

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROGRAMA FÓRMATE PARA EL TRABAJO LÍNEA SECTORIAL

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 Fórmate para el trabajo línea sectorial año 2020, específicamente del sector transporte. 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 3 de mayo del año 2021, para finalizar el 12 de mayo 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 805 personas, esto de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 794 usuarios forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a personas potencialmente contactables.

TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL PROGRAMA FÓRMATE PARA EL TRABAJO LÍNEA SECTORIAL AÑO 2020.

ESTADO DE ENCUESTAS	USUARIOS
Universo	805
Marco muestral	794

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 782 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 FÓRMATE PARA EL TRABAJO LÍNEA SECTORIAL AÑO 2020.

ESTADO DE ENCUESTAS	USUARIOS
Marco utilizado	782
Finalizadas (F)	263
Parciales (P)	40
Rechazadas (R)	14
No contactadas (NC)	209
No cumple criterio ¹ (NCC)	93
No ubicable (NU)	163

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 FÓRMATE PARA EL TRABAJO LÍNEA SECTORIAL AÑO 2020.

INDICADOR	%
Tasa de respuesta	33,6%
Tasa de contacto	35,4%
Tasa de cooperación	83,0%
Tasa de rechazo	1,8%

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 794 usuarios, se estimó una muestra representativa a nivel nacional y proporcional por regiones, 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 260 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 263 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 FÓRMATE PARA EL TRABAJO LÍNEA SECTORIAL AÑO 2020.

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA
I región de Tarapacá	60	20	34
VI región de O'Higgins	13	4	5
VIII región del Biobío	134	44	42
X región de Los Lagos	150	49	46
XIII región Metropolitana	355	116	117
XIV región de Los Ríos	82	27	19
Total	794	260	263

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

1.4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

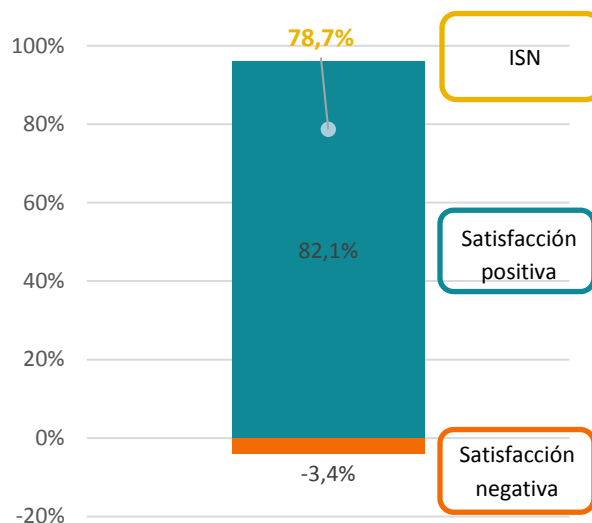
El cuestionario aplicado se compone por un total de tres dimensiones, las que se construyen de sub dimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y sub dimensiones se detallan a continuación:

1. Procedimientos previos al inicio del curso:
 - a. Evaluación de la información.
 - b. Postulación global.
 - c. Postulación online.
2. Curso:
 - a. Desarrollo del curso.
 - b. Plataforma y comunicación.
 - c. Facilitador.
 - d. 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

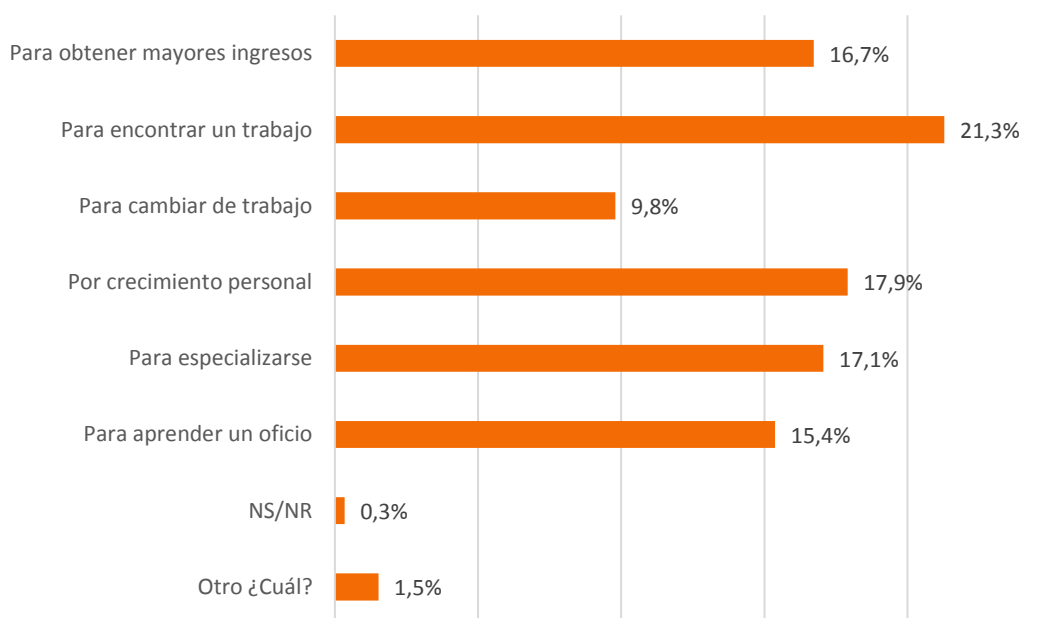
2. RESULTADOS

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 “Para encontrar un trabajo” con un 21,3% del total de respuestas, seguido de “Por crecimiento personal” con un 17,9%, “Para especializarse” con un 17,1%, y “Para obtener mayores ingresos” con un 16,7%.

