

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROGRAMA BECAS FONDO CESANTÍA SOLIDARIO

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 del programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2020. 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, por medio de encuestadores instalados en el call center de SENCE. La duración promedio de la encuesta fue de 10 minutos.

La aplicación inició el 30 de marzo del año 2021, para finalizar el 8 de abril del año 2021. 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 2020 alcanza a 1.363 personas, esto de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 1.361 usuarios forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a personas potencialmente contactables.

TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL PROGRAMA BECAS FONDO CESANTÍA AÑO 2020.

ESTADO DE ENCUESTAS	USUARIOS
Universo	1.363
Marco muestral	1.361

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

1.2. MARCO UTILIZADO

A partir del proceso de aplicación de la encuesta el marco utilizado alcanza a 1.361 usuarios, correspondientes a aquellos que se intentó contactar durante el período de aplicación de la encuesta. El estado de aplicación sobre este marco, a partir del proceso de realización de encuestas telefónicas, se observa en la tabla n°2.

TABLA N°2: ESTADO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS PROGRAMA BECAS FONDO CESANTÍA AÑO 2020.

ESTADO DE ENCUESTAS	USUARIOS
Marco utilizado	1.361
Finalizadas (F)	301
Parciales (P)	1
Rechazadas (R)	1
No contactadas (NC)	699
No cumple criterio ¹ (NCC)	31
No ubicable (NU)	328

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

En función de los resultados de aplicación antes descritos se presentan en la tabla n°3 los principales indicadores del trabajo de campo para la muestra potencialmente elegible.

TABLA N°3: INDICADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS PROGRAMA BECAS FONDO CESANTÍA AÑO 2020.

INDICADOR	%
Tasa de respuesta	22,1%
Tasa de contacto	22,2%
Tasa de cooperación	99,3%
Tasa de rechazo	0,1%

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

La tasa de respuesta registra la proporción de encuestas realizadas sobre el total del marco muestral utilizado.

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

La tasa de contacto muestra la proporción de casos de la muestra en que el encuestador logra hablar o tener la atención del usuario, donde finalmente puede obtener o no la encuesta.

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

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

La tasa de cooperación registra la proporción de unidades muestrales encuestadas sobre todas las unidades elegibles que fueron contactadas.

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

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

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

1.3. DISEÑO MUESTRAL

Considerando el marco muestral de 1.361 usuarios, se estimó una muestra representativa a nivel nacional, con un nivel de confianza de un 95% y un error muestral de un 5%. La muestra estimada con los parámetros indicados anteriormente corresponde a 300 casos. A partir del desarrollo del proceso de aplicación de encuesta, y producto de la contactabilidad presentada en los registros disponibles en la base de datos, en la tabla n°4, se detalla la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el marco muestral.

La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 301 usuarios y presentó un error de 5% a nivel nacional. A nivel regional se cumple con proporcionalidad de la muestra, por lo que los resultados no son representativos a nivel de esta variable.

TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS EGRESADOS PROGRAMA BECAS FONDO CESANTÍA AÑO 2020.

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA
I región de Tarapacá	19	4	4
II región de Antofagasta	85	19	17
III región de Atacama	100	22	14
IV región de Coquimbo	99	22	21
V región de Valparaíso	307	68	64
VII región del Maule	35	8	5
VIII región del Biobío	37	8	8
IX región de la Araucanía	63	14	10
X región de Los Lagos	25	6	6
XII región de Magallanes	25	6	3
XIII región Metropolitana	483	106	131
XIV región de Los Ríos	42	9	9
XV región del Ñuble	41	9	9
Total	1.361	300	301

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

1.4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

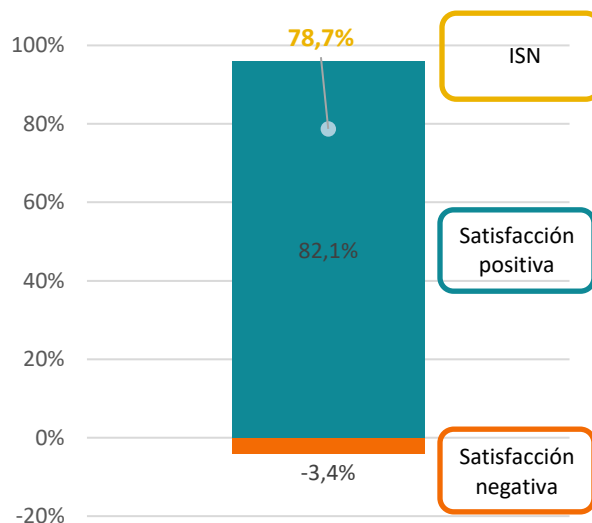
El cuestionario aplicado se compone por un total de tres dimensiones, las que se construyen de sub dimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y sub dimensiones se detallan a continuación:

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. Facilitador.
 - c. Plataforma y comunicación.
 - d. Apoyo Sociolaboral
 - e. 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:

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

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

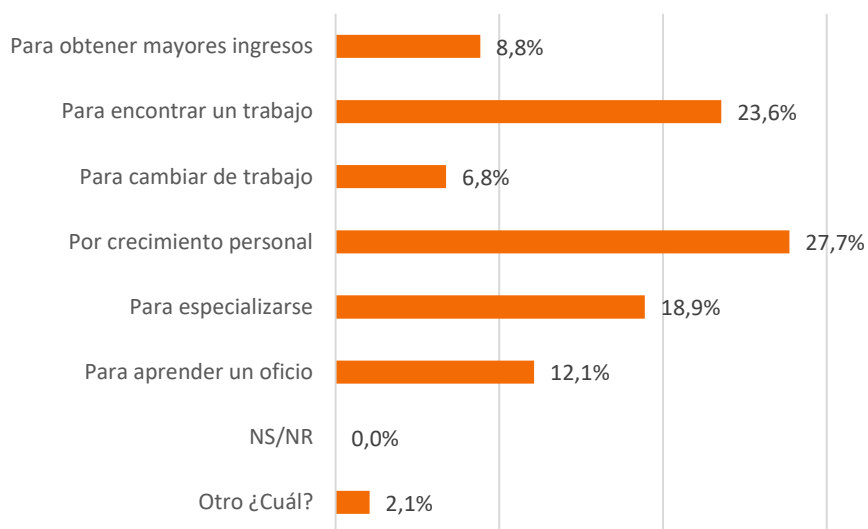
2. RESULTADOS

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 27,7% del total de respuestas, seguido de “Para encontrar un trabajo” con un 23,6%, “Para especializarse” con un 18,9%, y “Para aprender un oficio” con un 12,1%.

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

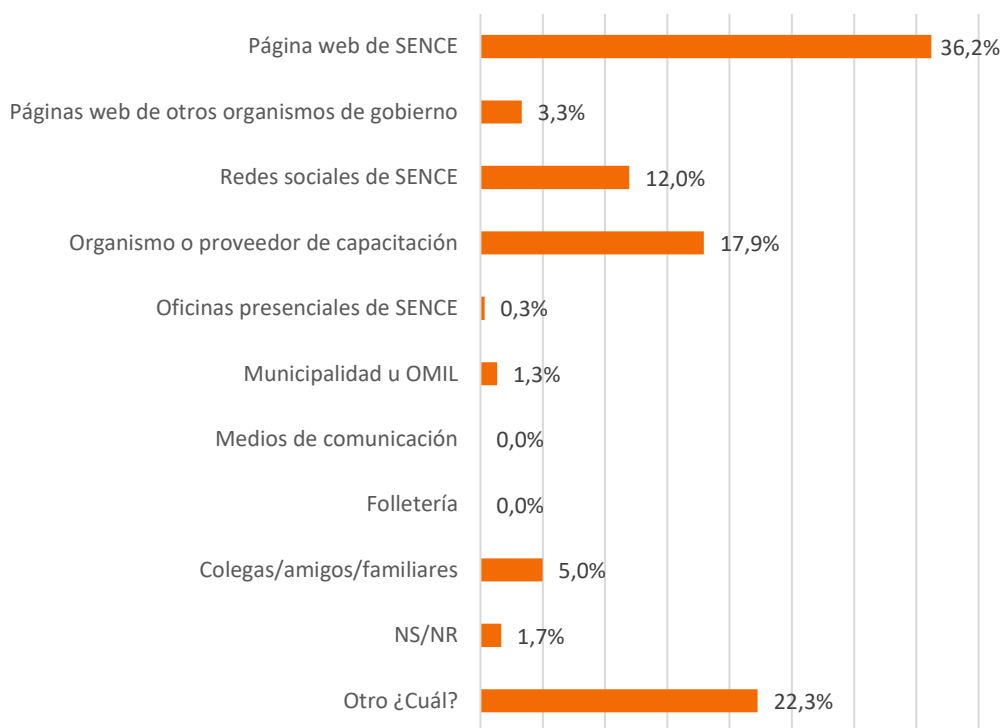


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2020.

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se observa que un 36,2% de los usuarios señala que se enteraron a través de la página web de SENCE, seguido de un organismo proveedor de capacitación con un 17,9% y un 12% que se enteraron del programa por medio de las redes sociales de SENCE. Un 22,3% indica que se enteraron por otros canales como llamados telefónicos de SENCE o de la AFC.

En cuanto a los mecanismos de difusión que SENCE utiliza de manera directa, correspondiente a página web, oficinas presenciales, visita presencial, redes sociales, correo electrónico, medios de comunicación y folletería, en total agrupan a un 48,5% de los usuarios.

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



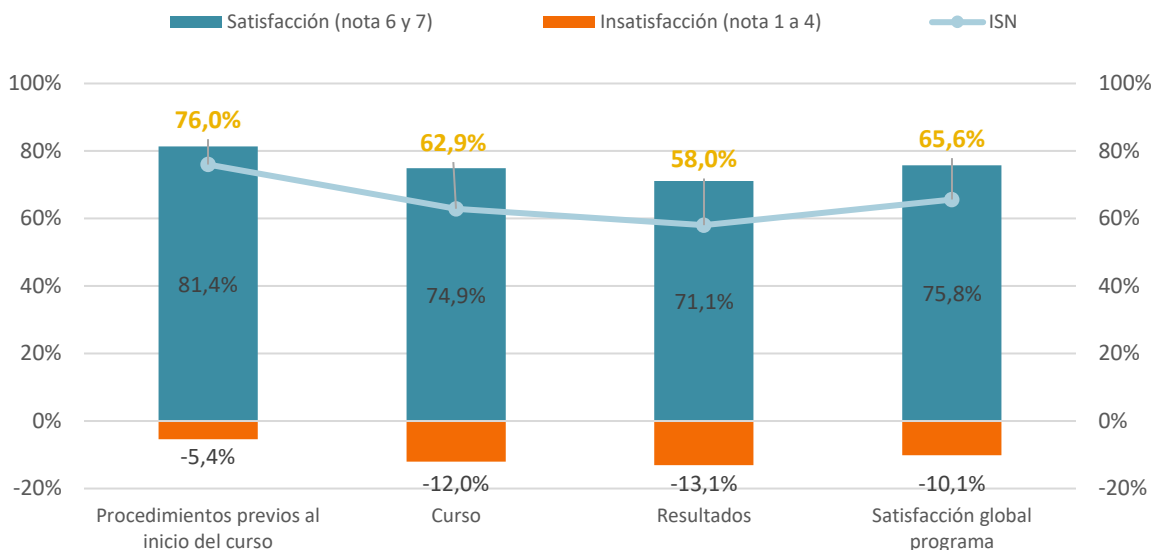
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2020.

