

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO AÑO 2025

Subunidad de Estudios



sence



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

PROGRAMA FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO

JUNIO 2026. 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 2025. El propósito es indagar en la satisfacción que presentan las personas beneficiarias del programa, respecto de las distintas etapas, procesos y componentes de él.

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 9 y el 22 de mayo del año 2026, mientras que, en el caso de empresas usuarias, la aplicación se desarrolló entre el 19 y el 23 de marzo del año 2026.

1.1 UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo de personas usuarias del programa que en su versión del año 2025 pasa por procesos de capacitación alcanza 378 personas usuarias de la línea Aprendices, 141 personas de la línea Experiencia Mayor y 267 empresas, esto de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado 348 personas beneficiarias de la línea Aprendices, 82 personas beneficiarias de la línea de Experiencia Mayor y 221 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 2025

ESTADO DE ENCUESTAS	APRENDICES	EXPERIENCIA MAYOR	EMPRESAS
UNIVERSO	378	141	267
MARCO MUESTRAL	348	82	221

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 348 personas en la línea Aprendices, 82 personas de la línea Experiencia Mayor y 221 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 2025

ESTADO DE ENCUESTAS	APRENDICES	EXPERIENCIA MAYOR	EMPRESAS
MARCO UTILIZADO	348	82	218
FINALIZADAS (F)	105	17	61
PARCIALES (P)			
RECHAZADAS (R)	13	4	6
NO CONTACTADAS (NC)	157	44	51
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	9	3	11
NO UBICABLE (NU)	64	14	89

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 2025

INDICADOR	APRENDICES	EXPERIENCIA MAYOR	EMPRESAS
TASA DE RESPUESTA	30,2%	20,7%	28,0%
TASA DE CONTACTO	33,9%	25,6%	30,7%
TASA DE COOPERACIÓN	89,0%	81,0%	91,0%
TASA DE RECHAZO	3,7%	4,9%	2,8%

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 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 348 personas de la línea Aprendices, 82 de la línea Experiencia Mayor y 221 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 183 personas de Aprendices, 68 de Experiencia Mayor y 141 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 105 personas de Aprendices, 17 de Experiencia Mayor y 61 empresas, lo que da cuenta de errores de 8%, 21,3% y 10,7% respectivamente. Con estos resultados, a nivel de personas usuarias, la línea de Experiencia Mayor no cuenta con la representatividad deseada, por lo que considerando esos resultados en este informe solo se presentarán los resultados de Aprendices y empresas, donde en este último grupo si bien la muestra no es representativa estadísticamente, el número de encuestas aplicadas permite tener resultados referenciales.





TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL MARCO MUESTRAL, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE PERSONAS PROGRAMA FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO AÑO 2025

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
APRENDICES	348	83	105	8,0%
EXPERIENCIA MAYOR	82	68	17	21,3%
EMPRESAS	221	141	61	10,7%

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 construye dos métricas para evaluar el resultado de cada una de las dimensiones, subdimensiones y variables. Las fórmulas empleadas se detallan a continuación:

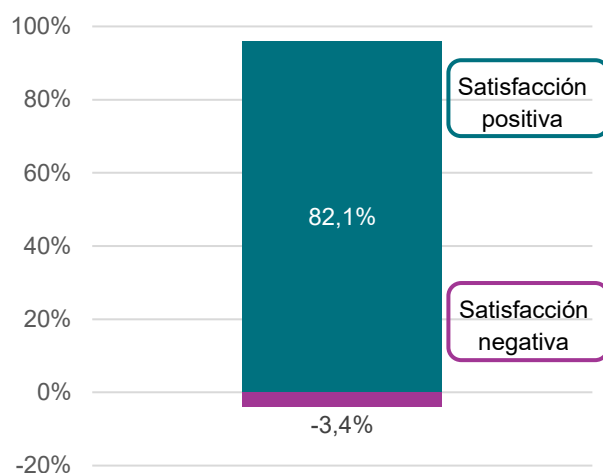
$$SATISFACCIÓN POSITIVA = \frac{\left(\frac{\text{Suma de usuarios que evalúa}}{\text{con nota 6 o 7}} \right)}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}}$$

$$SATISFACCIÓN NEGATIVA = \frac{\left(\frac{\text{Suma de usuarios que evalúa}}{\text{con nota 1 a 4}} \right)}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}}$$





Los resultados que se presentarán en el informe considerarán gráficos que expondrán los siguientes porcentajes: usuarios que evalúan con nota 6 o 7, correspondiente a la satisfacción positiva, y el porcentaje de usuarios que evalúan con nota entre 1 a 4, que hace referencia a la satisfacción negativa. La siguiente figura es ejemplo de lo descrito anteriormente.



