

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO AÑO 2023

Subunidad de Estudios



sence



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

PROGRAMA FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO

JULIO 2024. SUBUNIDAD DE ESTUDIOS

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a personas trabajadoras del programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2023. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan las personas beneficiarias del programa, 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 las personas usuarias, 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.

En el caso de las personas trabajadoras beneficiarias del programa (Aprendices y Experiencia Mayor), la aplicación se llevó a cabo entre el 4 de junio y el 19 de julio del año 2024. Mientras que, en el caso de empresas usuarias, la aplicación se desarrolló entre el 14 y el 21 de julio del año 2024.

1.1 UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo de personas usuarias del programa en su versión año 2023 alcanza 833 Aprendices, 895 de Experiencia Mayor y 139 empresas, esto de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado 764 personas beneficiarias de la línea Aprendices, 203 personas beneficiarias de la línea de Experiencia Mayor y 126 empresas beneficiarias forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a personas potencialmente contactables para ser encuestadas.



TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL PROGRAMA FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO AÑO 2023.

ESTADO DE ENCUESTAS	APRENDICES	EXPERIENCIA MAYOR	EMPRESAS
UNIVERSO	833	895	139
MARCO MUESTRAL	764	203	126

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 927 personas en la línea Aprendices, 266 personas de la línea Experiencia Mayor y 125 empresas, correspondientes a aquellas personas 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 FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO AÑO 2023.

ESTADO DE ENCUESTAS	APRENDICES	EXPERIENCIA MAYOR	EMPRESAS
MARCO UTILIZADO	763	203	125
FINALIZADAS (F)	217	31	36
PARCIALES (P)	0	0	0
RECHAZADAS (R)	27	13	5
NO CONTACTADAS (NC)	186	64	7
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	49	17	3
NO UBICABLE (NU)	284	78	74

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 FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO AÑO 2023.

INDICADOR	APRENDICES	EXPERIENCIA MAYOR	EMPRESAS
TASA DE RESPUESTA	28,4%	15,3%	28,8%
TASA DE CONTACTO	32,0%	21,7%	32,8%
TASA DE COOPERACIÓN	88,9%	70,5%	87,8%
TASA DE RECHAZO	3,5%	6,4%	4,0%

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



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

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

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

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

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

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

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

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

1.3 DISEÑO MUESTRAL

Considerando el marco muestral de 764 personas de la línea Aprendices, 203 de la línea Experiencia Mayor y 126 empresas, 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 256 personas de Aprendices, 133 de Experiencia Mayor y 102 empresas. A partir del desarrollo del proceso de aplicación de encuesta, y producto de la contactibilidad presentada en los registros disponibles en la base de datos, en la tabla n°4, se detalla la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el marco muestral.

Las muestras efectivas que se obtuvieron corresponden a 217 personas de Aprendices, 31 de Experiencia Mayor y 36 empresas, lo que da cuenta de errores de 5,6%, 16,2% y 13,9% respectivamente. Con estos resultados, a nivel de personas usuarias, las líneas de





Experiencia Mayor y empresas no cuentan con la representatividad deseada, considerando esos resultados en este informe solo se presentarán los resultados de Aprendices.

TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL MARCO MUESTRAL, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE PERSONAS PROGRAMA FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO AÑO 2023.

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
APRENDICES	764	256	217	5,6%
EXPERIENCIA MAYOR	203	133	31	16,2%
EMPRESAS	126	102	36	13,9%

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

1.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

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

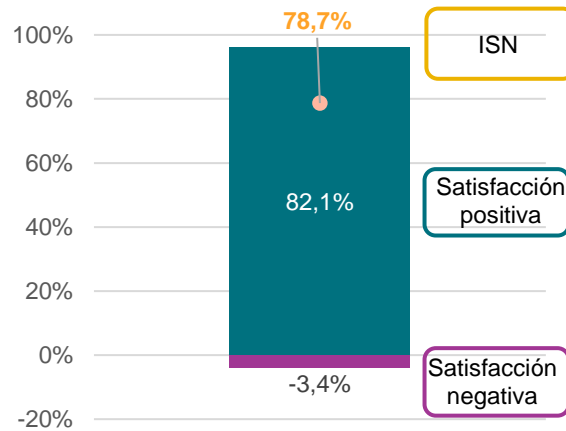
1. Curso:
 - a. Metodología del curso.
 - b. Desarrollo del curso modalidad presencial.
 - c. Desarrollo del curso modalidad e-learning.
 - d. Facilitador.
 - e. Proveedor de capacitación.
2. Maestro guía.
3. Resultados.