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 65,6%, considerado como regular. Sólo una de las dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción positivo, correspondiente a “*procedimientos previos al inicio del curso*” con un ISN de 76%. Mientras que las dimensiones “*curso*” y “*resultados*” obtienen calificación regular y negativa, con ISN de 62,9% y 58% respectivamente (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



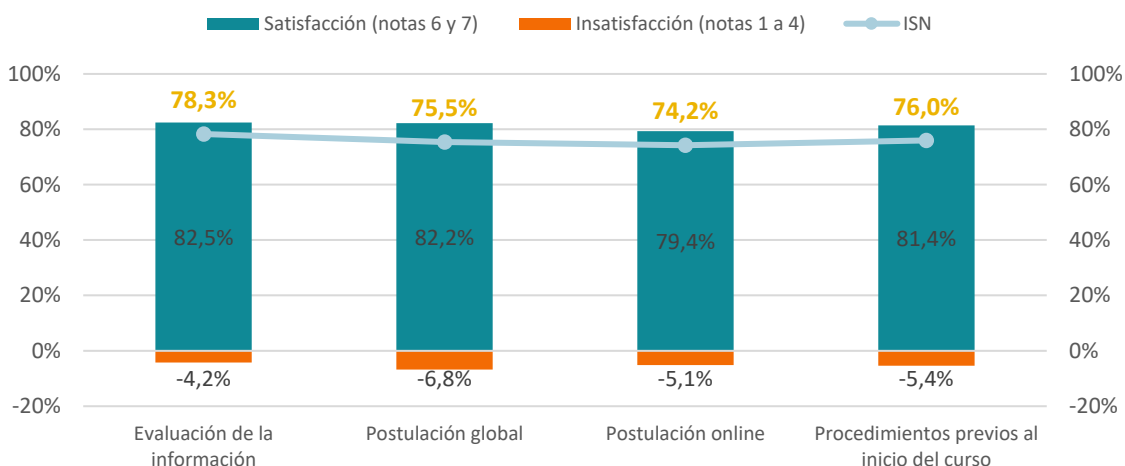
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2020.

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 76% correspondiente a un nivel positivo. Al observar las evaluaciones recibidas para cada sub dimensión, el que presenta un ISN más alto corresponde a “*evaluación de la información*”, con un 78,3%, seguida de la “*postulación global*” con un 75,5%, ambas consideradas positivo. Mientras que la “*postulación online*” alcanza un ISN de un 74,2%, lo que se categoriza como calificación regular.

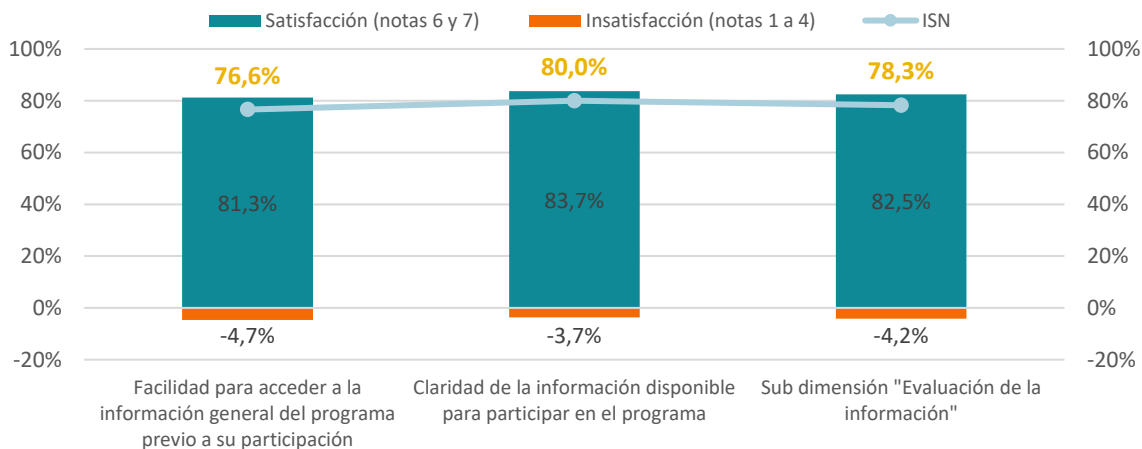
GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2020.

La sub dimensión que tiene relación con la información disponible del programa alcanza un nivel positivo con un ISN de un 78,3%. 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 ambas variables obtienen un nivel de satisfacción positiva, con un ISN de 76,6%, y de 80% respectivamente.