A partir de la definición anterior es que los resultados 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 positiva obtenido.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POSITIVA	CATEGORIZACIÓN
91%-100%	EXCELENTE
76%-90%	BUENO
61%-75%	REGULAR
51%-60%	INSATISFACTORIO
0%-50%	MUY INSATISFACTORIO





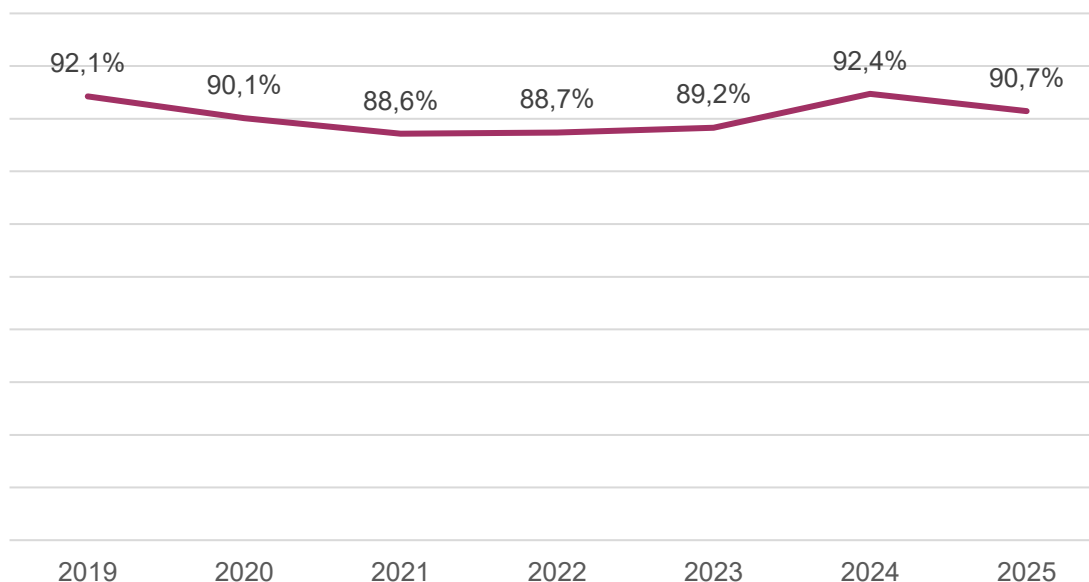
2. RESULTADOS PERSONAS TRABAJADORAS APRENDICES

2.1 EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN POSITIVA APRENDICES

Las encuestas de satisfacción del programa Formación en el Puesto de Trabajo en su línea Aprendices se aplican de manera sistemática desde el año 2019. Si bien han experimentado ajustes menores en sus contenidos a lo largo del tiempo, no se han registrado cambios en sus modalidades ni en los periodos de aplicación, manteniéndose la consistencia metodológica del proceso. Asimismo, los principales pilares de la medición, entendidos como las dimensiones evaluadas, se han conservado estables, lo que permite realizar comparaciones en el tiempo y presentar los resultados tanto a nivel global, mediante el índice de satisfacción positiva, como particular en la desagregación por dimensión. Esto se logra solo en el caso de los resultados de personas trabajadoras de la línea Aprendices y no en el caso de empresas, debido al marco muestral acotado y la baja contactabilidad.

El índice de satisfacción positiva del programa en su línea Aprendices ha presentado pequeñas variaciones en sus evaluaciones desde el año 2019, donde sólo se observan evaluaciones en categoría de buena y excelente. Sólo en el período 2020-2023 se observaron valores en que la calificación de la satisfacción positiva corresponde a la categoría de buena, mientras que, en los años 2019, 2024 y 2025, los valores de satisfacción positiva son categorizados como excelente, con índices de satisfacción positiva de 92,1% en 2019, de 92,4% en 2024 y de 90,7% en 2025.

GRÁFICO N°1: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN APRENDICES POR AÑO