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, subdimensiones 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: personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7, correspondiente a la satisfacción positiva, porcentaje de personas usuarias 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, subdimensiones 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





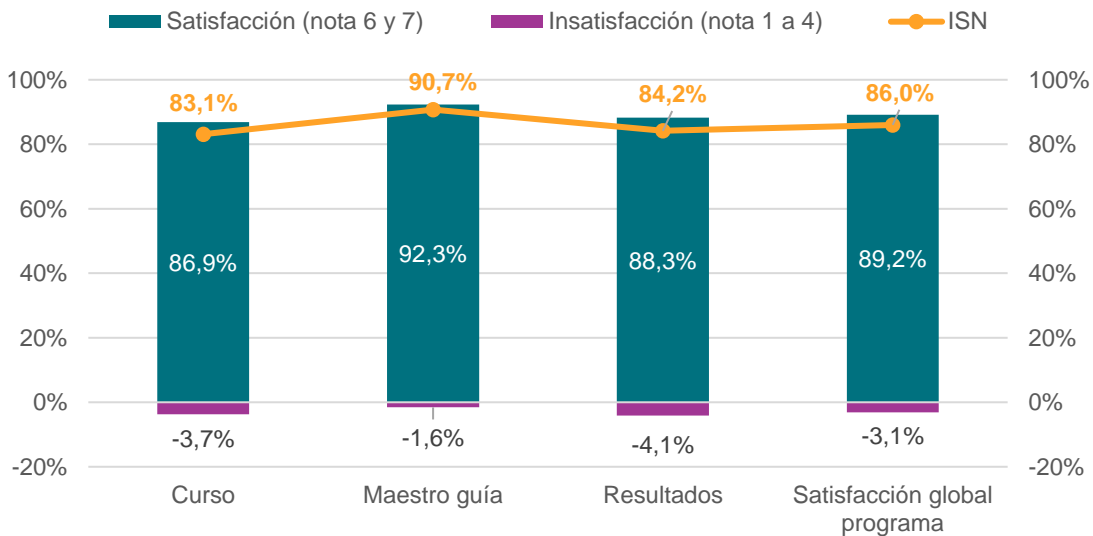
2. RESULTADOS FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO, APRENDICES, PERSONAS TRABAJADORAS

2.1 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

La encuesta de satisfacción para personas trabajadoras de Aprendices se divide en un total de tres dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a “curso”, la segunda a “maestro guía” 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 86%, considerado como positivo. Las tres dimensiones evaluadas presentan niveles de satisfacción positivos, donde la dimensión “curso” alcanza un ISN de 83,1% y “resultados” un ISN de 84,2%. Mientras que la dimensión “maestro guía” alcanza la mejor calificación con un ISN de 90,7%.

En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las subdimensiones y variables que componen las tres dimensiones recién presentadas, pudiendo de esa forma identificar cuáles son los elementos que están generando mayores niveles de satisfacción o insatisfacción.

GRÁFICO N°1: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2023.





2.2 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

Antecedentes

La primera dimensión de la encuesta de satisfacción corresponde a “curso”, en la cual se evalúan los siguientes subdimensiones: “metodología del curso”, “desarrollo del curso presencial”, “desarrollo del curso e-learning”, “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 las personas usuarias sobre el curso y características generales del curso en que participaron.

En primer lugar, un 80,6% de las personas beneficiarias contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, dando como resultado que solo una parte minoritaria de las personas encuestadas no tenía esa información clara. Respecto de si Las personas pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 69,6% declara que sí (ver gráfico n°2 y n°3).

GRÁFICO N°2: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?

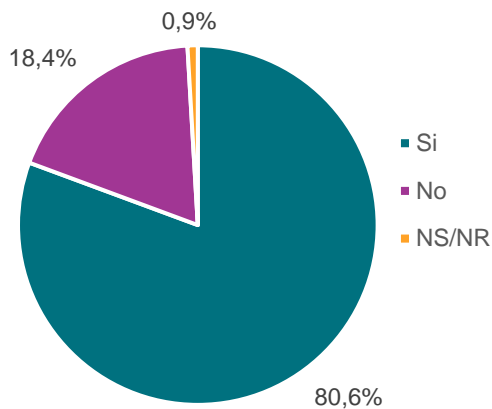
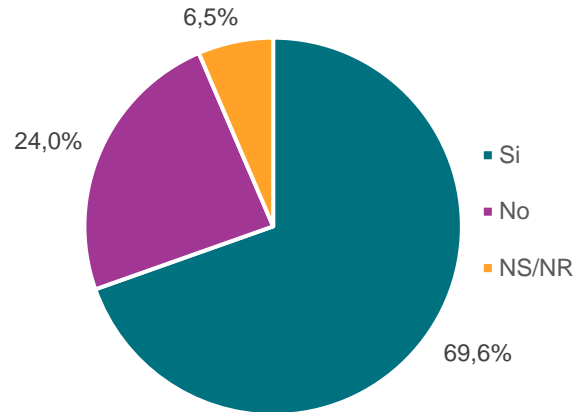


GRÁFICO N°3: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



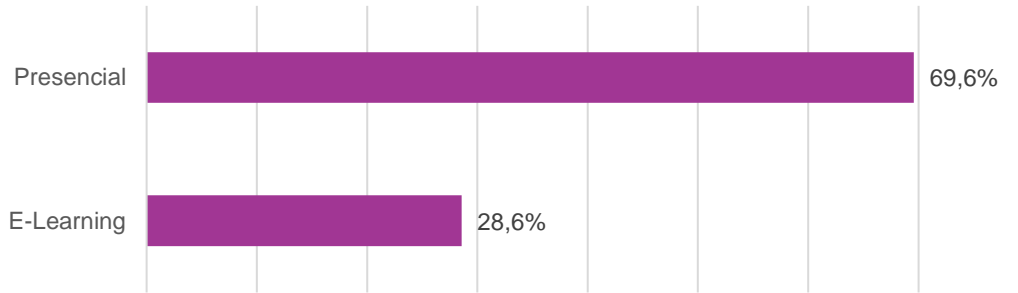
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2023.