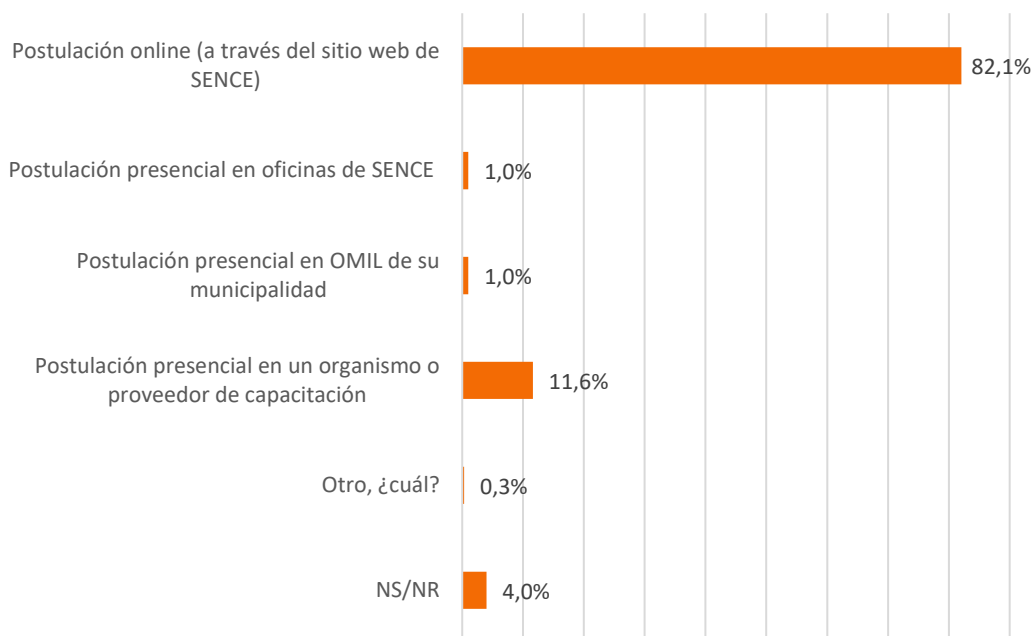
GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2020.

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción regular 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 82,1% 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 11,6%. Es importante resaltar que si se agrupan todas las alternativas presenciales de postulación se obtiene que sólo un 13,6% de los usuarios declaran haber postulado de ese modo.

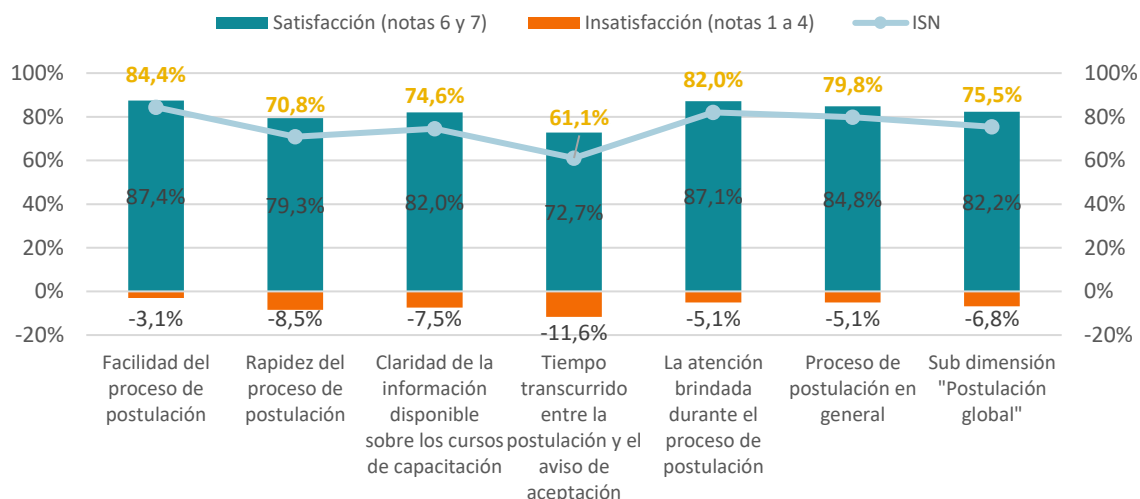
GRÁFICO N°6: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL PROGRAMA DE SENCE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2020.

La sub dimensión “postulación global” presenta un ISN positivo equivalente a 75,5%, donde las variables evaluadas positivamente, corresponden a: “facilidad del proceso de postulación”, “claridad de la información disponible sobre los cursos de capacitación”, “la atención brindada durante el proceso de postulación” y “proceso de postulación en general”. Mientras que aspectos relacionados a la claridad y rapidez del proceso de postulación obtienen calificación regular, correspondientes a “rapidez del proceso de postulación”, “claridad de la información disponible sobre los cursos de capacitación” y “tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación”.

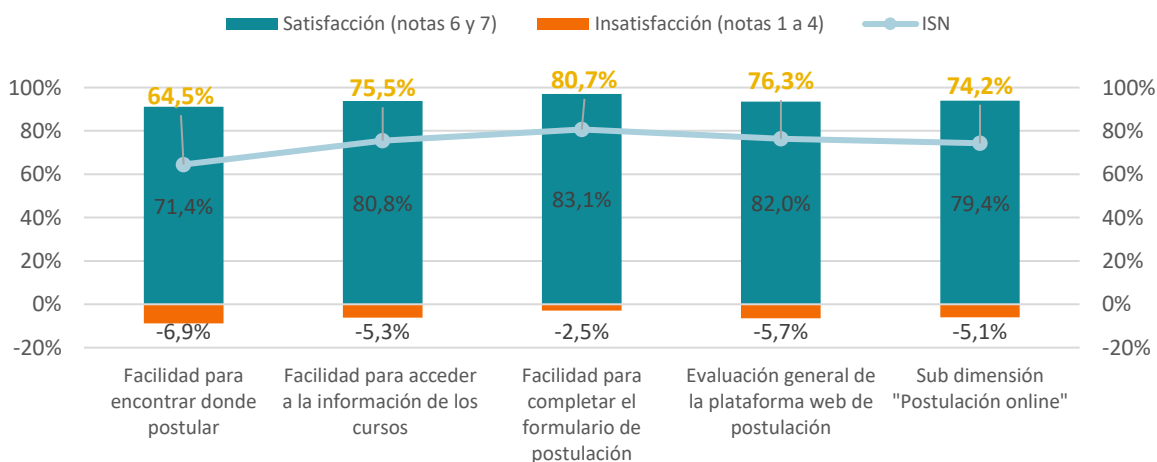
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN GLOBAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2020.