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo 2025

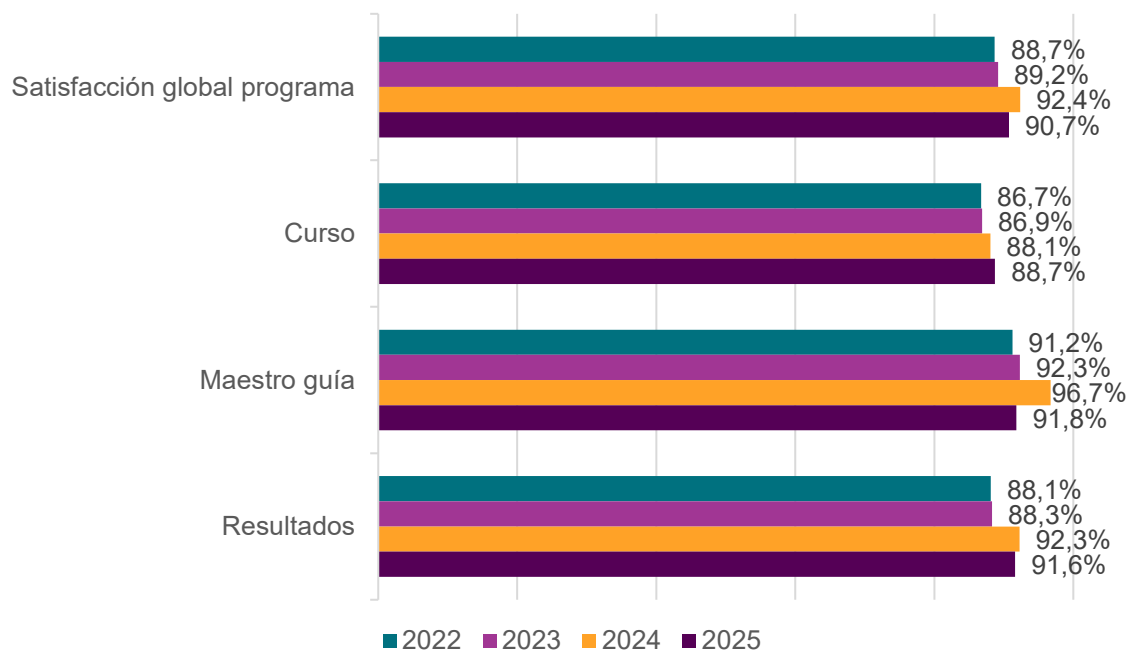
Al detenernos en la composición de la evaluación de los componentes de la encuesta, tenemos en primer lugar, a la dimensión “Curso”, en ella se observa que el índice de satisfacción positivo va mejorando en el tiempo, pasando de valores cercanos al 86,7% en 2022 y 86,9% en 2023, a una mejora en 2024, con un 88,1%, manteniéndose alto en 2025, 88,7%. Esto permite establecer una tendencia de mejora sostenida a través de los años, en la que de todas formas se encuentran en índices de satisfacción positiva, categorizada como buena.

La segunda dimensión corresponde a “Maestro guía” que presenta los niveles más altos de satisfacción en todo el período, con un aumento significativo desde 91,2% en 2022 hasta 96,7% en 2024, y con un retroceso en 2025 para alcanzar un 91,8%, que de todas formas lo sitúa como el aspecto mejor evaluado del programa.

Finalmente, en la dimensión “Resultados” observamos una tendencia creciente en los niveles de satisfacción positiva, pasando de 88,1% en 2022 y 88,3% en 2023, a 92,3% en 2024 y 91,6% en 2025. Este incremento refleja un tránsito desde evaluaciones en categoría buena en los dos primeros años observados, y niveles de excelencia en los dos últimos años.

En conjunto, los resultados reflejan una buena evaluación en la mayoría de las dimensiones, especialmente en “Resultados” y “Maestro guía”, junto con una consolidación de una alta evaluación en la “Satisfacción general del programa”.

GRÁFICO N°2: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POSITIVA FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO, POR DIMENSIÓN Y AÑO



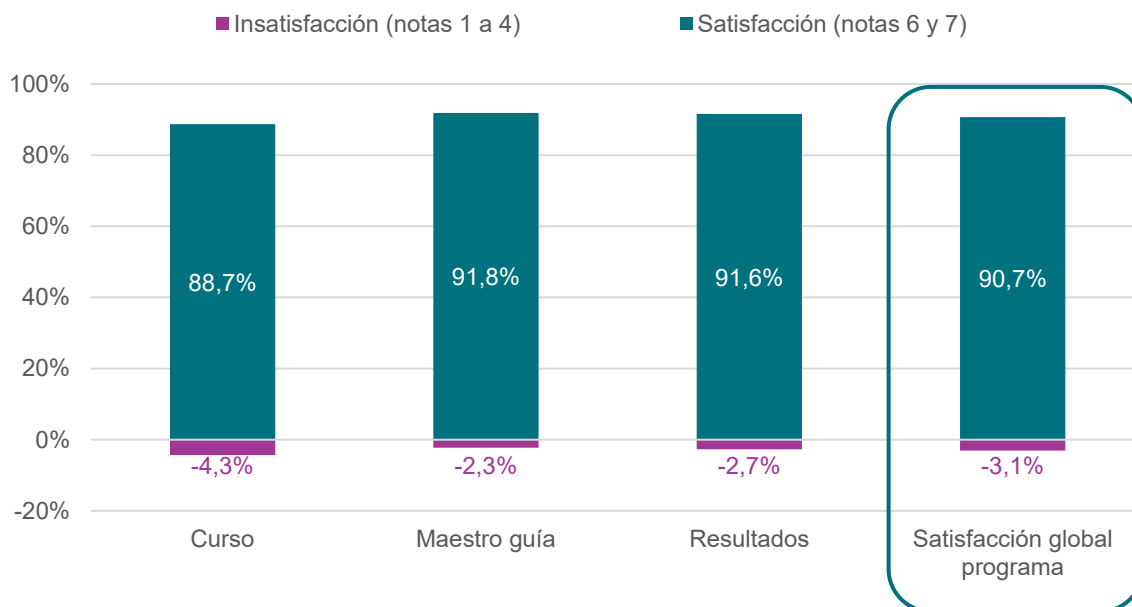
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo 2025