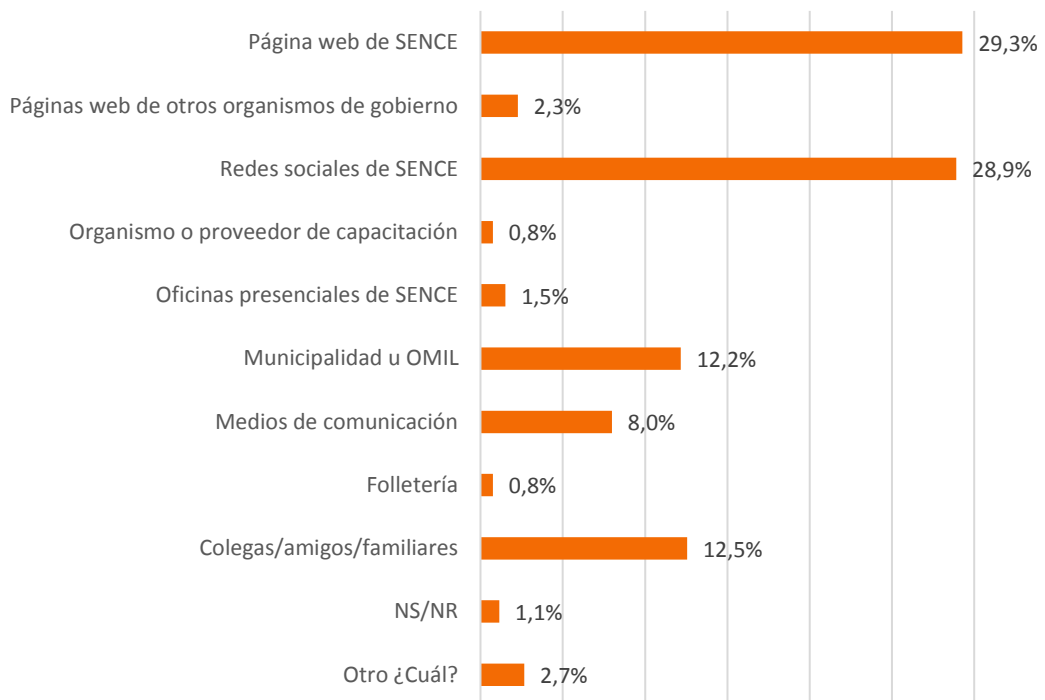
GRÁFICO N°1: ¿POR QUÉ RAZÓN USTED DECIDIÓ INGRESAR AL PROGRAMA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2020.

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se observa que un 29,3% de los usuarios señala que se enteraron por la página web de SENCE, seguido de las redes sociales de SENCE con un 28,9% y un 12,5% se enteraron del programa por medio de colegas/amigos/familiares. En cuanto a los mecanismos de difusión que SENCE utiliza de manera directa, correspondiente a página web, oficinas presenciales, visita presencial, redes sociales, correo electrónico, medios de comunicación y folletería, en total agrupan a un 68,4% de los usuarios.

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

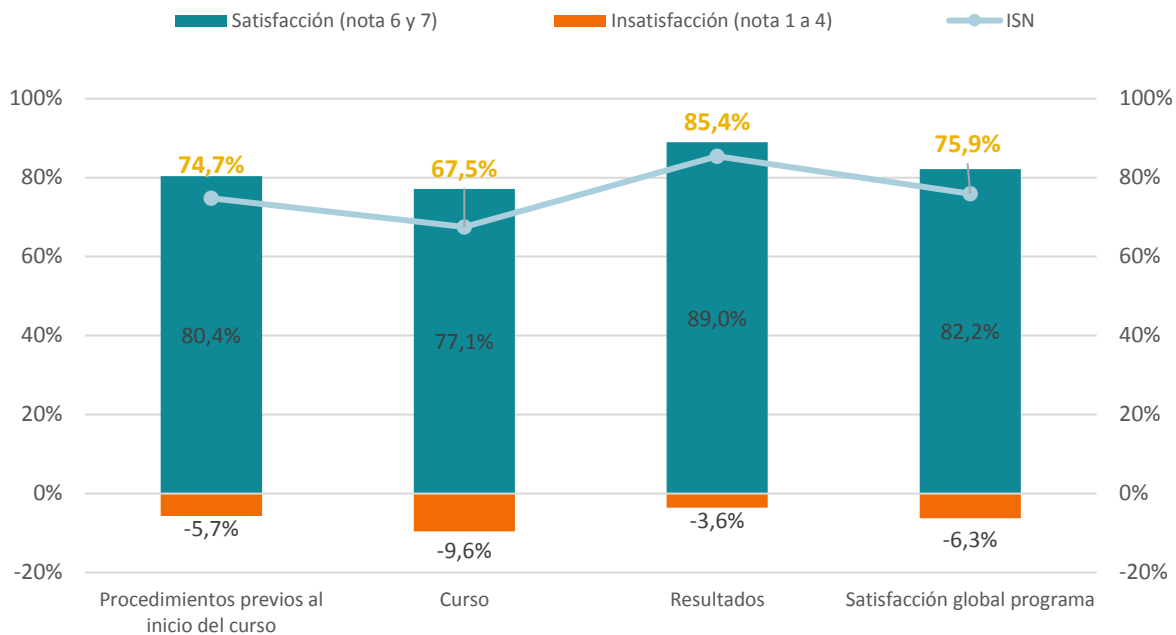


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2020.