En cuanto a la evaluación que recibe la sub dimensión “*postulación online*”, la que presenta un ISN regular, la variable que incide en esta menor valoración corresponde a: “*facilidad para encontrar donde postular*” con un 64,5%, equivalente a una evaluación regular. Mientras que las variables “*facilidad para acceder a la información de los cursos*”, “*facilidad para completar el formulario de evaluación*” y “*evaluación general de la plataforma web de postulación*” obtienen satisfacción positiva. 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 Becas Fondo Cesantía Solidario 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”, “facilitador”, “apoyo sociolaboral” y “proveedor de capacitación”. Previo a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos datos relevantes en cuanto a información que disponían los usuarios sobre el curso y características generales del curso que desarrollaron.

En primer lugar, un 76,4% de los usuarios señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, dando como resultado que casi un cuarto de los usuarios encuestados no tenía esa información clara. Respecto a si los usuarios pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 57,5% 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?

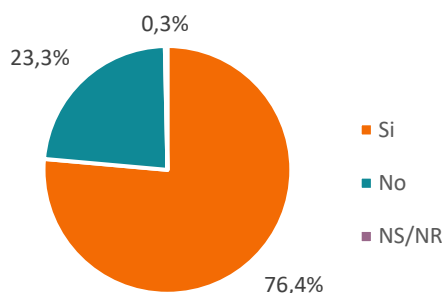
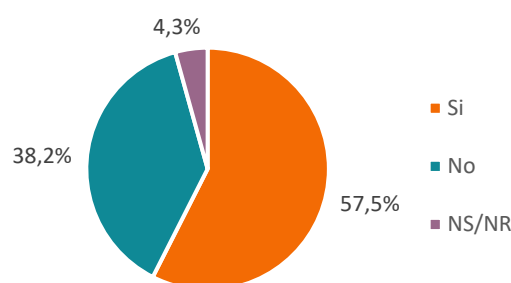


GRÁFICO N°10: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario 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 60,7% señala que dedicó entre 1 y 2 horas en cada ingreso a la plataforma donde se desarrolló el curso (ver tablas n°5 y n°6).

Al consultarles a los encuestados si consideraron adecuada la duración del curso, un 83,5% responde afirmativamente, y un 16,5% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 86,1% a que la duración de los cursos era muy corta.

TABLA N°5: ¿CUÁNTAS VECES A LA SEMANA INGRESÓ A LA PLATAFORMA DONDE SE DESARROLLÓ EL CURSO?

HORAS DIARIAS	USUARIOS	PORCENTAJE
1	5	1,7%
2	51	16,9%
3	62	20,6%
4	26	8,6%
5	82	27,2%
6	19	6,3%
7	17	5,6%
8	3	1,0%
9	3	1,0%
10	18	6,0%
MÁS DE 10	15	5,0%
NS/NR	-	0,0%
TOTAL	301	100%
PROMEDIO	5 veces	

TABLA N°6: ¿CUÁNTO TIEMPO DEDICABA EN PROMEDIO EN CADA INGRESO A LA PLATAFORMA DONDE SE DESARROLLÓ EL CURSO?

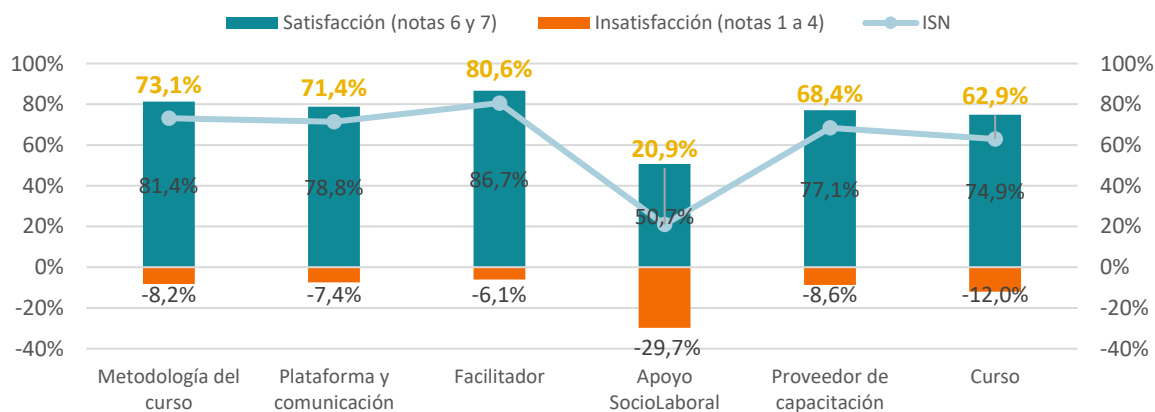
DÍAS	USUARIOS	PORCENTAJE
MENOS DE 1 HORA	18	6,0%
ENTRE 1 Y 2 HORAS	182	60,5%
MÁS DE 2 HORAS	101	33,6%
TOTAL	301	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2020.