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 estas categorías da como resultado el índice de satisfacción positiva total del programa correspondiente a un 90,7%, que corresponde a una categorización de excelente. Dos de las tres dimensiones que componen la evaluación de este programa presentan categorías de satisfacción de excelente, donde la dimensión “maestro guía” alcanza un 91,8% y “resultados” un 91,6%. Mientras que la dimensión “curso” llega a la categoría de bueno, con un índice de satisfacción positiva de 88,9%.

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°3: 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 2025



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 81% de las personas beneficiarias contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, dando como resultado que solo una parte menor 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 69,5% declara que sí (ver gráfico n°4 y n°5).

GRÁFICO N°4: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?

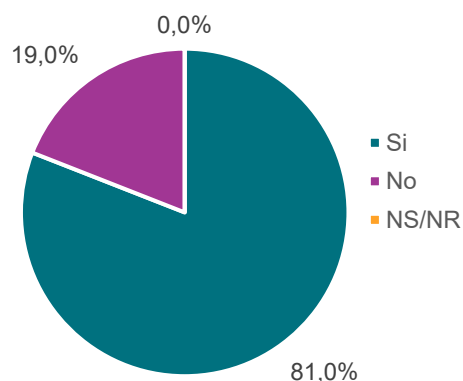
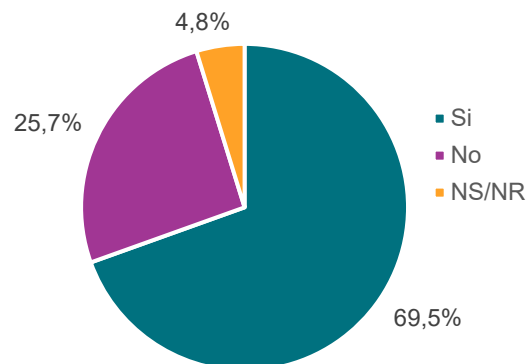


GRÁFICO N°5: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



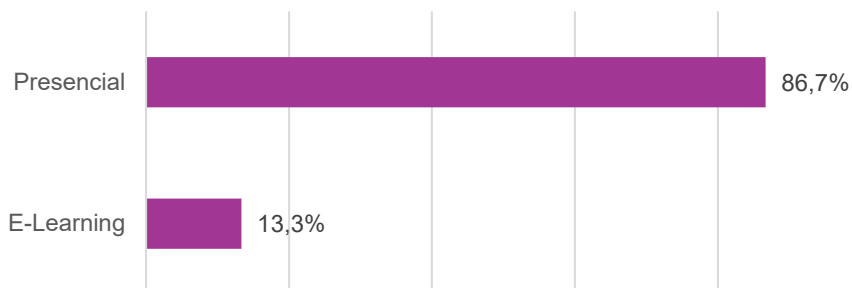
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2025.

Respecto a la modalidad en que se desarrolló el curso, un 86,7% de las personas beneficiarias indica que se desarrolló de manera presencial y un 13,3% en modalidad e-learning, por lo que en adelante se presentarán los resultados sólo de la modalidad presencial, ya que la cantidad de respuestas de la modalidad e-learning no permiten presentar resultados representativos.





GRÁFICO N°6: ¿DE QUÉ FORMA SE DESARROLLÓ EL CURSO DE CAPACITACIÓN?