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 75,9%, considerado como positivo. La mayor parte de las dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción regular, donde la peor evaluación corresponde a “*curso*” con ISN de 67,5%, seguida de “*procedimientos previos al inicio del curso*” con un ISN de 74,7% (ver gráfico n°3). Mientras que la dimensión mejor evaluada corresponde a “*resultados*” con un 85,4%, la única con calificación positiva. 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



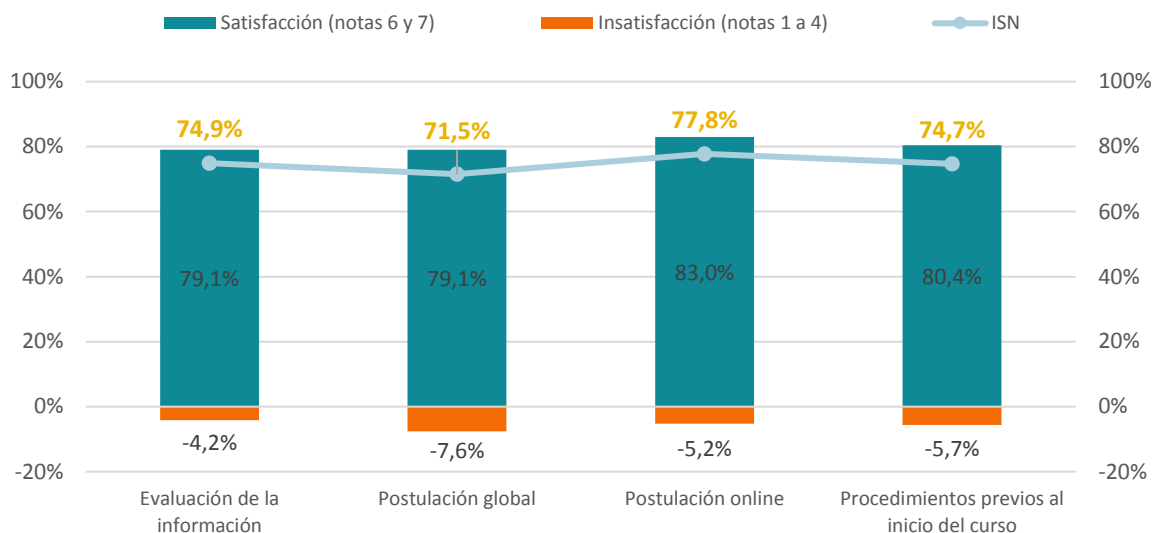
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómrate para el trabajo año 2020.

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 74,7% correspondiente a un nivel regular. Al observar las evaluaciones recibidas para cada sub dimensión, el que presenta un ISN más alto corresponde a “*postulación online*”, con un 77,8% considerado positivo. Luego, la “*evaluación de la información*” alcanza ISN de 74,9%, y la “*postulación global*” alcanza un ISN de un 71,5%, ambas calificadas con satisfacción regular.

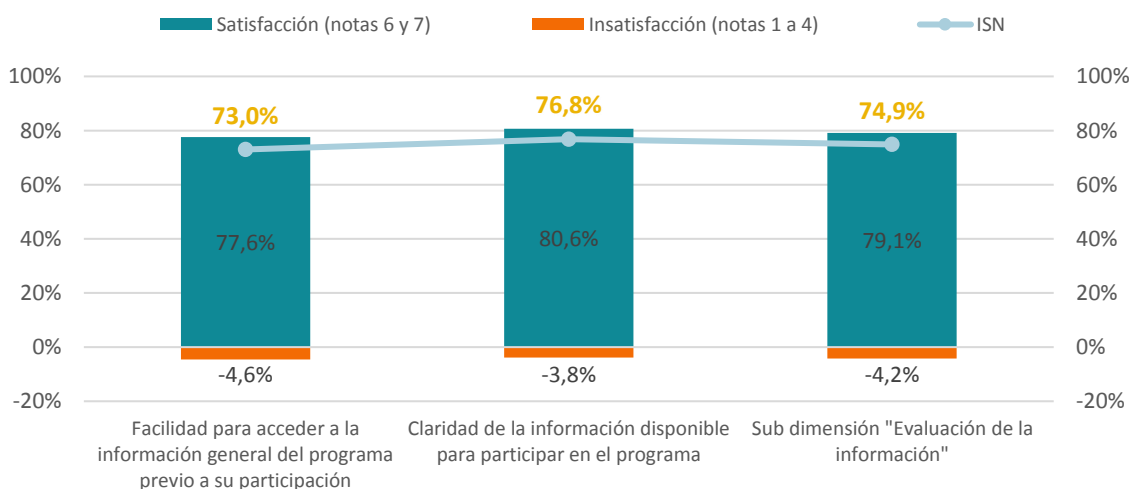
GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2020.

