un 50,7%, considerado como muy negativo.

Dos de las dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción muy negativo correspondiente a “Plataforma y comunicación” y “Valoración del curso” con ISN de 40,4% y 49,7% respectivamente. La dimensión con mejor evaluación corresponde a “Aspectos generales del curso” con ISN de 62,0% (ver gráfico n°2). En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las 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.



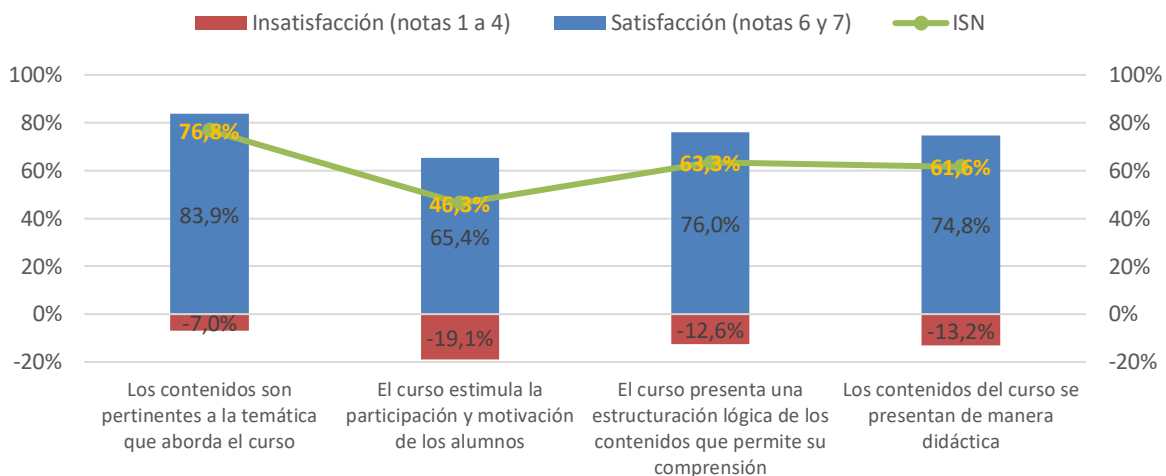
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción cursos e-learning año 2019.

2.2 Evaluación dimensión “Aspectos generales del curso”

En la dimensión “Aspectos generales del curso” se evalúan cuatro aspectos, siendo el primero el mejor evaluado, correspondiente a “los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso” con un ISN de 76,8% considerada una evaluación regular. El aspecto peor evaluado corresponde a “el curso estimula la participación y motivación de los alumnos” con un ISN de 46,3% considerado muy negativo.

Mientras que los otros dos aspectos alcanzan una evaluación regular, correspondientes a “el curso presenta una estructuración lógica de los contenidos que permite su comprensión” y “los contenidos del curso se presentan de manera didáctica”, con ISN de 63,3% y 61,6% respectivamente.

GRÁFICO N°2: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "ASPECTOS GENERALES DEL CURSO"



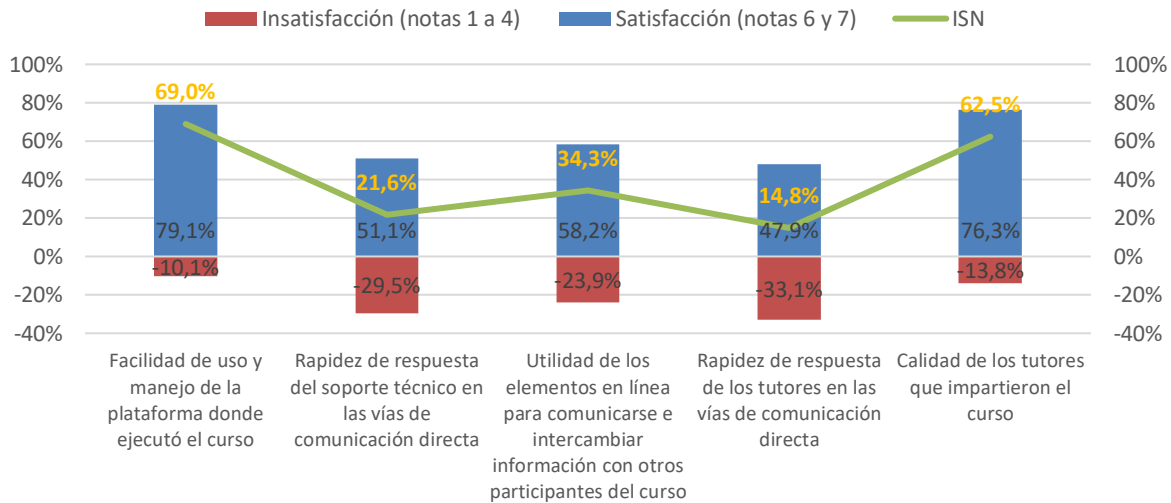
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción cursos e-learning año 2019.