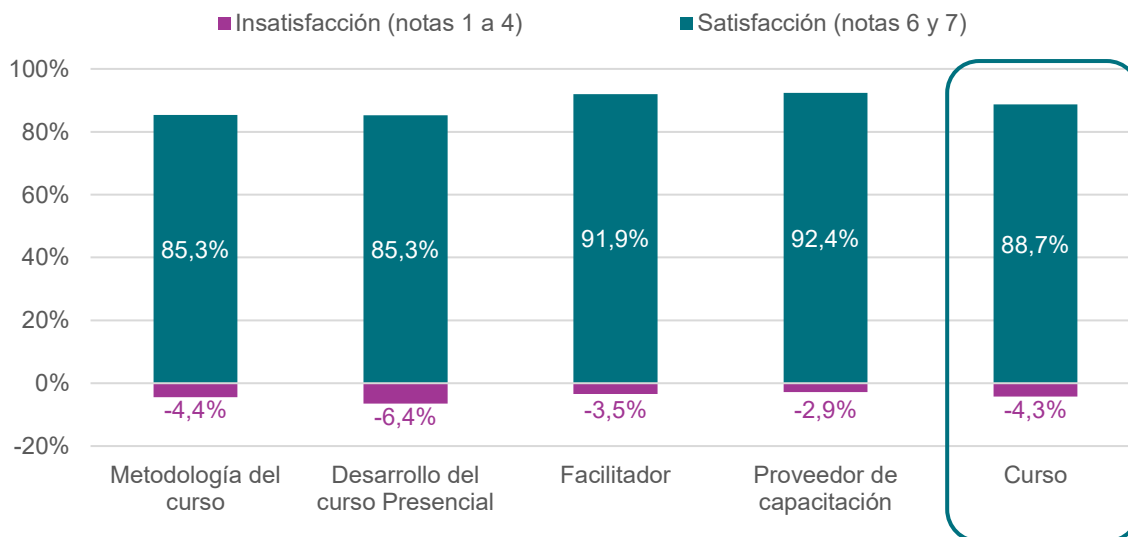


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2025.

EVALUACIÓN DIMENSIÓN "CURSO"

El índice de satisfacción positiva global de esta dimensión alcanza un 88,7%, categorizado como bueno. Se destacan las subdimensiones “proveedor de capacitación” y “facilitador” que obtienen 92,4% y 91,9% respectivamente, que corresponden a una categorización de excelente, siendo las mejor evaluadas de esta dimensión. Entre las modalidades en que se desarrolló del curso, no se presentan los resultados de la modalidad e-learning, ya que la cantidad de respuestas no permite presentar resultados representativos. De esta forma la modalidad presencial con un índice de 85,3% obtiene una calificación buena. La subdimensión “metodología del curso” presenta una evaluación equivalente a buena, ya que también presenta un índice de satisfacción positiva de 85,3%.

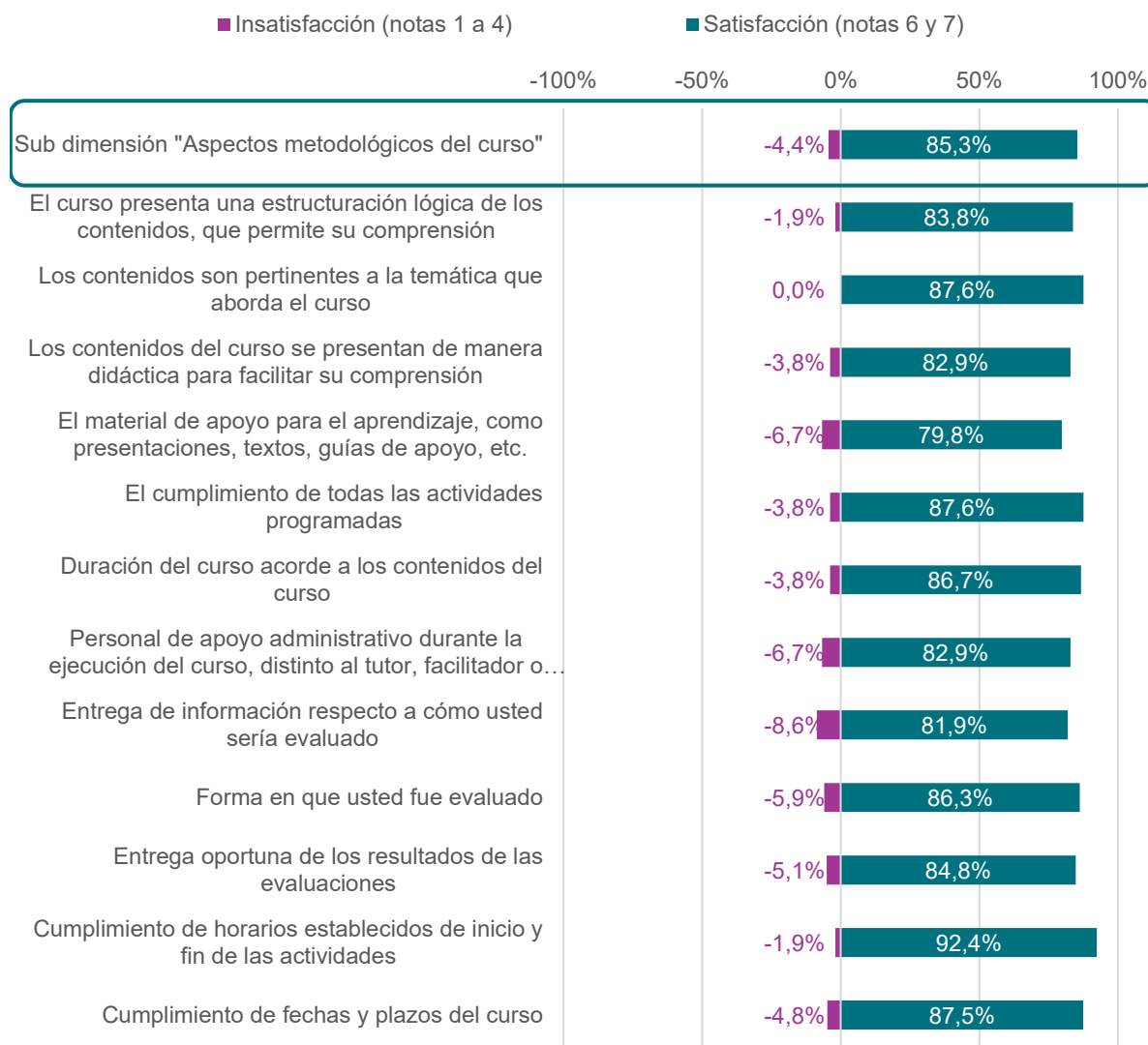
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2025.

