

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO AÑO 2024

Subunidad de Estudios



sence



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

PROGRAMA FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO

OCTUBRE 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 2024. 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, cuya duración promedio de la encuesta fue de 6 minutos.

En el caso de las personas trabajadoras beneficiarias del programa (Aprendices y Experiencia Mayor), la aplicación se llevó a cabo entre el 12 y el 19 de junio del año 2025. Mientras que, en el caso de empresas usuarias, la aplicación se desarrolló entre el 12 y el 17 de junio del año 2025.

1.1 UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo de personas usuarias del programa en su versión año 2024 alcanza 604 Aprendices, 231 de Experiencia Mayor y 122 empresas, esto de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado 511 personas beneficiarias de la línea Aprendices, 122 personas beneficiarias de la línea de Experiencia Mayor y 122 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 2024.**

ESTADO DE ENCUESTAS	APRENDICES	EXPERIENCIA MAYOR	EMPRESAS
UNIVERSO	604	231	122
MARCO MUESTRAL	511	122	122

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 511 personas en la línea Aprendices, 120 personas de la línea Experiencia Mayor y 121 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 2024.

ESTADO DE ENCUESTAS	APRENDICES	EXPERIENCIA MAYOR	EMPRESAS
MARCO UTILIZADO	511	120	121
FINALIZADAS (F)	106	18	19
PARCIALES (P)	1	1	1
RECHAZADAS (R)	80	9	3
NO CONTACTADAS (NC)	188	49	14
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	27	10	1
NO UBICABLE (NU)	109	33	83

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 2024.

INDICADOR	APRENDICES	EXPERIENCIA MAYOR	EMPRESAS
TASA DE RESPUESTA	20,7%	15,0%	15,7%
TASA DE CONTACTO	36,4%	22,5%	18,2%
TASA DE COOPERACIÓN	56,7%	64,3%	82,6%
TASA DE RECHAZO	15,7%	7,5%	2,5%

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 511 personas de la línea Aprendices, 122 de la línea Experiencia Mayor y 122 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 220 personas de Aprendices, 93 de Experiencia Mayor y 93 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 106 personas de Aprendices, 18 de Experiencia Mayor y 19 empresas, lo que da cuenta de errores de 8,5%, 21,4% y 20,7% 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 2024.

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
APRENDICES	511	220	106	8,5%
EXPERIENCIA MAYOR	122	93	18	21,4%
EMPRESAS	122	93	19	20,7%

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

1.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

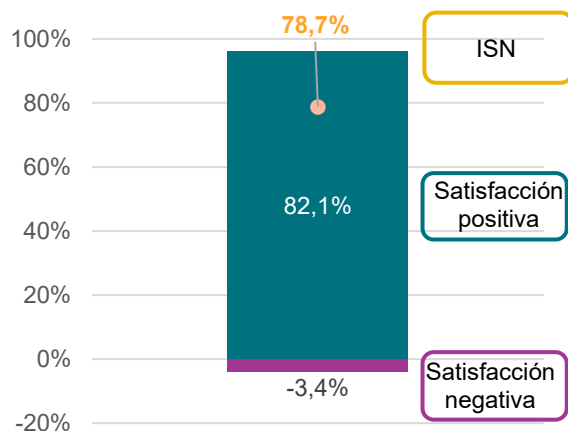
El cuestionario aplicado a personas trabajadoras de Aprendices se compone por un total de tres dimensiones, las que se construyen de subdimensiones y éstas, a su vez, de variables que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y subdimensiones se detallan a continuación:

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

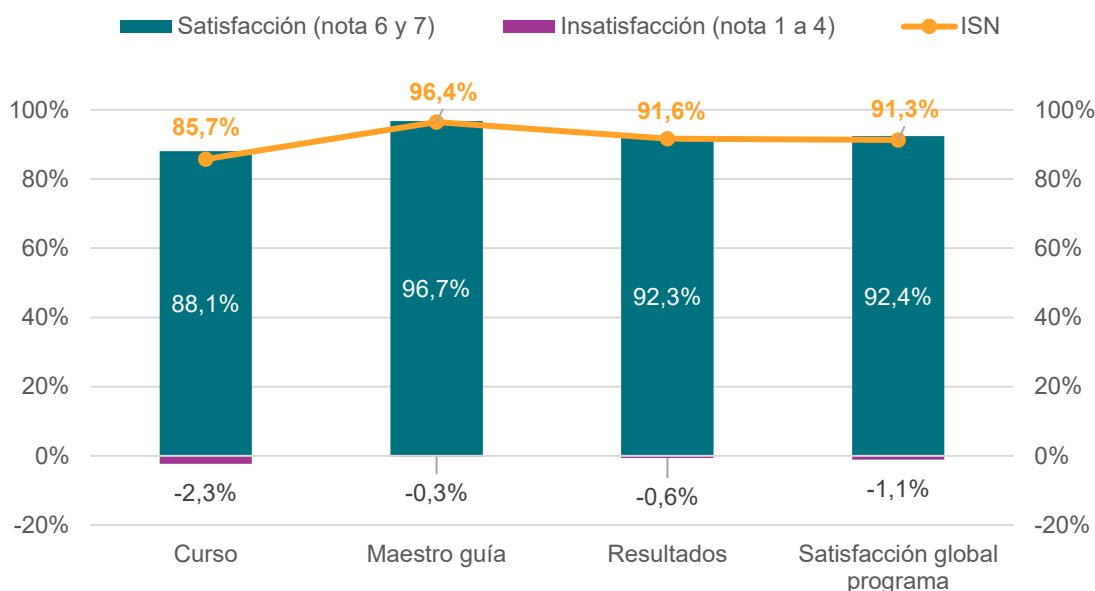
2. RESULTADOS FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO, APRENDICES, PERSONAS TRABAJADORAS

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 91,3%, considerado como excelente. Dos de las tres dimensiones evaluadas presentan niveles de satisfacción excelente, donde la dimensión “maestro guía” alcanza un ISN de 96,4% y “resultados” un ISN de 91,6%. Mientras que la dimensión “curso” alcanza una calificación positiva con un ISN de 85,7%.

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 2024.



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 86,8% 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 67,9% 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?

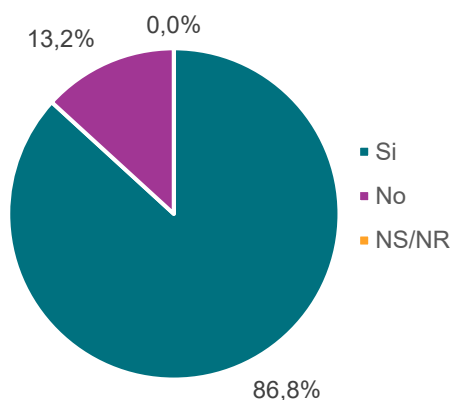
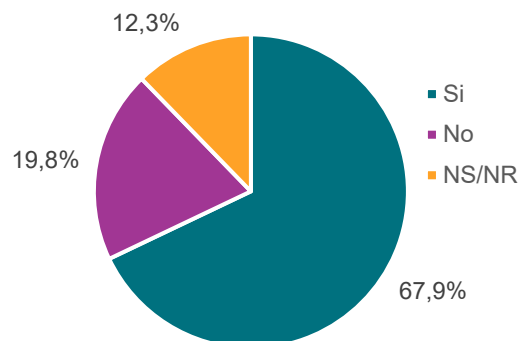


GRÁFICO N°3: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



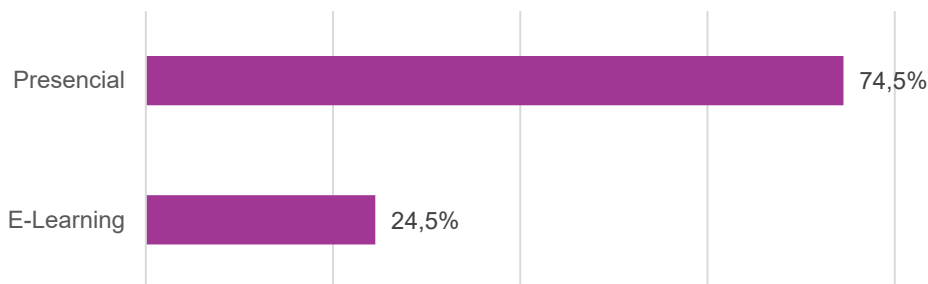
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2024.