Evaluación dimensión "curso"

El ISN global de esta dimensión corresponde a un 62,9%, considerado como regular, siendo la dimensión del programa que presenta la segunda evaluación más baja. El nivel de satisfacción regular de esta dimensión se explica en gran parte por la evaluación recibida en la sub dimensión "apoyo sociolaboral", con un ISN de 20,9% que es considerado muy negativo. Las otras sub dimensiones presentan evaluación regular, correspondientes a "metodología del curso", "plataforma y comunicación" y "proveedor de capacitación". Mientras que la única sub dimensión con calificación positiva corresponde a "facilitador", que obtiene un ISN de 80,6%.

GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2020.

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por *“aspectos metodológicos del curso”*, se observa que siete de las diez variables evaluadas alcanzan satisfacción regular. Los aspectos con menor valoración son: *“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.”*, *“duración del curso acorde a los contenidos del curso”*, *“personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor”*, *“entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado”*, *“entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones”* y *“evaluación al finalizar el curso”*.

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”* y *“el cumplimiento de todas las actividades programadas”* las que son evaluadas de manera positiva.

TABLA N°7: 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 COMPRESIÓN	78,1%	-5,6%	83,7%
LOS CONTENIDOS SON PERTINENTES A LA TEMÁTICA QUE ABORDA EL CURSO	81,4%	-4,7%	86,0%
LOS CONTENIDOS DEL CURSO SE PRESENTAN DE MANERA DIDÁCTICA PARA FACILITAR SU COMPRESIÓN	74,8%	-7,0%	81,7%
EL MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE, COMO PRESENTACIONES, TEXTOS, GUÍAS DE APOYO, ETC.	69,1%	-8,7%	77,9%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	78,9%	-6,7%	85,6%
DURACIÓN DEL CURSO ACORDE A LOS CONTENIDOS DEL CURSO	65,8%	-10,6%	76,4%
PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO, DISTINTO AL TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR	74,5%	-8,4%	82,9%
ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERÍA EVALUADO	71,8%	-8,4%	80,2%
ENTREGA OPORTUNA DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	67,1%	-12,1%	79,2%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR EL CURSO	69,8%	-10,2%	80,0%
SUB DIMENSIÓN "ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO"	73,1%	-8,2%	81,4%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2020.

La segunda sub dimensión evaluada en lo que tiene relación con el curso, es *“plataforma y comunicación”*, que alcanza un ISN de 71,4%, considerado como regular. Todas las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción regular, donde las peor evaluadas corresponden a *“la variedad de recursos de estudio que ofrece el sitio”*, *“utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información con otros participantes del curso”*, *“facilidad para encontrar la información que necesita dentro de la plataforma”* y *“facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso”*.

Mientras que las variables mejor evaluadas corresponden a “*facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso*” y “*rapidez de respuesta del soporte técnico o tutor administrativo en las vías de comunicación directa*”.

TABLA N°8: 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	72,8%	-7,0%	79,7%
FACILIDAD PARA ENCONTRAR LA INFORMACIÓN QUE NECESITA DENTRO DE LA PLATAFORMA	71,0%	-8,3%	79,3%
FACILIDAD DE USO Y MANEJO DE LA PLATAFORMA DONDE EJECUTÓ EL CURSO	71,8%	-7,0%	78,7%
LA VARIEDAD DE RECURSOS DE ESTUDIO QUE OFRECE EL SITIO (POR EJEMPLO, IMÁGENES, TEXTO, AUDIO, ETC.)	69,8%	-7,0%	76,7%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DEL SOPORTE TÉCNICO O TUTOR ADMINISTRATIVO EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	72,7%	-6,7%	79,5%
UTILIDAD DE LOS ELEMENTOS EN LÍNEA PARA COMUNICARSE E INTERCAMBIAR INFORMACIÓN CON OTROS PARTICIPANTES DEL CURSO	70,1%	-8,6%	78,7%
SUB DIMENSIÓN "PLATAFORMA Y COMUNICACIÓN"	71,4%	-7,4%	78,8%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2020.

La tercera sub dimensión en relación al desarrollo del curso, corresponde a “*facilitador*”, siendo ésta la que presenta la mejor evaluación de todo el programa, con un ISN de 80,6%, considerado como positivo. La mayor parte de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción positiva. La única variable con calificación regular corresponde a “*entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones*” con un ISN de 66,4%.

TABLA N°9: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “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	87,6%	-3,0%	90,6%
EXPUSIERON LA MATERIA DE FORMA CLARA Y COMPRESIBLE	83,6%	-5,4%	88,9%
MOSTRARON BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER PREGUNTAS Y DUDAS	89,6%	-3,4%	93,0%
DEMOSTRARON CAPACIDAD PARA MOTIVAR A LOS ALUMNOS	80,9%	-6,0%	86,9%
ENTREGARON JUSTIFICACIÓN SOBRE LAS CALIFICACIONES DE LAS EVALUACIONES	64,6%	-11,8%	76,4%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DE LOS TUTORES ACADÉMICOS EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	77,4%	-6,8%	84,1%
SUB DIMENSIÓN "FACILITADOR"	80,6%	-6,1%	86,7%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2020.

En relación a la sub dimensión “*apoyo sociolaboral*”, un 92,4% de los usuarios indica que en la entrevista de diagnóstico inicial si se le preguntó sobre sus expectativas del curso elegido, situación sociolaboral, conocimientos y experiencia previa. Mientras que sólo un 60,1% de los usuarios indica que el Apoyo Sociolaboral le habría ayudado a construir una ruta de empleabilidad como trabajador dependiente, como por ejemplo dónde buscar trabajo, como formalizarse, 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?