Respecto a la modalidad en que se desarrolló el curso, un 68,6% de las personas beneficiarias indica que se desarrolló de manera presencial y un 28,6% en modalidad e-learning.





GRÁFICO N°4: ¿DE QUÉ FORMA SE DESARROLLÓ EL CURSO DE CAPACITACIÓN?

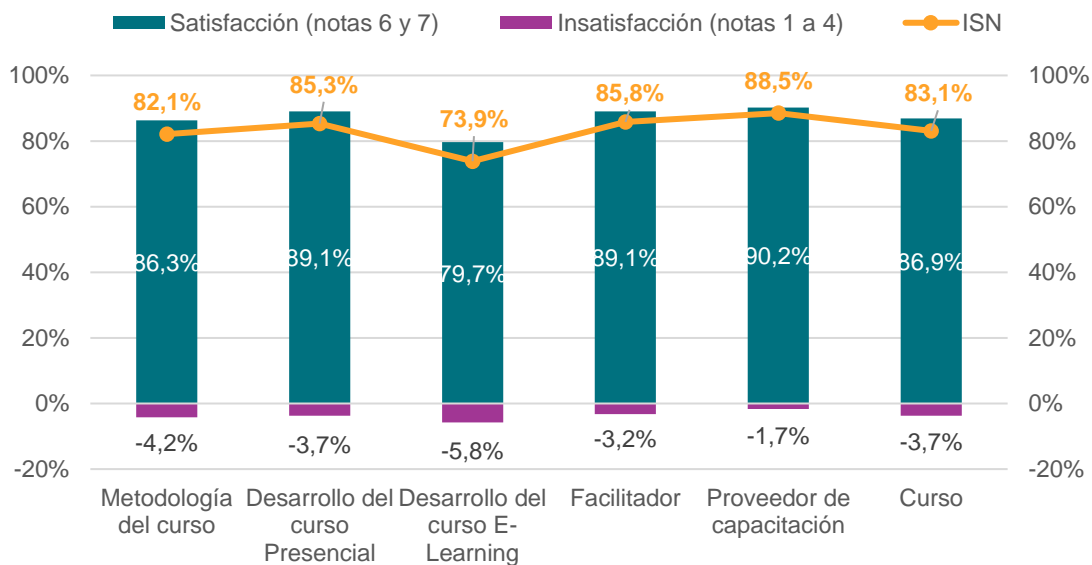


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2023.

EVALUACIÓN DIMENSIÓN "CURSO"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 83,1%, considerado como positivo. Se destacan las subdimensiones "proveedor de capacitación" y "facilitador" que obtienen ISN de 88,5% y 85,8% considerados positivos, siendo éstos los aspectos mejor evaluados de la dimensión curso. Entre las modalidades en que se desarrolló del curso se observa una mejor evaluación por parte de quienes siguieron la modalidad presencial, pero ambas obtienen calificaciones positivas. La subdimensión "metodología del curso" también presenta una evaluación positiva, con un ISN de 82,1%.

GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2023.





Al indagar en cada subdimensión, partiendo por “*metodología del curso*” que obtiene un ISN de 82,1%, se observa que nueve de las diez variables que la componen obtienen satisfacción positiva, donde los aspectos mejor evaluados corresponden a “*los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso*” y la “*duración del curso acorde a los contenidos del curso*”.

Por otra parte, el único aspecto que no obtiene una calificación positiva es el “*personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso*” que obtiene un ISN de 72,4% y corresponde a una calificación regular.

TABLA N°5: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “METODOLOGÍA DEL CURSO”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
EL CURSO PRESENTA UNA ESTRUCTURACIÓN LÓGICA DE LOS CONTENIDOS, QUE PERMITE SU COMPRESIÓN	82,9%	-2,8%	85,7%
LOS CONTENIDOS SON PERTINENTES A LA TEMÁTICA QUE ABORDA EL CURSO	89,9%	-1,8%	91,7%
LOS CONTENIDOS DEL CURSO SE PRESENTAN DE MANERA DIDÁCTICA PARA FACILITAR SU COMPRESIÓN	77,4%	-5,5%	82,9%
EL MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE, COMO PRESENTACIONES, TEXTOS, GUÍAS DE APOYO, ETC.	81,0%	-3,2%	84,3%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	84,3%	-2,8%	87,1%
DURACIÓN DEL CURSO ACORDE A LOS CONTENIDOS DEL CURSO	85,3%	-4,1%	89,4%
PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO, DISTINTO AL TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR	72,4%	-7,9%	80,4%
ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERÍA EVALUADO	79,7%	-5,1%	84,8%
ENTREGA OPORTUNA DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	82,8%	-5,1%	87,9%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR EL CURSO	85,1%	-3,3%	88,4%
SUBDIMENSIÓN "ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO"	82,1%	-4,2%	86,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2023.