La sub dimensión que tiene relación con la información disponible del programa alcanza un nivel regular con un ISN de 74,9%. En el siguiente gráfico se presentan las variables que fueron evaluadas en la sub dimensión "evaluación de la información", correspondiente a "facilidad para acceder a la información general del programa" previo a su participación, y "claridad de la información disponible". En ese sentido, se identifica que la primera variable obtiene un nivel de satisfacción regular, con un ISN de 73%, mientras que la segunda variable obtiene un ISN de 76,8%, considerado positivo.

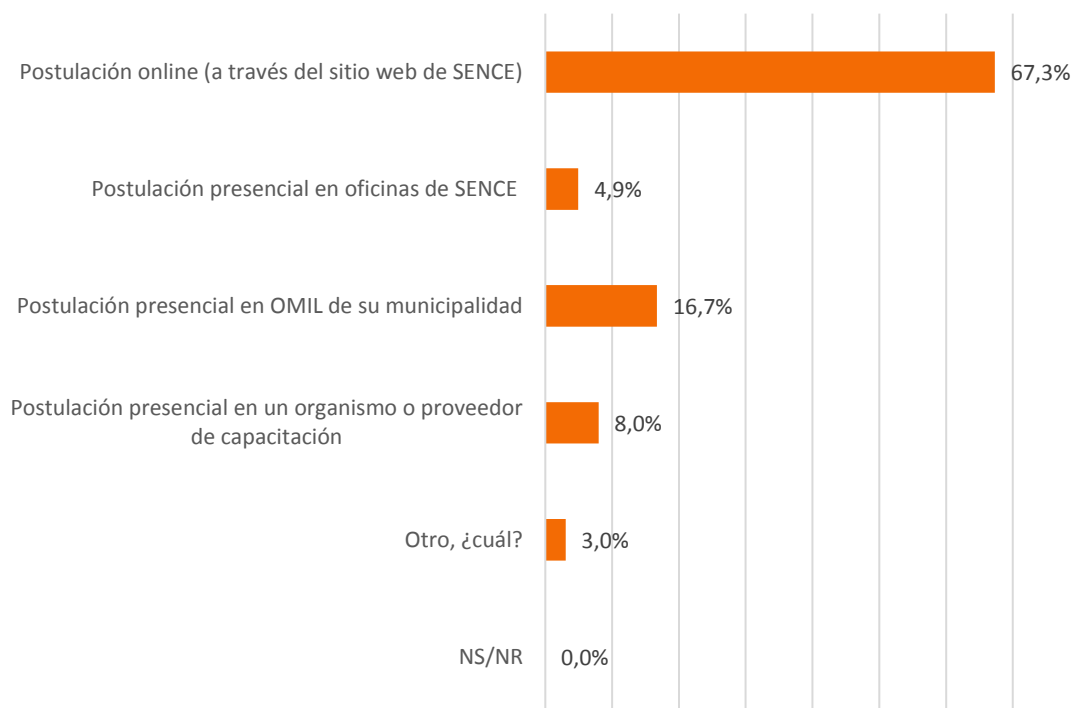
GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo 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 67,3% 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 la OMIL de su municipalidad con un 16,7%. Es importante resaltar que si se agrupan todas las alternativas presenciales de postulación se obtiene que un 29,7% de los usuarios declaran haber postulado de ese modo.

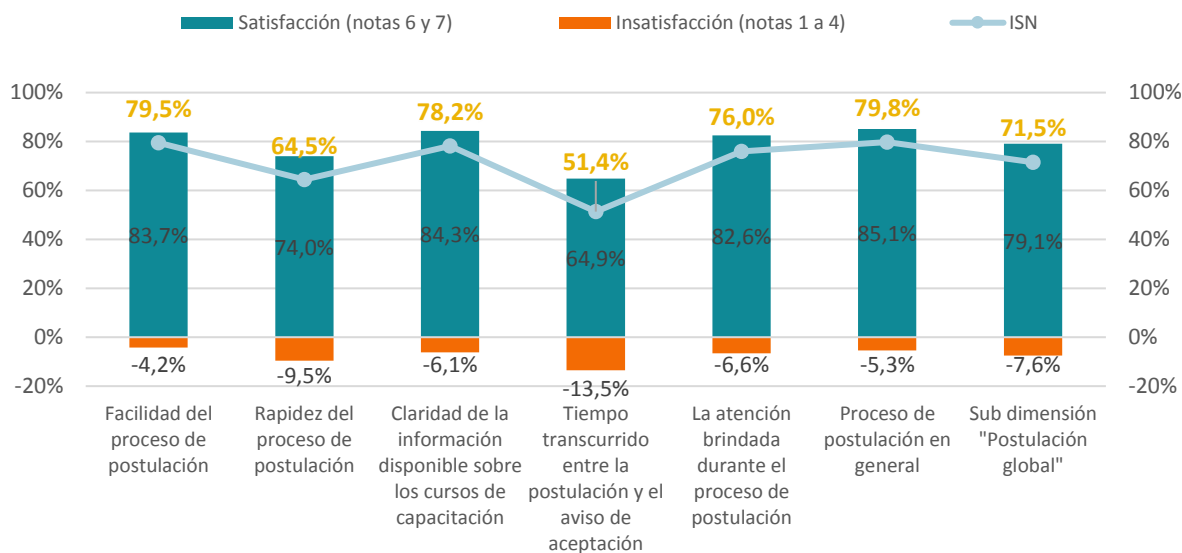
GRÁFICO N°6: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL PROGRAMA DE SENCE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2020.