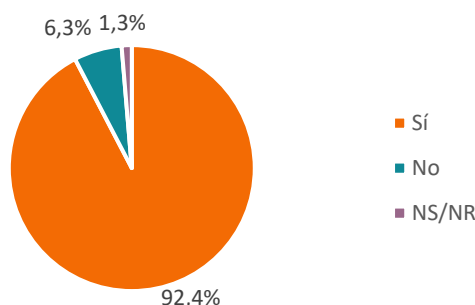
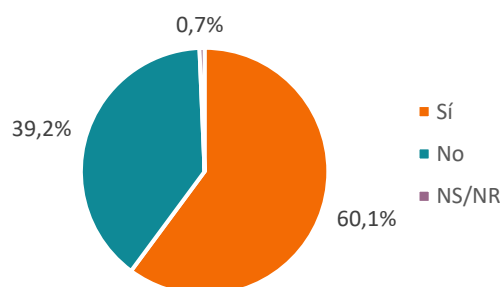


GRÁFICO N°13: ¿EL APOYO SOCIO LABORAL LE AYUDÓ A CONSTRUIR UNA RUTA DE EMPLEABILIDAD?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2020.

La evaluación de todos los aspectos evaluados en relación con el Apoyo sociolaboral es muy negativa, donde lo peor evaluado corresponde a “*gestión realizada para la búsqueda de empleo*” y “*seguimiento y/o acompañamiento durante la experiencia laboral*”.

TABLA N°10: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “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	40,6%	-18,1%	58,7%
ACOMPANIAMIENTO DURANTE EL CURSO DE CAPACITACIÓN POR PARTE DEL APOYO SOCIO LABORAL	39,2%	-21,2%	60,4%
ASESORÍA EN LA PREPARACIÓN PARA ENTREVISTAS LABORALES	18,3%	-31,2%	49,5%
GESTIÓN REALIZADA PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO	5,1%	-38,0%	43,1%
SEGUIMIENTO Y/O ACOMPANIAMIENTO DURANTE LA EXPERIENCIA LABORAL	1,5%	-40,2%	41,7%
SUB DIMENSIÓN "APOYO SOCIOLABORAL"	20,9%	-29,7%	50,7%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario 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 68,4% considerado regular.

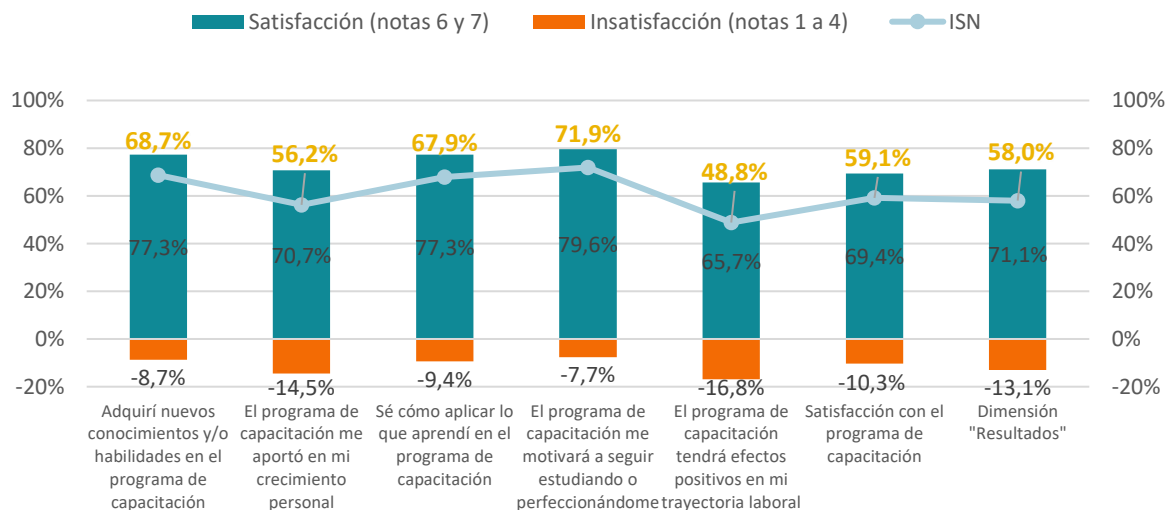
2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

La última dimensión analizada en este reporte es “resultados”, que engloba la percepción de los usuarios en cuanto a la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 58%, considerado como negativo.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que la mitad de las variables presentan índices de satisfacción de nivel regular, correspondientes a “adquirir nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa de capacitación”, “sé cómo aplicar lo que aprendí en el programa de capacitación” y “el programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome”.

Mientras que las variables peor evaluadas corresponden a “el programa de capacitación me aportó en mi crecimiento personal” y “satisfacción con el programa de capacitación” con calificación negativa, y “el programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral” con calificación muy negativa.