Al indagar en cada subdimensión partiendo por “*metodología del curso*”, que obtiene un índice de 85,3%, se observa que la mayoría de las variables que componen esta dimensión se encuentran en la categoría buena. El aspecto mejor evaluado corresponde al “*cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin de las actividades*” con un 92,4%, el único calificado como excelente. Por otra parte, el aspecto con menor valoración corresponde al “*material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.*” con un 79,8%.

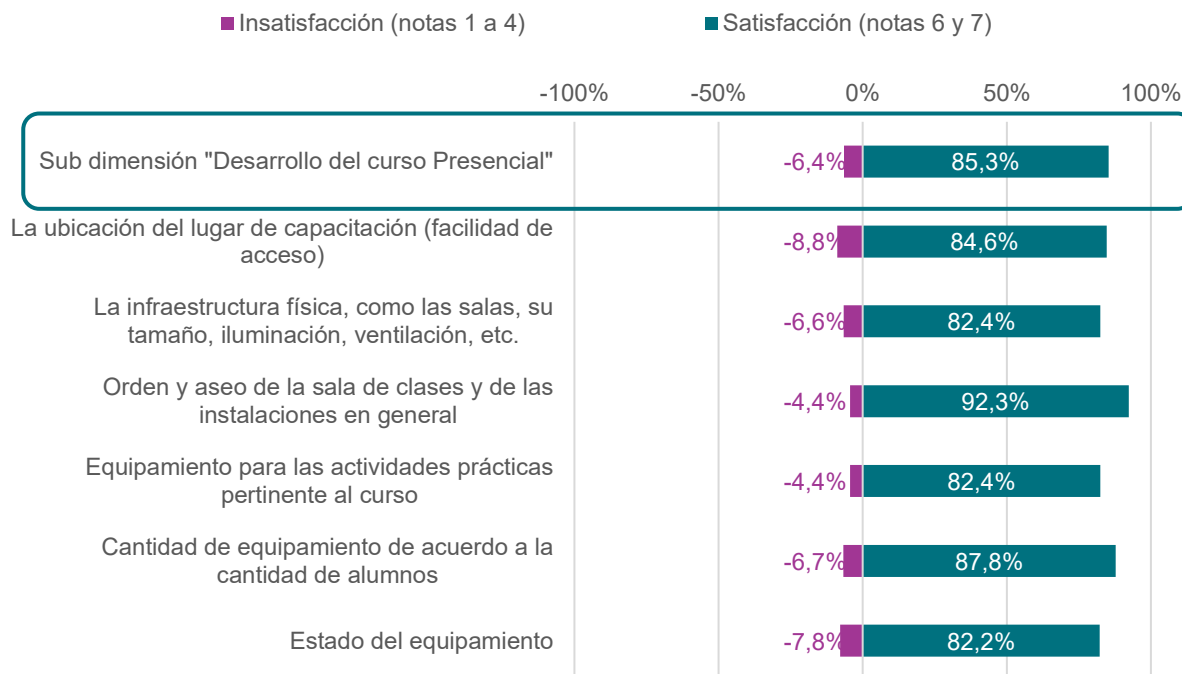
GRÁFICO N°8: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "METODOLOGÍA DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2025.

La subdimensión “*modalidad presencial*” se ubica en una categoría de satisfacción correspondiente a buena, al igual que la mayor parte de las variables que la componen. El aspecto mejor evaluado corresponde al “*orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general*”, con un 92,3% de satisfacción positiva, siendo el único categorizado como excelente. Por otro lado, la variable con índice más bajo corresponde al “*estado del equipamiento*” con un índice de satisfacción positiva de 82,2%.