La sub dimensión “*postulación global*” presenta un ISN regular equivalente a un 71,5%, donde la mayor parte de las variables son evaluadas positivamente. La variable mejor evaluada, corresponde a “*proceso de postulación en general*”. Mientras que las variables peor evaluadas corresponden a “*tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación*” con un ISN de 51,4% correspondiente a una calificación negativa, y “*rapidez del proceso de postulación*” con un ISN de 64,5% correspondiente a una calificación negativa.

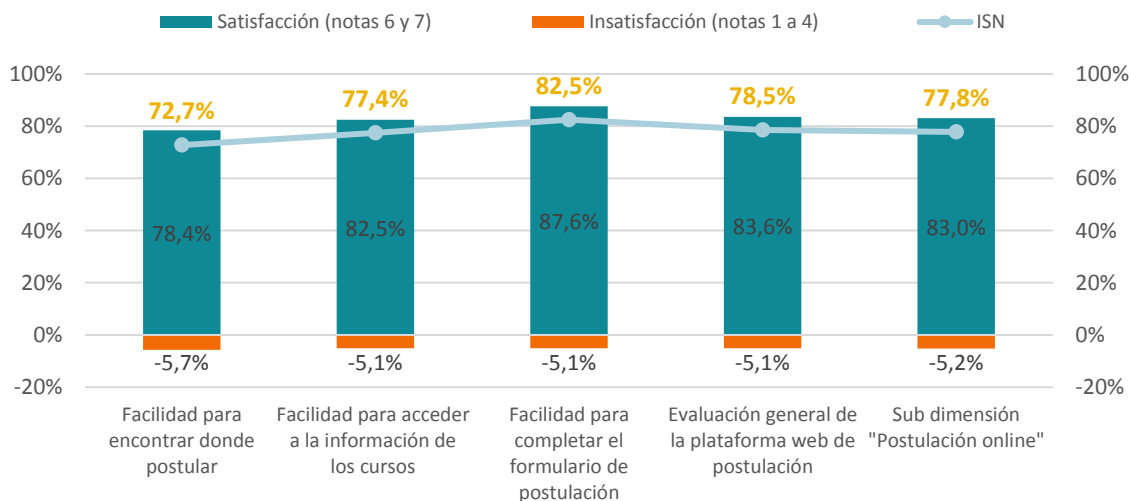
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN GLOBAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fómrate para el trabajo año 2020.

En cuanto a la evaluación que recibe la sub dimensión “*postulación online*”, ésta presenta un ISN positivo, donde la única variable que presentan valoración regular corresponde a “*facilidad para encontrar donde postular*”. Mientras que las variables restantes alcanzan satisfacción positiva, donde la calificación más alta la obtuvo “*facilidad para completar el formulario de postulación*” con un ISN de 82,5%. 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 Fómrate para el trabajo 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” 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 63,9% de los usuarios señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, dando como resultado que más de un tercio 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 78,7% declara que sí (ver gráfico n°9 y n°10).

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

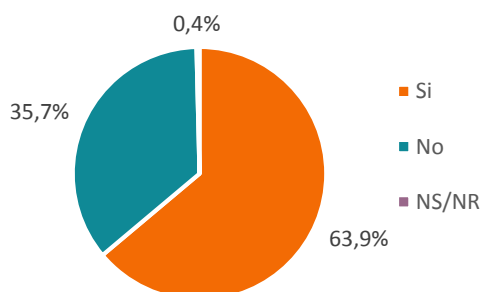
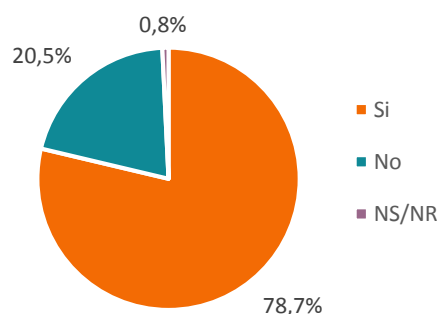


GRÁFICO N°10: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo 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 76% señala que dedicó más de 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 71,1% responde afirmativamente, y un 28,1% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 82,4% a que la duración de los cursos era muy extensa para lo que en realidad se requería.