En la subdimensión “*modalidad presencial*” se observa una satisfacción positiva en todas las variables que la componen. Los aspectos con mejor evaluación son “*orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general*”, “*cumplimiento de fechas y horarios*” y “*cumplimiento de todas las actividades programadas*”. Por otro lado, las variables con menor calificación, que de todas formas son evaluaciones positivas, corresponden al “*equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso*” y la “*cantidad de equipamiento de acuerdo con la cantidad de alumnos*”.

TABLA N°6: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “MODALIDAD PRESENCIAL”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
LA UBICACIÓN DEL LUGAR DE CAPACITACIÓN, REFERIDO A LA FACILIDAD DE ACCESO	86,1%	-3,3%	89,4%
LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, COMO LAS SALAS, SU TAMAÑO, ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, ETC.	83,4%	-4,6%	88,1%
ORDEN Y ASEO DE LA SALA DE CLASES Y DE LAS INSTALACIONES EN GENERAL	90,7%	-2,0%	92,7%
EQUIPAMIENTO PARA LAS ACTIVIDADES PRÁCTICAS PERTINENTE AL CURSO	80,8%	-5,3%	86,1%
CANTIDAD DE EQUIPAMIENTO DE ACUERDO A LA CANTIDAD DE ALUMNOS	79,5%	-4,6%	84,1%
ESTADO DEL EQUIPAMIENTO	84,1%	-4,0%	88,1%
CUMPLIMIENTO DE FECHAS Y HORARIOS	88,7%	-2,7%	91,3%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	89,4%	-3,3%	92,7%
SUBDIMENSIÓN "MODALIDAD PRESENCIAL"	85,3%	-3,7%	89,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2023.

En cuanto a los días y horas en la cual se realizaban los cursos en modalidad presencial, se observa que en promedio se desarrollaban en 5 días a la semana y 7 horas diarias (ver tablas n°7 y n°8).

Al consultarles a las personas encuestadas si consideraron adecuada la duración del curso, un 91,4% responde afirmativamente, y un 7,9% que no, donde la mayor parte de las personas indica que tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería.





TABLA N°7: ¿CUÁNTOS DÍAS A LA SEMANA SE DESARROLLABA EL CURSO?

DÍAS	PERSONAS	%
1	1	0,7%
2	8	5,3%
3	11	7,3%
4	7	4,6%
5	90	59,6%
6	21	13,9%
7	1	0,7%
NS/NR	12	7,9%
TOTAL	151	100%
PROMEDIO	5	

TABLA N°8: ¿CUÁL FUE EL NÚMERO DE HORAS DIARIAS?

HORAS	PERSONAS	%
1	4	2,6%
2	4	2,6%
3	8	5,3%
4	12	7,9%
5	12	7,9%
6	7	4,6%
7	9	6,0%
8	53	35,1%
9	16	10,6%
10	3	2,0%
11	-	0,0%
12	-	0,0%
NS/NR	-	0,0%
TOTAL	23	15,2%
PROMEDIO	7	

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2023.

La tercera subdimensión evaluada corresponde a “*modalidad e-learning*”, que presenta la menor evaluación de todo el programa, con un ISN de 73,9%, que es calificada como satisfacción regular.

Tres de las seis variables que componen esta subdimensión, presentan niveles de satisfacción positivos: “*la variedad de recursos de estudio que ofrece el sitio (por ejemplo, imágenes, texto, audio, etc.)*”, la “*facilidad para encontrar la información que necesita dentro de la plataforma*” y la “*facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso*”.

Por otra parte, las otras tres variables, que alcanzan valoración regular son: “*rapidez de respuesta del soporte técnico o tutor administrativo en las vías de comunicación directa*”, la “*utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información con otros participantes del curso*” y la “*facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso*”.



TABLA N°9: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “MODALIDAD E-LEARNING”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
FACILIDAD DE ACCESO A LA PLATAFORMA DONDE SE EJECUTÓ EL CURSO	69,4%	-9,7%	79,0%
FACILIDAD PARA ENCONTRAR LA INFORMACIÓN QUE NECESITA DENTRO DE LA PLATAFORMA	79,0%	-4,8%	83,9%
FACILIDAD DE USO Y MANEJO DE LA PLATAFORMA DONDE EJECUTÓ EL CURSO	80,6%	-3,2%	83,9%
LA VARIEDAD DE RECURSOS DE ESTUDIO QUE OFRECE EL SITIO (POR EJEMPLO, IMÁGENES, TEXTO, AUDIO, ETC.)	79,0%	-4,8%	83,9%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DEL SOPORTE TÉCNICO O TUTOR ADMINISTRATIVO EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	66,7%	-5,3%	71,9%
UTILIDAD DE LOS ELEMENTOS EN LÍNEA PARA COMUNICARSE E INTERCAMBIAR INFORMACIÓN CON OTROS PARTICIPANTES DEL CURSO	68,4%	-7,0%	75,4%
SUBDIMENSIÓN "MODALIDAD E-LEARNING"	73,9%	-5,8%	79,7%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2023.