Respecto a la modalidad en que se desarrolló el curso, un 74,5% de las personas beneficiarias indica que se desarrolló de manera presencial y un 24,5% en modalidad e-learning.





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

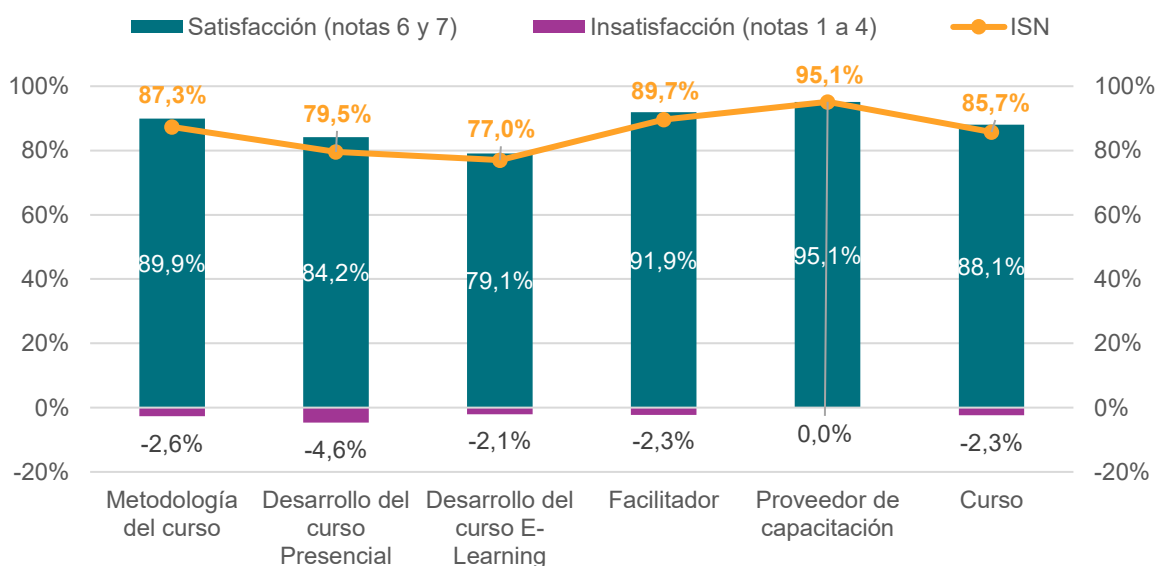


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2024.

EVALUACIÓN DIMENSIÓN "CURSO"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 85,7%, considerado como positivo. Se destacan las subdimensiones "proveedor de capacitación" y "facilitador" que obtienen ISN de 95,1% y 89,7% considerados excelente y positivo respectivamente, 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, aunque de todas formas ambas obtienen calificaciones positivas. La subdimensión "metodología del curso" también presenta una evaluación positiva, con un ISN de 87,3%.

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 2024.



Al indagar en cada subdimensión, partiendo por “*metodología del curso*” que obtiene un ISN de 87,3%, se observa que la mayor parte de las variables obtienen satisfacción positiva, donde los aspectos mejor evaluados incluso alcanzan satisfacción excelente correspondiente a “*entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado*”, “*cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin de las actividades*” y el “*cumplimiento de fechas y plazos del curso*”.