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

HORAS DIARIAS	USUARIOS	PORCENTAJE
1	3	1,1%
2	1	0,4%
3	10	3,8%
4	7	2,7%
5	209	79,5%
6	6	2,3%
7	6	2,3%
8	1	0,4%
9	-	0,0%
10	6	2,3%
MÁS DE 10	14	5,3%
NS/NR	-	0,0%
TOTAL	263	100%
PROMEDIO	5 veces	

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

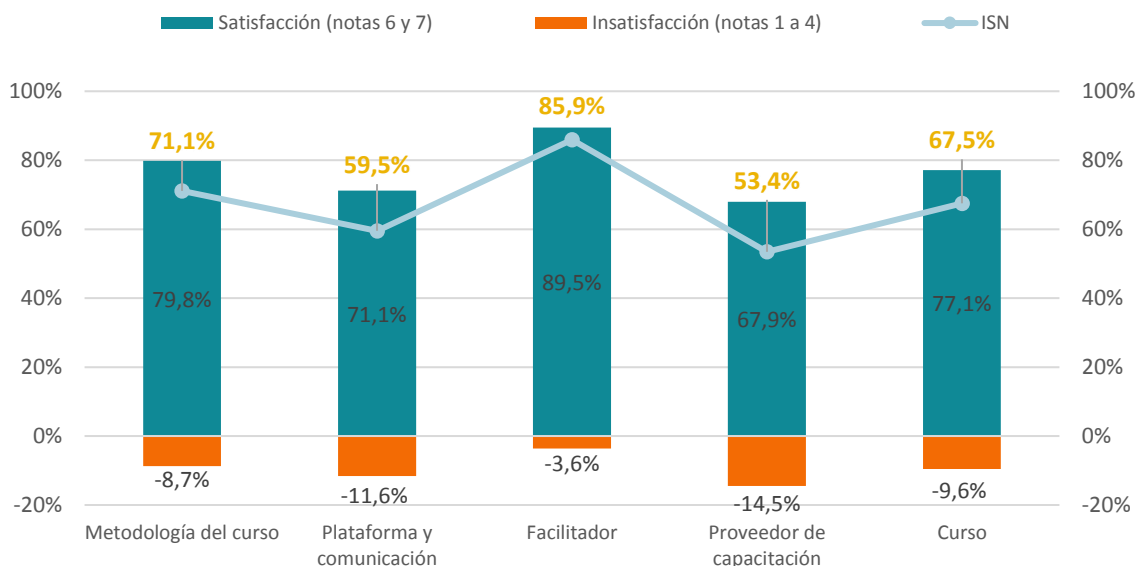
DÍAS	USUARIOS	PORCENTAJE
MENOS DE 1 HORA	5	1,9%
ENTRE 1 Y 2 HORAS	58	22,1%
MÁS DE 2 HORAS	200	76,0%
NS/NR	-	0,0%
TOTAL	263	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2020.

Evaluación dimensión "curso"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 67,5%, donde el nivel de satisfacción regular de esta dimensión se explica en gran parte por las evaluaciones negativas recibidas en las sub dimensiones "plataforma y comunicación" y "proveedor de capacitación", con ISN de 59,5% y 53,4% respectivamente. La sub dimensión "metodología del curso" alcanza satisfacción regular con un ISN de 71,1%. Mientras que la sub dimensión "facilitador" obtiene un ISN de 85,9% correspondiente a una evaluación positiva.

GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2020.

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por *“aspectos metodológicos del curso”*, se observa que la mayor parte de las variables evaluadas alcanzan satisfacción positiva, donde las mejores corresponden a *“el curso presenta una estructuración lógica de los contenidos, que permite su comprensión”* y *“los contenidos del curso se presentan de manera didáctica para facilitar su comprensión”* con ISN de 81,4% y 81%.

Los aspectos con menor valoración corresponden a *“el cumplimiento de todas las actividades programadas”*, *“duración del curso acorde a los contenidos del curso”*, y *“entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones”*, todos estos en la categoría regular, y *“personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor”*, que es evaluada de forma muy negativa.

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 COMPRENSIÓN	81,4%	-4,9%	86,3%
LOS CONTENIDOS SON PERTINENTES A LA TEMÁTICA QUE ABORDA EL CURSO	81,0%	-3,8%	84,8%
LOS CONTENIDOS DEL CURSO SE PRESENTAN DE MANERA DIDÁCTICA PARA FACILITAR SU COMPRENSIÓN	77,9%	-6,5%	84,4%
EL MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE, COMO PRESENTACIONES, TEXTOS, GUÍAS DE APOYO, ETC.	75,7%	-6,8%	82,5%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	66,9%	-8,0%	74,9%
DURACIÓN DEL CURSO ACORDE A LOS CONTENIDOS DEL CURSO	60,7%	-13,4%	74,0%
PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO, DISTINTO AL TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR	48,0%	-19,1%	67,2%
ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERÍA EVALUADO	68,1%	-10,0%	78,1%
ENTREGA OPORTUNA DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	78,2%	-7,3%	85,4%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR EL CURSO	73,1%	-7,3%	80,4%
SUB DIMENSIÓN “ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO”	71,1%	-8,7%	79,8%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2020.

La segunda sub dimensión evaluada en lo que tiene relación con el curso, es *“plataforma y comunicación”*, con un ISN de 59,5%, considerado como negativo. La mitad de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción negativos, cuyos aspectos corresponden a *“facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso”*, *“facilidad para encontrar la información que necesita dentro de la plataforma”* y *“rapidez de respuesta del soporte técnico o tutor administrativo en las vías de comunicación directa”*.