En cuanto a las veces a la semana de ingreso a las plataformas donde se desarrollaron los cursos en modalidad e-learning, en promedio, las personas beneficiarias ingresaron en promedio 4 veces a la semana. El 53,2% señala que dedicó entre 1 y 2 horas, mientras que un 29% dedica más de 2 horas en cada ingreso a la plataforma donde se desarrolló el curso.

Al consultarles a las personas encuestadas si consideraron adecuada la duración del curso, un 95,2% responde afirmativamente, y un 4,8% que no, donde la mayor parte de las personas encuestadas indica que tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería.





TABLA N°10:
¿CUÁNTOS DÍAS A LA SEMANA SE DESARROLLABA EL CURSO?

DÍAS	PERSONAS	%
1	2	3,2%
2	6	9,7%
3	9	14,5%
4	9	14,5%
5	22	35,5%
6	2	3,2%
7	4	6,5%
8	-	0,0%
9	-	0,0%
10	-	0,0%
MÁS DE 10	2	3,2%
NS / NR	6	9,7%
TOTAL	62	100%
PROMEDIO	4	

TABLA N°11:
¿CUÁL FUE EL NÚMERO DE HORAS DIARIAS?

HORAS	PERSONAS	%
MENOS DE 1 HORA	10	16,1%
ENTRE 1 Y 2 HORAS	33	53,2%
MÁS DE 2 HORAS	18	29,0%
NS/NR	1	1,6%
TOTAL	62	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2023.

La cuarta subdimensión evaluada relativa al curso es “*facilitador*”, siendo la segunda mejor evaluada de esta dimensión, con un ISN de 85,8%, considerado positivo. De las seis variables que la componen, una es evaluada como excelente y las otras cinco presentan niveles de satisfacción positiva.

La variable evaluada de manera excelente es “*mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas*” y la que tiene menor evaluación entre las variables positivas corresponde a “*rapidez de respuesta de los tutores académicos en las vías de comunicación directa*”.





TABLA N°12: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “FACILITADOR”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
POSEEN UN ALTO NIVEL DE CONOCIMIENTO Y HABILIDADES RESPECTO DE LO QUE ENSEÑAN	89,8%	-1,9%	91,6%
EXPUSIERON LA MATERIA DE FORMA CLARA Y COMPRENSIBLE	90,2%	-1,4%	91,6%
MOSTRARON BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER PREGUNTAS Y DUDAS	91,6%	-2,3%	94,0%
DEMOSTRARON CAPACIDAD PARA MOTIVAR A LOS ALUMNOS	85,1%	-4,2%	89,3%
ENTREGARON JUSTIFICACIÓN SOBRE LAS CALIFICACIONES DE LAS EVALUACIONES	81,0%	-4,3%	85,2%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DE LOS TUTORES ACADÉMICOS EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	77,2%	-5,4%	82,7%
SUBDIMENSIÓN "FACILITADOR"	85,8%	-3,2%	89,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2023.

La última subdimensión analizada es la dimensión “*curso*”, que tiene que ver con el “*proveedor de capacitación*”, en este caso solo se le pide a las personas beneficiarias evaluar de manera general al proveedor, obteniéndose un ISN de un 88,5% considerado positivo, siendo la subdimensión que obtiene la mejor evaluación.

2.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “MAESTRO GUÍA”

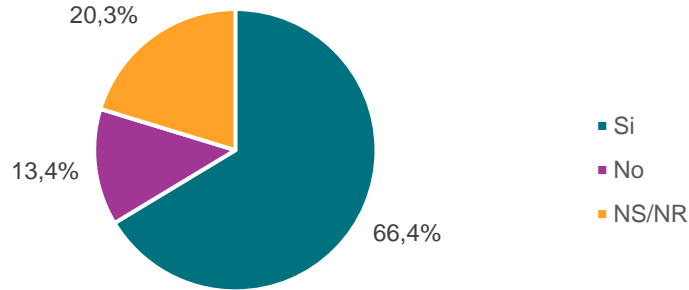
ANTECEDENTES

Esta dimensión es evaluada por las personas beneficiarias de Aprendices del programa, del cual un 66,4% señala haber contado con el apoyo de un maestro guía. Por tanto, será ese el total de personas que evaluarán esta dimensión.





GRÁFICO N°6: DURANTE LA PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA ¿CONTÓ CON EL APOYO DE UN MAESTRO GUÍA?