Por otra parte, el único aspecto que no obtiene una calificación positiva es el “*material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.*” que obtiene un ISN de 74,5% 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 COMPRENSIÓN	84,9%	-0,9%	85,8%
LOS CONTENIDOS SON PERTINENTES A LA TEMÁTICA QUE ABORDA EL CURSO	89,6%	-0,9%	90,6%
LOS CONTENIDOS DEL CURSO SE PRESENTAN DE MANERA DIDÁCTICA PARA FACILITAR SU COMPRENSIÓN	84,9%	-1,9%	86,8%
EL MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE, COMO PRESENTACIONES, TEXTOS, GUÍAS DE APOYO, ETC.	74,5%	-7,5%	82,1%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	89,6%	-2,8%	92,5%
DURACIÓN DEL CURSO ACORDE A LOS CONTENIDOS DEL CURSO	87,6%	-3,8%	91,4%
PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO, DISTINTO AL TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR	80,0%	-5,7%	85,7%
ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERÍA EVALUADO	91,5%	-0,9%	92,5%
FORMA EN QUE USTED FUE EVALUADO	93,3%	-1,0%	94,3%
ENTREGA OPORTUNA DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	85,6%	-2,9%	88,5%
CUMPLIMIENTO DE HORARIOS ESTABLECIDOS DE INICIO Y FIN DE LAS ACTIVIDADES	93,4%	-1,9%	95,3%
CUMPLIMIENTO DE FECHAS Y PLAZOS DEL CURSO	90,6%	-1,9%	92,5%
FORMA EN QUE FUE EVALUADO	89,4%	-2,1%	91,5%
SUBDIMENSIÓN “ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO”	87,3%	-2,6%	89,9%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2024.



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*”, “*estado del equipamiento*” y “*la ubicación del lugar de capacitación*”. Por otro lado, las variables con menor calificación corresponden al “*equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso*” y la “*infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.*”, esta última con calificación regular.

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 (FACILIDAD DE ACCESO)	81,0%	-7,6%	88,6%
LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, COMO LAS SALAS, SU TAMAÑO, ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, ETC.	74,7%	-7,6%	82,3%
ORDEN Y ASEO DE LA SALA DE CLASES Y DE LAS INSTALACIONES EN GENERAL	86,1%	-2,5%	88,6%
EQUIPAMIENTO PARA LAS ACTIVIDADES PRÁCTICAS PERTINENTE AL CURSO (EQUIPOS, COMPUTADORES, HERRAMIENTAS, OTROS)	75,9%	-5,1%	81,0%
CANTIDAD DE EQUIPAMIENTO DE ACUERDO A LA CANTIDAD DE ALUMNOS	78,5%	-2,5%	81,0%
ESTADO DEL EQUIPAMIENTO	81,0%	-2,5%	83,5%
SUBDIMENSIÓN “MODALIDAD PRESENCIAL”	79,5%	-4,6%	84,2%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2024.

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 93,7% responde afirmativamente, y un 6,3% que no lo consideraron adecuado.





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

DÍAS	PERSONAS	%
1	5	6,3%
2	3	3,8%
3	3	3,8%
4	2	2,5%
5	54	68,4%
6	6	7,6%
7	1	1,3%
NS/NR	5	6,3%
TOTAL	79	100%
PROMEDIO	5	

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

HORAS	PERSONAS	%
1	1	1,3%
2	3	3,8%
3	4	5,1%
4	1	1,3%
5	4	5,1%
6	5	6,3%
7	5	6,3%
8	29	36,7%
9	12	15,2%
10	2	2,5%
11	-	0,0%
12	-	0,0%
NS/NR	13	16,5%
TOTAL	79	100%
PROMEDIO	7	

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2024.

La tercera subdimensión evaluada corresponde a “*modalidad e-learning*”, que presenta la menor evaluación de todo el programa, con un ISN de 77%, que es calificada como satisfacción positiva.