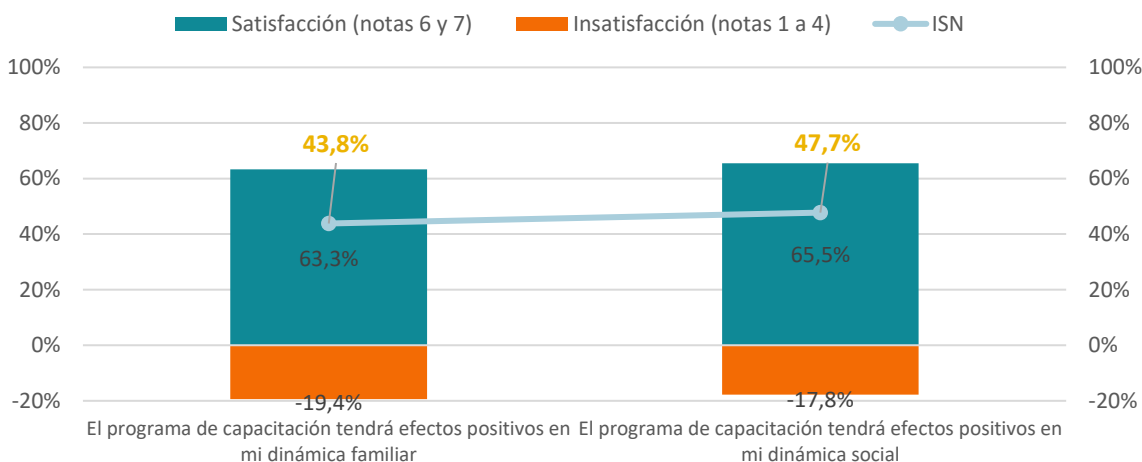
GRÁFICO N°14: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario 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 tanto la percepción de “*efectos positivos en la dinámica familiar*” como “*efectos positivos en la dinámica social*” obtienen calificación muy negativa.

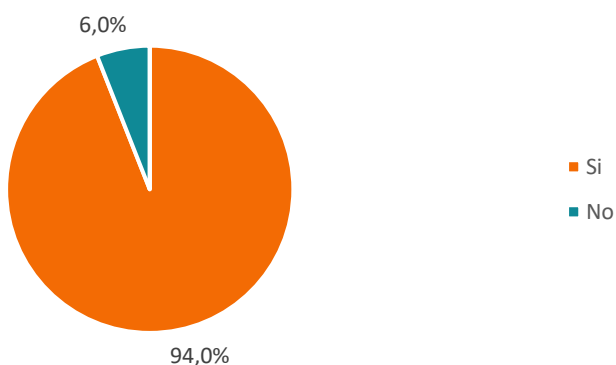
GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2020.

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 94% declara que sí.

GRÁFICO N°16: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS PERSONAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Fondo Cesantía Solidario año 2020.

3. ANEXOS

Cuestionario de satisfacción de usuarios:

Introducción	Buenos días/tardes, ¿Hablo con (Nombre de encuestado)? Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	Sí
		No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>usted participó en el programa Becas Fondo Cesantía Solidario de SENCE durante el año 2020.</i> ¿Me podría confirmar que terminó el curso de capacitación?	Sí
	¿Este curso se desarrolló en modalidad online o e-learning? <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,	Sí
	¿Me podría contestar algunas preguntas? Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. <i>(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 10 minutos)</i>	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>

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

[PREG_01] ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa Becas Fondo Cesantía Solidario?	
<i>(Nota: Respuesta de selección múltiple)</i>	
a. Para obtener mayores ingresos	
b. Para encontrar un trabajo	
c. Para cambiar de trabajo	
d. Por crecimiento personal	
e. Para especializarse	
f. Para aprender un oficio	
g. Otro ¿Cuál?	
h. NS/NR	

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

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

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

2. Postulación

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

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

<p>[PREG_09] ¿Cuántas veces a la semana ingresó a la plataforma donde se desarrolló el curso?</p>	<p><i>Listado de 0 a 10, Más de 10</i></p>
<p>[PREG_10] ¿Cuánto tiempo dedicaba en promedio en cada ingreso a la plataforma donde se desarrolló el curso?</p>	<p>a. Menos de 1 hora</p>
	<p>b. Entre 1 y 2 horas</p>
	<p>c. Más de 2 horas</p>
<p>[PREG_11] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?</p>	<p>Sí <i>Pasa a [PREG_13]</i></p>
	<p>No <i>Pasa a [PREG_12]</i></p>

<p>[PREG_12] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso?</p> <p><i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</i></p>	
<p>a. Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería</p>	
<p>b. Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería</p>	

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? <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que esta pregunta busca conocer la percepción del encuestado respecto a la forma de evaluación o pruebas finales del curso, y no la nota que obtuvo)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
---	------------------	-------

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 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. Tutor, Facilitador o Profesor

[PREG_16] 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_16_01] Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_16_02] Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_16_03] Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_16_04] Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_16_05] Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_16_06] Rapidez de respuesta de los tutores académicos en las vías de comunicación directa, tales como foros, chat, correo electrónico, videoconferencias, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR

8. Proveedor de capacitación

[PREG_17] 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
--	------------------	-------

9. Apoyo Sociolaboral

[PREG_18] ¿En la entrevista de diagnóstico inicial, se le preguntó sobre sus expectativas del curso elegido, situación sociolaboral, conocimientos y experiencia previa?	Sí
	No

[PREG_19] ¿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_20] 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_20_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_20_02] Acompañamiento durante el curso de capacitación por parte del Apoyo Socio Laboral	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_20_03] Asesoría en la preparación para entrevistas laborales	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_20_04] Gestión realizada para la búsqueda de empleo	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_20_05] Seguimiento y/o acompañamiento durante la experiencia laboral	Nota de 1 a 7	NS/NR

10. Resultados

[PREG_21] 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_21_01] Adquirir nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_21_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_21_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el programa de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_21_04] El programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_21_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_21_06] El programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica familiar	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_21_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_22] 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_23] 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.