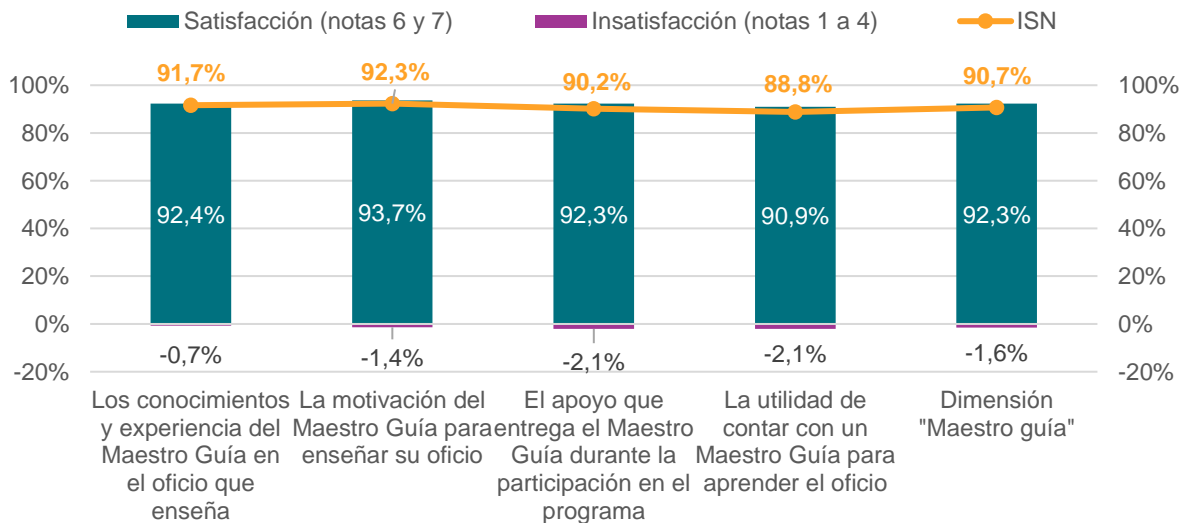
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2023.

EVALUACIÓN DIMENSIÓN "MAESTRO GUÍA"

La dimensión maestro guía se evalúa en base a la calificación de las cuatro variables que la componen, donde dos obtienen calificación de excelencia y dos positivas, lo que se traduce en un ISN de la dimensión de 90,7% considerado excelente. Los aspectos mejor evaluados corresponden a "los conocimientos y experiencia del Maestro Guía en el oficio que enseña" y la "la motivación del Maestro Guía para enseñar su oficio".

Mientras que las variables evaluadas con menor calificación, que se clasifican como positivas son: "la utilidad de contar con un Maestro Guía para aprender el oficio" y "el apoyo que entrega el Maestro Guía durante la participación en el programa".

GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "MAESTRO GUÍA"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2023.

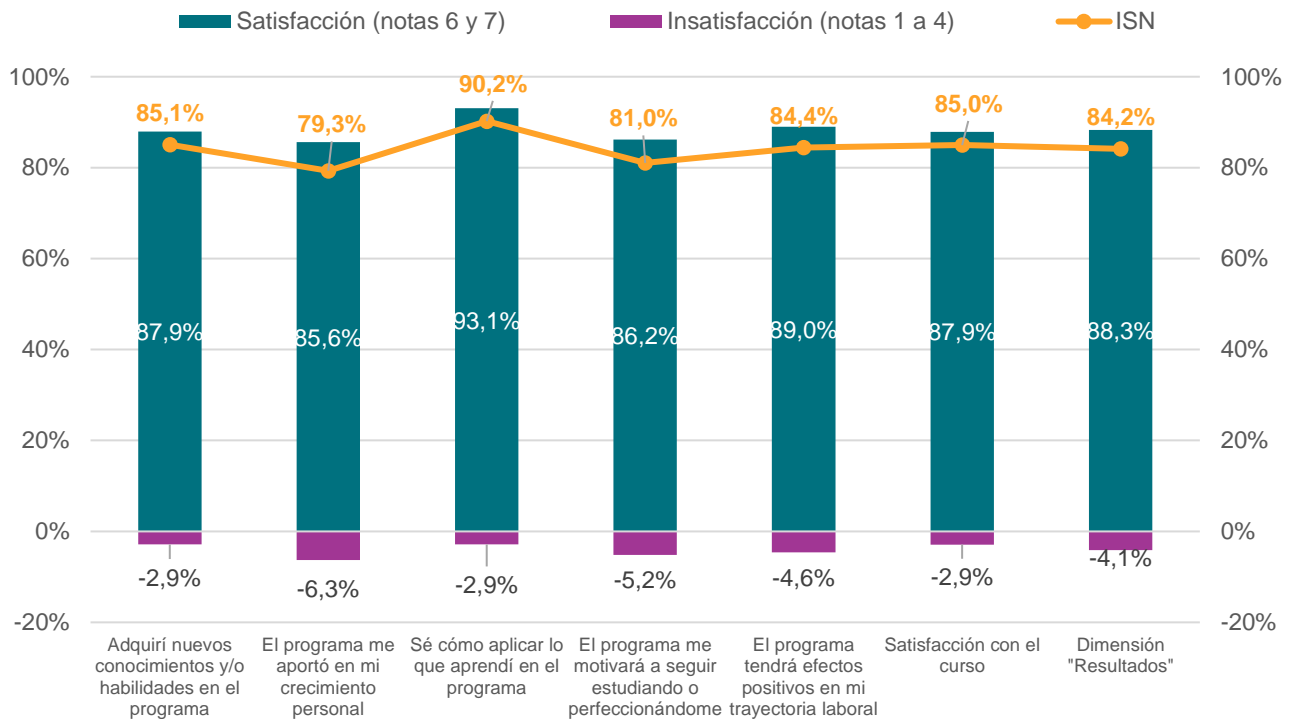


2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

La última dimensión analizada en este reporte es “*resultados*”, que engloba la percepción de las personas beneficiarias del programa en cuanto a la utilidad del curso para el empleo y el aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 84,2%, considerado como positivo.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, todas obtienen calificación positiva. El aspecto que presenta menor satisfacción corresponde a “*el programa de capacitación me aportó en mi crecimiento personal*”, que con un ISN de 79,3%, de todas formas, corresponde a una evaluación positiva y el aspecto mejor evaluado es “*sé cómo aplicar lo que aprendí en el programa de capacitación*”, que con un ISN de 90,2% también califica como positivo.