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

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



TABLA N°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	80,8%	0,0%	80,8%
FACILIDAD PARA ENCONTRAR LA INFORMACIÓN QUE NECESITA DENTRO DE LA PLATAFORMA	73,1%	-3,8%	76,9%
FACILIDAD DE USO Y MANEJO DE LA PLATAFORMA DONDE EJECUTÓ EL CURSO	88,5%	0,0%	88,5%
LA VARIEDAD DE RECURSOS DE ESTUDIO QUE OFRECE EL SITIO (POR EJEMPLO, IMÁGENES, TEXTO, AUDIO, ETC.)	80,8%	0,0%	80,8%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DEL SOPORTE TÉCNICO O TUTOR ADMINISTRATIVO EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	68,2%	-4,5%	72,7%
UTILIDAD DE LOS ELEMENTOS EN LÍNEA PARA COMUNICARSE E INTERCAMBIAR INFORMACIÓN CON OTROS PARTICIPANTES DEL CURSO	70,8%	-4,2%	75,0%
SUBDIMENSIÓN “MODALIDAD E-LEARNING”	77,0%	-2,1%	79,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2024.

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 61,5% señala que dedicó entre 1 y 2 horas, mientras que un 26,9% 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 96,2% responde afirmativamente, y un 3,8% que no lo considera adecuado.





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

DÍAS	PERSONAS	%
1	-	0,0%
2	3	11,5%
3	5	19,2%
4	4	15,4%
5	9	34,6%
6	2	7,7%
7	-	0,0%
8	-	0,0%
9	-	0,0%
10	-	0,0%
MÁS DE 10	-	0,0%
NS / NR	3	11,5%
TOTAL	26	100%
PROMEDIO	4	

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

HORAS	PERSONAS	%
MENOS DE 1 HORA	1	3,8%
ENTRE 1 Y 2 HORAS	16	61,5%
MÁS DE 2 HORAS	7	26,9%
NS/NR	2	7,7%
TOTAL	26	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2024.

La cuarta subdimensión evaluada relativa al curso es *“facilitador”*, siendo la segunda mejor evaluada de esta dimensión, con un ISN de 89,7%, considerado positivo. De las seis variables que la componen, dos son evaluadas como excelente y las otras cuatro presentan niveles de satisfacción positiva.

Las variables evaluadas de manera excelente corresponden a *“expusieron la materia de forma clara y comprensible”* y *“mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas”*. Mientras que la variable que tiene menor evaluación entre las evaluaciones positivas corresponde a *“entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones”*.



TABLA N°12: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “FACILITADOR”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
POSEEN UN ALTO NIVEL DE CONOCIMIENTO Y HABILIDADES RESPECTO DE LO QUE ENSEÑAN	88,6%	-2,9%	91,4%
EXPUSIERON LA MATERIA DE FORMA CLARA Y COMPRENSIBLE	93,3%	-1,0%	94,3%
MOSTRARON BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER PREGUNTAS Y DUDAS	98,1%	0,0%	98,1%
DEMOSTRARON CAPACIDAD PARA MOTIVAR A LOS ALUMNOS	89,5%	-1,9%	91,4%
ENTREGARON JUSTIFICACIÓN SOBRE LAS CALIFICACIONES DE LAS EVALUACIONES	78,8%	-6,7%	85,6%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DE LOS TUTORES ACADÉMICOS EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	89,7%	-1,1%	90,8%
SUBDIMENSIÓN “FACILITADOR”	89,7%	-2,3%	91,9%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2024.

La última subdimensión analizada es la dimensión “*curso*”, que tiene que ver con el “*proveedor de capacitación*”, en este caso solo se les pide a las personas beneficiarias evaluar de manera general al proveedor, obteniéndose un ISN de un 95,1% considerado excelente, siendo la subdimensión que obtiene la mejor evaluación.

2.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “MAESTRO GUÍA”

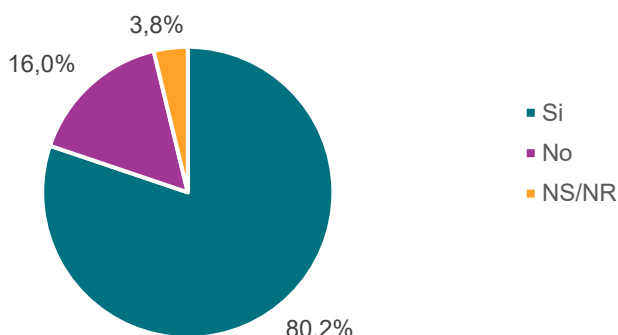
ANTECEDENTES

Esta dimensión es evaluada por las personas beneficiarias de Aprendices del programa, del cual un 80,2% 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?