GRÁFICO N°9: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "MODALIDAD PRESENCIAL"



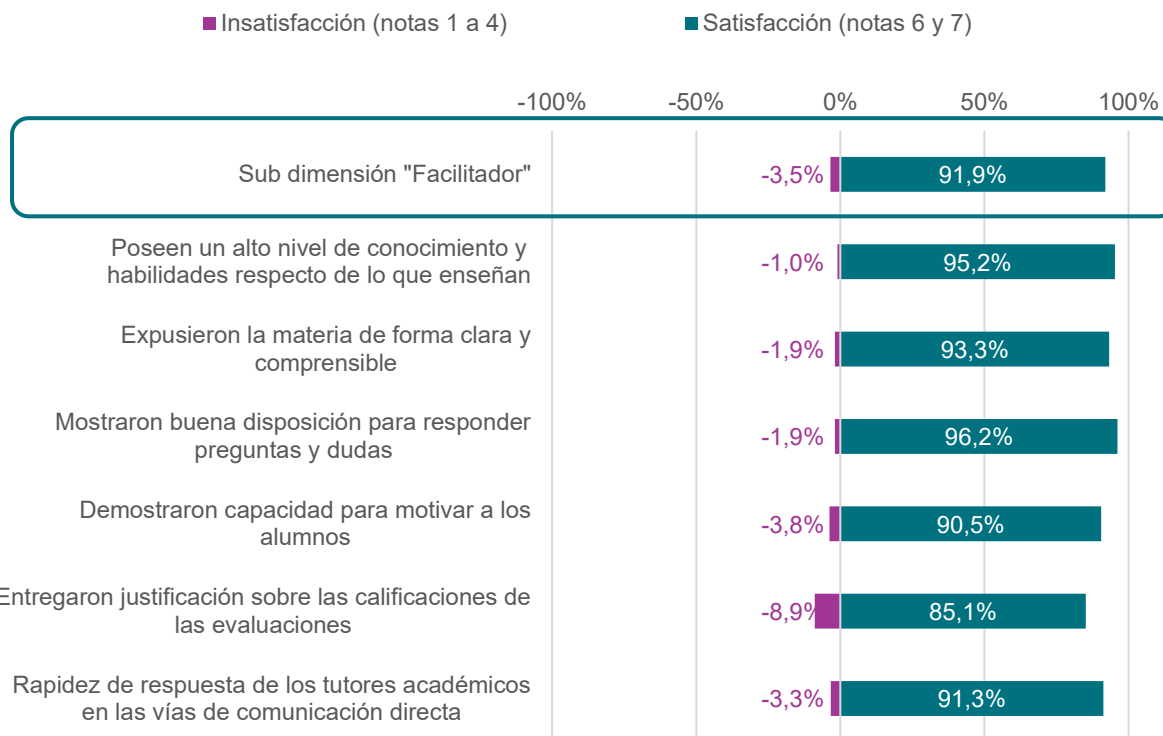
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2025.

La cuarta subdimensión evaluada relativa a la dimensión curso es “*facilitador*”, siendo la segunda mejor evaluada de esta dimensión, con un índice de satisfacción positiva de 91,9%, que corresponde a la categoría de excelente. Está compuesta por seis variables, de las cuales cinco tienen la misma evaluación, mientras que la sexta es evaluada en la categoría de buena.

Las variables evaluadas de manera excelente corresponden a: “*mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas*”, “*expusieron la materia de forma clara y comprensible*”, “*mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas*”, “*poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan*”, “*demonstraron capacidad para motivar a los alumnos*” y “*rapidez de respuesta de los tutores académicos en las vías de comunicación directa*”.

Mientras que la variable con menor evaluación, que de todas formas equivale a la categoría buena es “*entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones*”.

GRÁFICO N°10: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "FACILITADOR"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2025.

La última subdimensión analizada de la dimensión “*curso*”, corresponde al “*proveedor de capacitación*”, y sólo se solicita a las personas beneficiarias evaluar de manera general al proveedor de capacitación, obteniendo un índice de satisfacción positiva de 92,4% considerado excelente, siendo la subdimensión mejor evaluada.

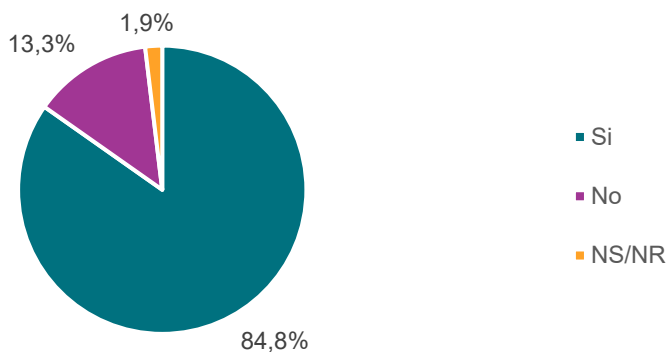
2.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “MAESTRO GUÍA”

ANTECEDENTES

Esta dimensión es evaluada por las personas beneficiarias del programa de la línea Aprendices, del cual un 84,8% señala haber contado con el apoyo de un maestro guía. Por tanto, será ese el total de personas que evaluarán esta dimensión.