2.3 Evaluación dimensión “Plataforma y comunicación”

La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción de usuarios corresponde a “plataforma y comunicación”, en la cual se evalúan cinco aspectos, donde el primero corresponde a “facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso” que corresponde al aspecto mejor evaluado de esta dimensión con un ISN de 69,0% considerado regular. Otro aspecto evaluado con similar calificación corresponde a “calidad de los tutores que impartieron el curso” con un ISN de 62,5%.

Los tres aspectos restantes obtienen una evaluación muy negativa, correspondientes a: “rapidez de respuesta del soporte técnico en las vías de comunicación directa”, “utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información con otros participantes del curso” y “rapidez de respuesta de los tutores en las vías de comunicación directa” con ISN de 21,6%, 34,3% y 14,8% respectivamente.

GRÁFICO N°3: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PLATAFORMA Y COMUNICACIÓN"

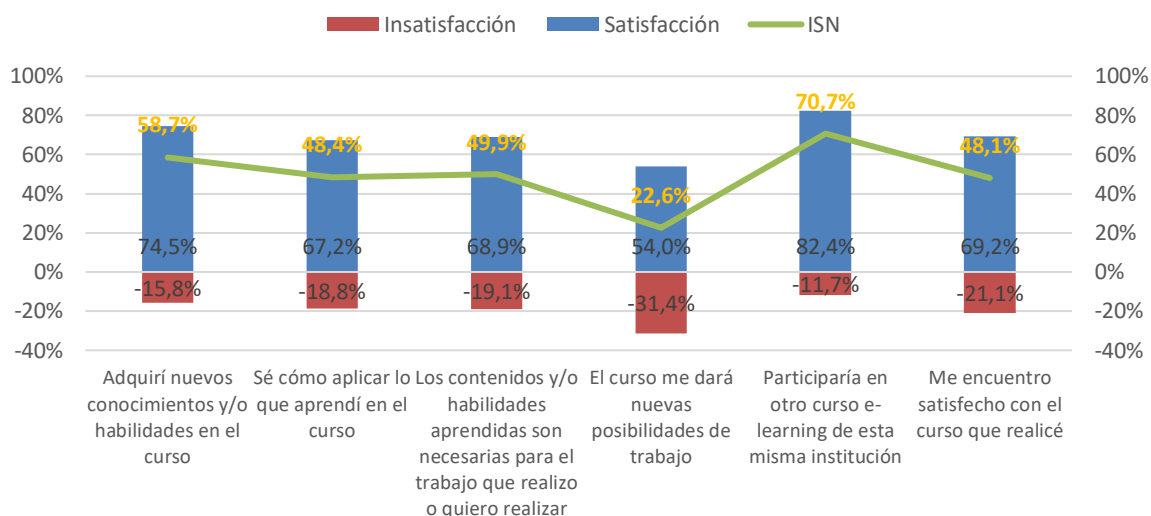


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción cursos e-learning año 2019.

2.4 Evaluación dimensión "Valoración del curso"

La última dimensión está compuesta por seis aspectos, donde cuatro de ellos obtienen una evaluación muy negativa. El aspecto peor evaluado corresponde a *"el curso me dará nuevas posibilidades de trabajo"* con un ISN de 22,6%, seguido de *"me encuentro satisfecho con el curso que realicé"* con ISN de 48,1%, luego *"sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso"* con ISN de 48,4%, y finalmente *"los contenidos y/o habilidades aprendidas son necesarias para el trabajo que realizo o quiero realizar"* con ISN de 49,9%. El aspecto mejor evaluado corresponde a *"participaría en otro curso e-learning de esta misma institución"* con un ISN de 70,7%, que equivale a una evaluación regular.

GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "VALORACIÓN DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción cursos e-learning año 2019.

Un 66,9% de los usuarios indican que finalizaron el curso de capacitación, mientras que un 33,1% indica que no lo finalizó. Estos últimos indican las razones porque no terminaron el curso, donde un 36,8% señala la falta de tiempo para dedicar a la capacitación, como también que la temática del curso no lo motivo con un 8,3%.

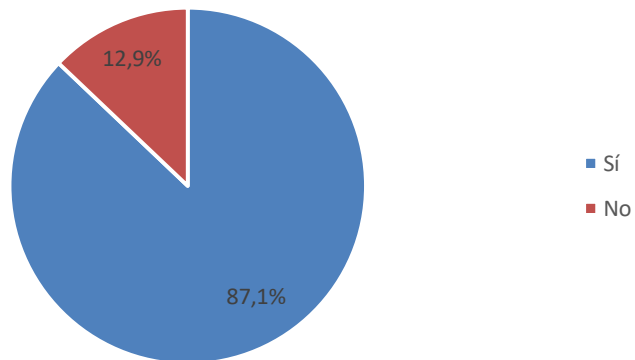
TABLA N°1: ¿POR QUÉ NO TERMINÓ EL CURSO DE CAPACITACIÓN?

La temática del curso no lo motivó	12	8,3%
La modalidad e-learning del curso no lo motivó	8	5,6%
La plataforma era compleja en su uso	11	7,6%
Los contenidos del curso eran de un nivel muy básico	5	3,5%
Los contenidos del curso eran de un nivel muy avanzado	8	5,6%
Falta de tiempo para dedicar a la capacitación	53	36,8%
Otro, ¿cuál?	47	32,6%
Total	144	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción cursos e-learning año 2019.