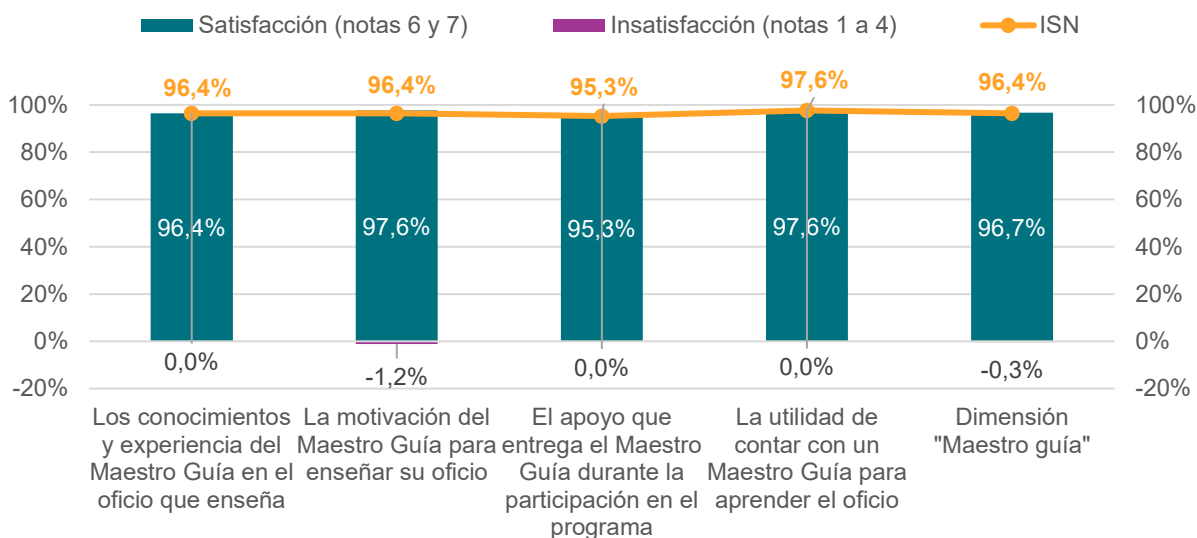
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2024.

EVALUACIÓN DIMENSIÓN "MAESTRO GUÍA"

La dimensión maestro guía se evalúa en base a la calificación de las cuatro variables que la componen, donde todas obtienen calificación excelente, lo que se traduce en un ISN de la dimensión de 96,4%. El aspecto mejor evaluado corresponde a *"la utilidad de contar con un Maestro Guía para aprender el oficio"*.

Mientras que la variable evaluada con menor calificación dentro de este grupo, pero de todas formas con calificación excelente, corresponde a: *"el apoyo que entrega el Maestro Guía durante la participación en el programa"*.

GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "MAESTRO GUÍA"