Mientras que las variables restantes alcanzan valoración regular, en *“facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso”*, *“la variedad de recursos de estudio que ofrece el sitio”* y

“utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información con otros participantes del curso”.

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	52,3%	-13,0%	65,3%
FACILIDAD PARA ENCONTRAR LA INFORMACIÓN QUE NECESITA DENTRO DE LA PLATAFORMA	60,1%	-10,3%	70,3%
FACILIDAD DE USO Y MANEJO DE LA PLATAFORMA DONDE EJECUTÓ EL CURSO	60,5%	-11,0%	71,5%
LA VARIEDAD DE RECURSOS DE ESTUDIO QUE OFRECE EL SITIO (POR EJEMPLO, IMÁGENES, TEXTO, AUDIO, ETC.)	68,1%	-7,6%	75,7%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DEL SOPORTE TÉCNICO O TUTOR ADMINISTRATIVO EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	51,6%	-16,7%	68,3%
UTILIDAD DE LOS ELEMENTOS EN LÍNEA PARA COMUNICARSE E INTERCAMBIAR INFORMACIÓN CON OTROS PARTICIPANTES DEL CURSO	64,8%	-11,1%	75,9%
SUB DIMENSIÓN "PLATAFORMA Y COMUNICACIÓN"	59,5%	-11,6%	71,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2020.

La tercera sub dimensión corresponde a “*facilitador*”, siendo ésta la que presenta la mejor evaluación en relación al desarrollo del curso, con un ISN de 85,9%, considerado como positivo. La mayor parte de las variables alcanzan satisfacción positiva. Mientras que la única variable con calificación excelente corresponde a “*mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas*” con un ISN de 93,1%.

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	89,7%	-2,7%	92,4%
EXPUSIERON LA MATERIA DE FORMA CLARA Y COMPRESIBLE	88,9%	-2,7%	91,6%
MOSTRARON BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER PREGUNTAS Y DUDAS	93,1%	-1,5%	94,7%
DEMOSTRARON CAPACIDAD PARA MOTIVAR A LOS ALUMNOS	85,5%	-3,4%	88,9%
ENTREGARON JUSTIFICACIÓN SOBRE LAS CALIFICACIONES DE LAS EVALUACIONES	79,5%	-5,8%	85,3%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DE LOS TUTORES ACADÉMICOS EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	78,9%	-5,4%	84,3%
SUB DIMENSIÓN "FACILITADOR"	85,9%	-3,6%	89,5%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo 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 53,4% considerado negativo.

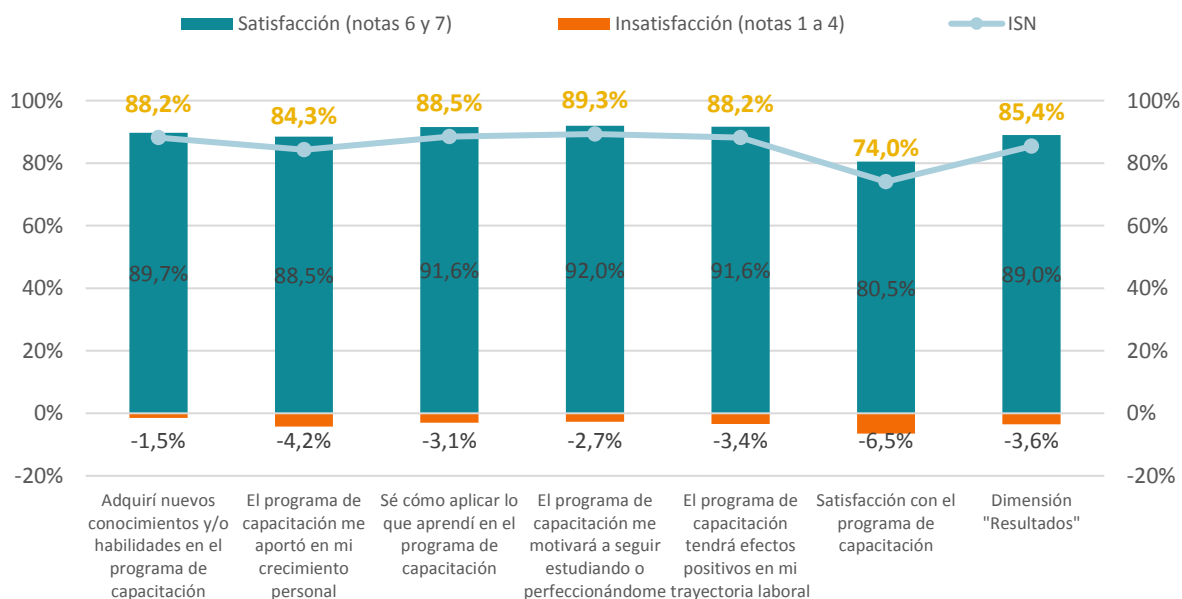
2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

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 85,4%, considerado como positivo y corresponde a la dimensión mejor evaluada del programa.

Respecto a las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que la mayor parte obtiene calificación positiva, donde las mejor evaluadas corresponden a “*el programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome*”, “*adquirir nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa de capacitación*” y “*el programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral*”.