Finalmente se consulta a los usuarios si recomendarían la participación a otras personas, donde un 87,1% indican que sí recomendarían la participación, y un 12,9% indica que no lo haría.

GRÁFICO N°5: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE CURSO A OTRAS PERSONAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción cursos e-learning año 2019.

3. Resultados por curso

Tomando en cuenta la baja tasa de respuesta, es que los errores muestrales por curso son superiores al 5%, aspecto que es importante de tomar en cuenta al leer las cifras que se presentan a continuación.

La siguiente tabla presenta los ISN y por dimensión que compone la encuesta, además de los porcentajes de satisfacción positiva y negativa. Asimismo, se agregan los resultados del total de cursos, de modo de generar un comparativo con los resultados obtenidos en cada uno de ellos.

Nombres curso	Aplicaciones Móviles	Emprendimiento Social	Introducción a la Programación	Metodologías Ágiles	Total
Aspectos generales del curso					
Positiva	66,0%	73,0%	71,6%	82,1%	75,0%
Negativa	20,1%	12,7%	17,9%	7,1%	13,0%
ISN	45,8%	60,2%	53,7%	75,0%	62,0%
Plataforma y comunicación					
Positiva	50,9%	66,8%	62,3%	66,9%	62,5%
Negativa	30,7%	16,0%	24,9%	18,8%	22,1%
ISN	20,2%	50,7%	37,4%	48,1%	40,4%
Valoración del curso					
Positiva	53,5%	69,9%	65,2%	79,2%	69,4%
Negativa	32,6%	18,6%	24,9%	11,0%	19,6%
ISN	20,8%	51,4%	40,3%	68,2%	49,7%
Satisfacción global de los cursos	29,0%	54,1%	43,8%	63,8%	50,7%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción cursos e-learning año 2019.

4. Anexos

Cuestionario de satisfacción de usuarios de cursos e-learning:

Introducción	<p>Estimado/a: el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) se encuentra realizando una encuesta de satisfacción sobre los cursos e-learning 2019, y de acuerdo con nuestros registros usted fue usuario de estos cursos.</p> <p>Es por este motivo que quisiéramos conocer su opinión al respecto, por lo que, 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. Aspectos generales del curso

Aspectos generales del curso	Respecto a los aspectos generales del curso, evalúe de 1 a 7, donde 1 es la evaluación más baja y 7 la más alta, los siguientes aspectos:		
	(PREG_01_01) Los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso.	Nota de 1 a 7	
	(PREG_01_02) El curso estimula la participación y motivación de los alumnos.	Nota de 1 a 7	
	(PREG_01_03) El curso presenta una estructuración lógica de los contenidos que permite su comprensión.	Nota de 1 a 7	
	(PREG_01_04) 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	

2. Plataforma y comunicación

Plataforma y comunicación	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_02_01) Facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso.	Nota de 1 a 7	No aplica
	(PREG_02_02) Rapidez de respuesta del sopORTE técnico en las vías de comunicación directa, tales como correo electrónico, chat, asistencia telefónica.	Nota de 1 a 7	No aplica
	(PREG_02_03) 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	No aplica
	(PREG_02_04) Rapidez de respuesta de los tutores en las vías de comunicación directa, tales como foros, chat, correo electrónico, videoconferencias, etc.	Nota de 1 a 7	No aplica
	(PREG_02_05) Calidad de los tutores que impartieron el curso.	Nota de 1 a 7	No aplica

3. Valoración del curso

Valoración del curso	Respecto a la valoración del curso, evalúe de 1 a 7, donde 1 es la evaluación más baja y 7 la más alta, las siguientes AFIRMACIONES:	
	[PREG_03_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso.	Nota de 1 a 7
	[PREG_03_02] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso.	Nota de 1 a 7
	[PREG_03_03] Los contenidos y/o habilidades aprendidas son necesarias para el trabajo que realizo o quiero realizar.	Nota de 1 a 7
	[PREG_03_04] El curso me dará nuevas posibilidades de trabajo.	Nota de 1 a 7
	(PREG_03_05) Participaría en otro curso e-learning de esta misma institución.	Nota de 1 a 7
	(PREG_03_06) Me encuentro satisfecho con el curso que realicé.	Nota de 1 a 7

Finalización del curso	[PREG_04_01] ¿Usted finalizó el curso de capacitación?	Sí <i>Pasa a [PREG_06]</i>	No
-------------------------------	--	-------------------------------	----

Motivo de deserción del curso	[PREG_05_01] ¿Por qué no terminó el curso de capacitación? <i>Marque la o las alternativas que desee:</i>	
	a. La temática del curso no lo motivó	
	b. La modalidad e-learning del curso no lo motivó	
	c. La plataforma era compleja en su uso	
	d. Los contenidos del curso eran de un nivel muy básico	
	e. Los contenidos del curso eran de un nivel muy avanzado	
	f. Falta de tiempo para dedicar a la capacitación	
	g. Otro ¿Cuál?	

Recomendación programa	[PREG_06_01] ¿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