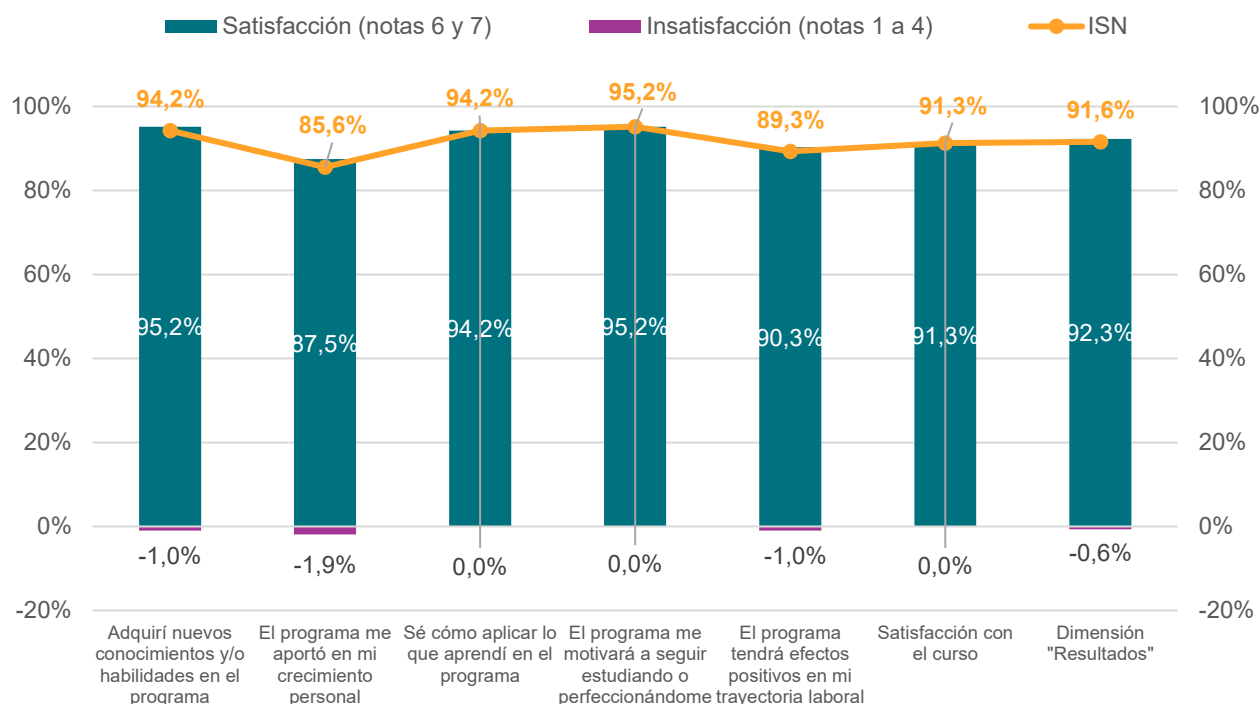
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2024.

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 91,6%, considerado como excelente.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, la mayor parte obtienen calificación excelente. El aspecto que presenta menor satisfacción corresponde a “*el programa de capacitación me aportó en mi crecimiento personal*”, que con un ISN de 85,6%, de todas formas, corresponde a una evaluación positiva y el aspecto mejor evaluado es “*el programa me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome*”, que con un ISN de 95,2% califica como excelente.

GRÁFICO N°8: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

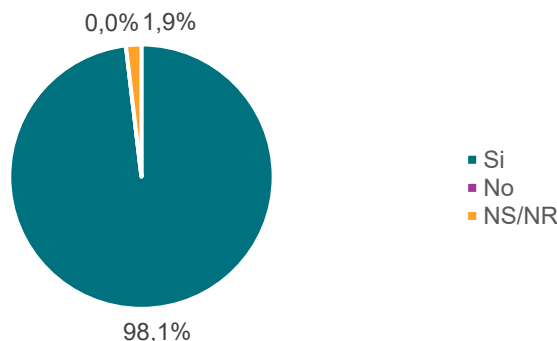


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2024.



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

GRÁFICO N°9: ¿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 2024.

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 2024, POR SEXO

DIMENSIÓN	HOMBRES	MUJERES	NACIONAL
CURSO			
POSITIVA	87,6%	88,6%	88,1%
NEGATIVA	2,8%	1,8%	2,3%
ISN	84,7%	86,8%	85,7%
MAESTRO GUÍA			
POSITIVA	97,0%	96,5%	96,7%
NEGATIVA	0,6%	0,0%	0,3%
ISN	96,4%	96,5%	96,4%
RESULTADOS			
POSITIVA	92,0%	92,6%	92,3%
NEGATIVA	0,6%	0,7%	0,6%
ISN	91,4%	91,9%	91,6%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	90,8%	91,7%	91,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2024.