GRÁFICO N°8: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



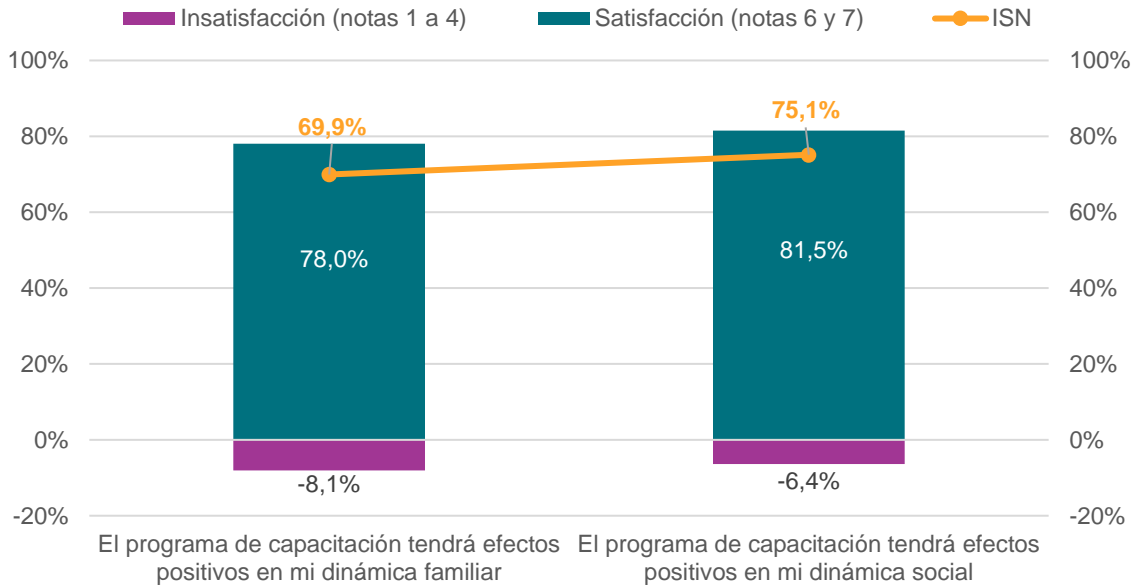
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2023.

Además, se solicita a las personas beneficiarias que, de acuerdo con su experiencia en el curso evalúen los efectos sociales y familiares que tendrá en ellas. La variable que señala que la “*capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica familiar*” alcanza una calificación regular, al igual que la variable “*la capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica social*”.





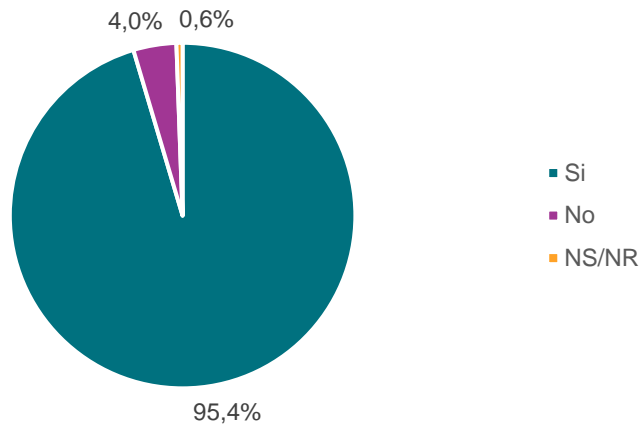
GRÁFICO N°9: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2023.

Por último, al consultarle a las personas beneficiarias si recomendarían el programa a otras personas, un 95,4% declara que sí.

GRÁFICO N°10: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS PERSONAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2023.





3. RESULTADOS DESAGREGADOS POR SEXO

Los resultados de esta encuesta permiten tener desagregación por sexo ya que la muestra no solo es representativa a nivel nacional, sino que también por esta variable. La siguiente tabla presenta los ISN desagregados por sexo y para cada dimensión que compone la encuesta, además de los porcentajes de satisfacción positiva y negativa. Asimismo, se agregan los resultados a nivel nacional de modo de generar un comparativo con los resultados obtenidos en cada categoría.

**TABLA N°13: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO
AÑO 2023, POR SEXO**

DIMENSIÓN	HOMBRES	MUJERES	NACIONAL
CURSO			
POSITIVA	88,6%	84,7%	86,9%
NEGATIVA	4,4%	2,9%	3,7%
ISN	84,2%	81,7%	83,1%
MAESTRO GUÍA			
POSITIVA	94,5%	88,9%	92,3%
NEGATIVA	1,1%	2,2%	1,6%
ISN	93,4%	86,7%	90,7%
RESULTADOS			
POSITIVA	87,7%	83,7%	86,2%
NEGATIVA	5,4%	4,1%	4,9%
ISN	85,7%	81,8%	84,2%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	87,7%	83,4%	86,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2023.