Mientras que la variable peor evaluada, y la única con calificación regular, correspondientes a: “*satisfacción con el programa de capacitación*”.

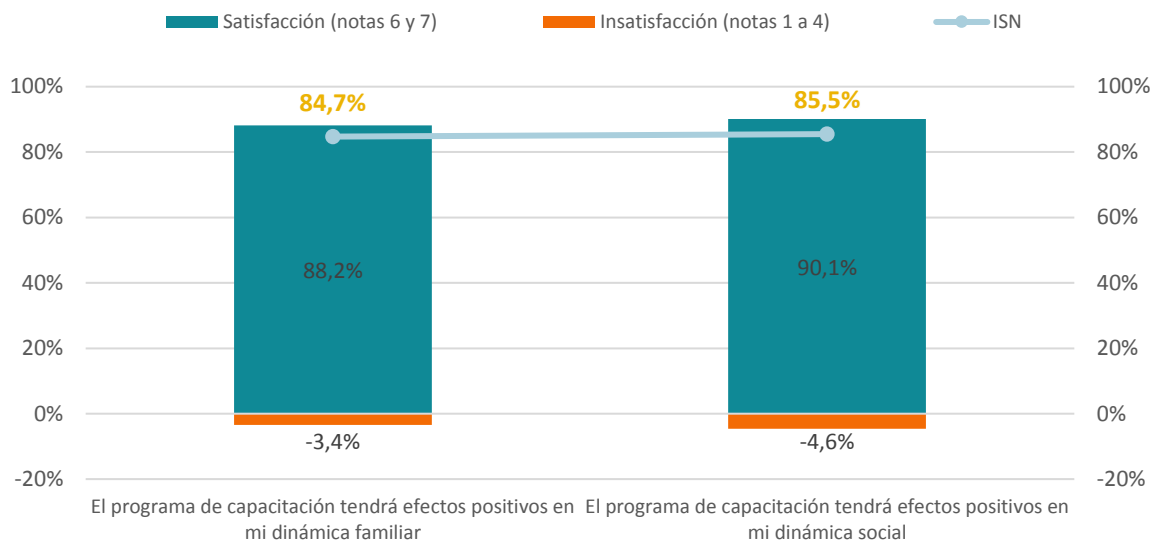
GRÁFICO N°12: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo 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 de los “*efectos positivos en la dinámica social*” obtienen calificación positiva.

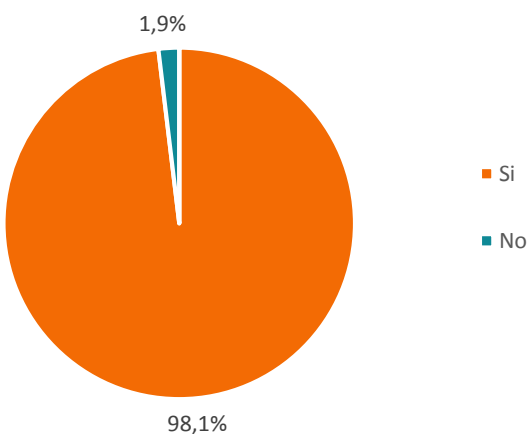
GRÁFICO N°13: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2020.

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 98,1% declara que sí.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Fórmate para el trabajo año 2020.

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 de SENCE durante el año 2020.</i> ¿Me podría confirmar que participó y 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, pudiendo no haber realizado la práctica laboral o asistencia técnica)</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?	
<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

[PREG_09] ¿Cuántas veces a la semana ingresó a la plataforma donde se desarrolló el curso?	Listado de 0 a 10, Más de 10
--	---------------------------------

[PREG_10] ¿Cuánto tiempo dedicaba en promedio en cada ingreso a la plataforma donde se desarrolló el curso?	a. Menos de 1 hora
	b. Entre 1 y 2 horas
	c. Más de 2 horas

[PREG_11] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí Pasa a [PREG_13]
	No Pasa a [PREG_12]

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

5. Aspectos metodológicos del curso

[PREG_13] Respecto al desarrollo del curso de capacitación, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.		
[PREG_13_01] El curso presenta una estructuración lógica de los contenidos que permite su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_02] Los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_03] Los contenidos del curso se presentan de manera didáctica a través de gráficos, ejemplos, animaciones y/o simulaciones para facilitar su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_04] El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_05] El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_06] Duración del curso acorde a los contenidos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_07] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_08] Entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_09] Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_14] Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy poco adecuada y 7 es muy adecuada, ¿qué tan adecuada le pareció la forma en que usted fue evaluado/a al finalizar el curso? <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 se necesita dentro de la plataforma	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_15_03] Facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_15_04] La variedad de recursos de estudio que ofrece el sitio (por ejemplo, imágenes, texto, audio, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_15_05] Rapidez de respuesta del soporte técnico o tutor administrativo en las vías de comunicación directa, tales como correo electrónico, chat, asistencia telefónica	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_15_06] Utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información con otros participantes del curso (chat, correo electrónico, foros, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR

7. 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. Resultados

[PREG_18] 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_18_01] Adquirir nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_18_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_18_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el programa de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_18_04] El programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_18_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_18_06] El programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica familiar	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_18_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_19] 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_20] 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.