4. ANEXOS

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS TRABAJADORAS:

Introducción	Buenos días/tardes,	Sí
	¿Hablo con <i>(Nombre de encuestado)</i> ?	No
	Mi nombre es <i>(Nombre de encuestador)</i> , y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	<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 Aprendices o Experiencia Mayor de SENCE durante el año 2024.</i>	Sí
	¿Me podría confirmar que usted participó en el programa <i>Aprendices o Experiencia Mayor</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?	No
	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 5 minutos)</i>	<i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>



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] 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 del curso en el que usted participó?		
[PREG_03_01] El curso presenta una estructura 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, por ejemplo con gráficos, ejemplos, videos, 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 mismo	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_07] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador, profesor o relator	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] Forma en que usted fue evaluado (Nota: esta pregunta busca conocer su percepción respecto a la forma de evaluación o pruebas finales del curso, y no la nota que obtuvo)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_10] Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_11] Cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin de las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_12] Cumplimiento de fechas y plazos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR

3. MODALIDAD DEL CURSO

[PREG_04] ¿De qué forma se desarrolló el curso de capacitación?		
a. Presencial		
b. Online/E-Learning		Pasa a [PREG_10]
c. NS/NR		Pasa a [PREG_15]

4. MODALIDAD PRESENCIAL

[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 del curso?		
[PREG_05_01] La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR



[PREG_05_02] La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_03] Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_04] Pertinencia del equipamiento para las actividades prácticas (<i>Por ejemplo: equipos, computadores, herramientas, otros</i>)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_05] Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_06] Estado del equipamiento (<i>Por ejemplo: buen funcionamiento del mismo</i>)	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_06] ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso?	Listado desplegable de 1 a 7 días
	NS/NR

[PREG_07] ¿Y cuál fue el número de horas diarias?	Listado desplegable de 1 a 12 horas
	NS/NR

[PREG_08] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí Pasa a [PREG_10]
	No Pasa a [PREG_09]





[PREG_09] ¿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

(Pasa a PREG_15)

5. MODALIDAD E-LEARNING

[PREG_10] 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 respecto a la plataforma y comunicación?

[PREG_10_01] Facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso

Nota de
1 a 7

NS/NR

[PREG_10_02] Facilidad para encontrar la información que se necesita dentro de la plataforma

Nota de
1 a 7

NS/NR

[PREG_10_03] Facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso

Nota de
1 a 7

NS/NR

[PREG_10_04] La calidad de recursos de estudio que ofrece el sitio (por ejemplo, imágenes, videos, textos, audios, etc.)

Nota de
1 a 7

NS/NR

[PREG_10_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_10_06] Utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información con otros participantes del curso (por ejemplo, chat, correo electrónico, foros, etc.)

Nota de
1 a 7

NS/NR



<p>[PREG_11] ¿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_12] ¿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_13] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?</p>	<p>Sí Pasa a [PREG_15]</p>
	<p>No Pasa a [PREG_14]</p>

<p>[PREG_14] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso? (Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</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>	

6. TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR

<p>[PREG_15] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con los siguientes aspectos respecto a los tutores académicos, facilitadores, profesores o relatores?</p>		
<p>[PREG_15_01] Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>





[PREG_15_02] Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_15_03] Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_15_04] Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_15_05] Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_15_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

7. PROVEEDOR DE CAPACITACIÓN

[PREG_16] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a la INSTITUCIÓN que realizó el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR
--	---------------	-------

8. MAESTRO GUÍA

[PREG_17] Durante la participación en el programa ¿Contó con el apoyo de un Maestro Guía? <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>	Sí	No pasa a [PREG_19]	NS/NR pasa a [PREG_19]
--	----	-------------------------------	----------------------------------





[PREG_18] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota pondría a los siguientes aspectos relacionados con el Maestro Guía?		
[PREG_18_01] Los conocimientos y experiencia del Maestro Guía en el oficio que enseña	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_18_02] La motivación del Maestro Guía para enseñar su oficio	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_18_03] El apoyo que entrega el Maestro Guía durante la participación en el programa	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_18_04] La utilidad de contar con un Maestro Guía para aprender el oficio	Nota de 1 a 7	NS/NR

9. RESULTADOS

[PREG_19] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones en cuanto a la utilidad y resultados del programa Aprendices o Experiencia Mayor?		
[PREG_19_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_19_02] El programa me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_19_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el programa	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_19_04] El programa me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_19_05] La 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] 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