4. ANEXOS

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS TRABAJADORAS:

Introducción	Buenos días/tardes,	Sí
	¿Hablo con (Nombre de encuestado)?	No
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, usted participó en el programa <i>Formación en el Puesto de Trabajo de SENCE</i> durante el año 2023.	Sí
	¿Me podría confirmar que usted participó en el programa <i>Formación en el Puesto de Trabajo</i>?	No
	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)	
Quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,	Sí	
¿Me podría contestar algunas preguntas?	No	
Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)	
(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 5 minutos)		



1. ASPECTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO:

[PREG_01] 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_02] Al iniciar el curso, ¿realizó alguna actividad de evaluación o diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades?	
a. Sí	
b. No	
c. NS/NR	

2. ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO

[PREG_03] 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_03_01] El curso presenta una estructuración lógica de los contenidos que permite su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_02] Los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_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_03_04] El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_05] El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR



[PREG_03_06] Duración del curso acorde a los contenidos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_07] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_08] Entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_09] Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

<p>[PREG_04] Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy poco adecuada y 7 es muy adecuada, ¿qué tan adecuada le pareció la forma en que usted fue evaluado/a al finalizar el curso?</p> <p><i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que esta pregunta busca conocer la percepción del encuestado respecto a la forma de evaluación o pruebas finales del curso, y no la nota que obtuvo)</i></p>	Nota de 1 a 7	NS/NR
--	---------------	-------

3. MODALIDAD DEL CURSO

[PREG_05] ¿De qué forma se desarrolló el curso de capacitación?		
a. Presencial		
b. Online/E-Learning		Pasa a [PREG_11]
c. NS/NR		Pasa a [PREG_16]

4. MODALIDAD PRESENCIAL

<p>[PREG_06] Respecto al desarrollo del curso de capacitación, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.</p>
--



[PREG_06_01] La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_06_02] La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_06_03] Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_06_04] Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso <i>(Nota: en caso de que el encuestado no comprenda el concepto de equipamiento debe dar ejemplos como: equipos, computadores, herramientas, otros)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_06_05] Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_06_06] Estado del equipamiento <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que el estado del equipamiento se evaluará de acuerdo con el buen funcionamiento del mismo)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_06_07] Cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_06_08] Cumplimiento fechas y plazos para las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_07] ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso?	Listado desplegable de 1 a 7 días
	NS/NR
[PREG_08] ¿Y cuál fue el número de horas diarias?	Listado desplegable de 1 a 12 horas





	NS/NR
[PREG_09] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí Pasa a [PREG_11]
	No Pasa a [PREG_10]

[PREG_10] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso? <i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
a. Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería	
b. Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería	

(Pasa a PREG_16)

5. MODALIDAD E-LEARNING

[PREG_11] 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_11_01] Facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_02] Facilidad para encontrar la información que se necesita dentro de la plataforma	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_03] Facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR





[PREG_11_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_11_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_11_06] Utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información con otros participantes del curso (chat, correo electrónico, foros, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_12] ¿Cuántas veces a la semana ingresó a la plataforma donde se desarrolló el curso?	<i>Listado de 0 a 10, Más de 10</i>
[PREG_13] ¿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_14] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí Pasa a [PREG_16]
	No Pasa a [PREG_15]

[PREG_15] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso? <i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
a. Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería	
b. Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería	





6. 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: Sólo para modalidad e-learning)	Nota de 1 a 7	NS/NR

7. 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
---	---------------	-------

8. MAESTRO GUÍA

[PREG_18] Durante la participación en el programa ¿Contó con el apoyo de un Maestro Guía?	Sí	No	NS/NR
--	----	----	-------



<p><i>(Nota: Trabajador/a de la empresa que ayuda a insertar a los/as aprendices al proceso productivo. Esta persona, que es designada por la empresa, tiene a cargo la transferencia de los conocimientos prácticos e instrucción de las tareas al aprendiz)</i></p>		<p><i>pasa a [PREG_20]</i></p>	<p><i>pasa a [PREG_20]</i></p>
---	--	--------------------------------	--------------------------------

<p>[PREG_19] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mala y 7 es excelente ¿qué nota pondría a los siguientes aspectos relacionados con el Maestro Guía?</p>		
<p>[PREG_19_01] Los conocimientos y experiencia del Maestro Guía en el oficio que enseña</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_19_02] La motivación del Maestro Guía para enseñar su oficio</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_19_03] El apoyo que entrega el Maestro Guía durante la participación en el programa</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_19_04] La utilidad de contar con un Maestro Guía para aprender el oficio</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>

9. RESULTADOS

<p>[PREG_20] 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?</p>		
<p>[PREG_20_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa de capacitación</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_20_02] El programa de capacitación me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_20_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el programa de capacitación</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_20_04] El programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>





[PREG_20_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_20_06] El programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica familiar	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_20_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_21] 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_22] 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.

Subunidad de Estudios



sence