GRÁFICO N°11: 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 2025.

Del grupo de personas encuestadas que contó con el apoyo de un maestro guía, a un 78,1% le dieron a conocer el plan de aprendizaje definido. Y respecto a la realización de evaluaciones o revisiones para verificar avances del plan de aprendizaje, un 72,4% indica que sí se realizaron (ver gráfico n°12 y n°13).

GRÁFICO N°12: ¿LA EMPRESA O EL MAESTRO GUÍA LE DIERON A CONOCER EL PLAN DE APRENDIZAJE DEFINIDO PARA USTED?

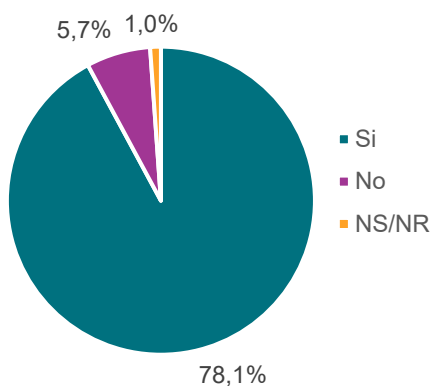
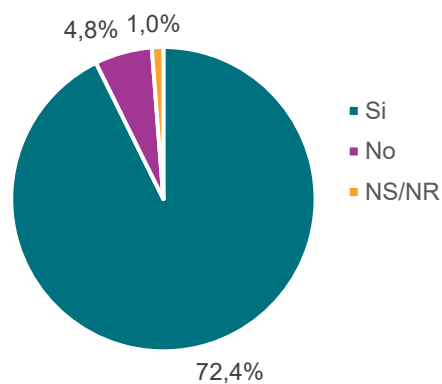


GRÁFICO N°13: ¿LA EMPRESA O EL MAESTRO GUÍA REALIZARON EVALUACIONES O REVISIONES PARA VERIFICAR SU AVANCE EN EL PLAN DE APRENDIZAJE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2025.

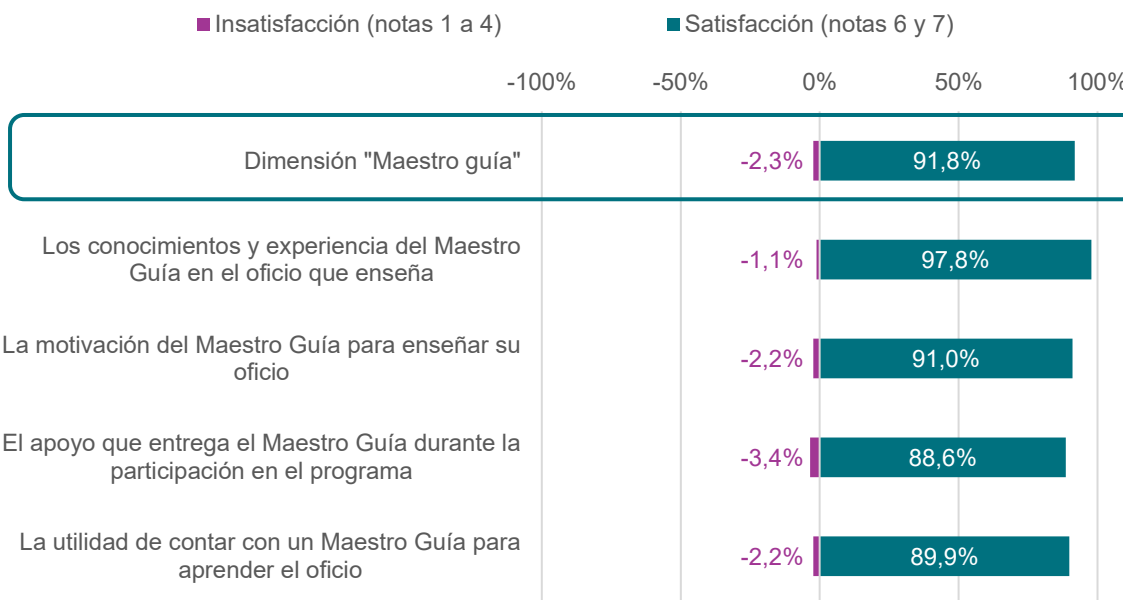


EVALUACIÓN DIMENSIÓN "MAESTRO GUÍA"

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 índice global de la dimensión de 91,8%. Los aspectos con mayor valoración corresponden a "los conocimientos y experiencia del Maestro Guía en el oficio que enseña" y "la motivación del Maestro Guía para enseñar su oficio", ambos categorizados como excelente.

Por otro lado, las variables calificadas como buenas corresponden a "el apoyo que entrega el Maestro Guía durante la participación en el programa" y "la utilidad de contar con un Maestro Guía para aprender el oficio".

GRÁFICO N°14: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "MAESTRO GUÍA"

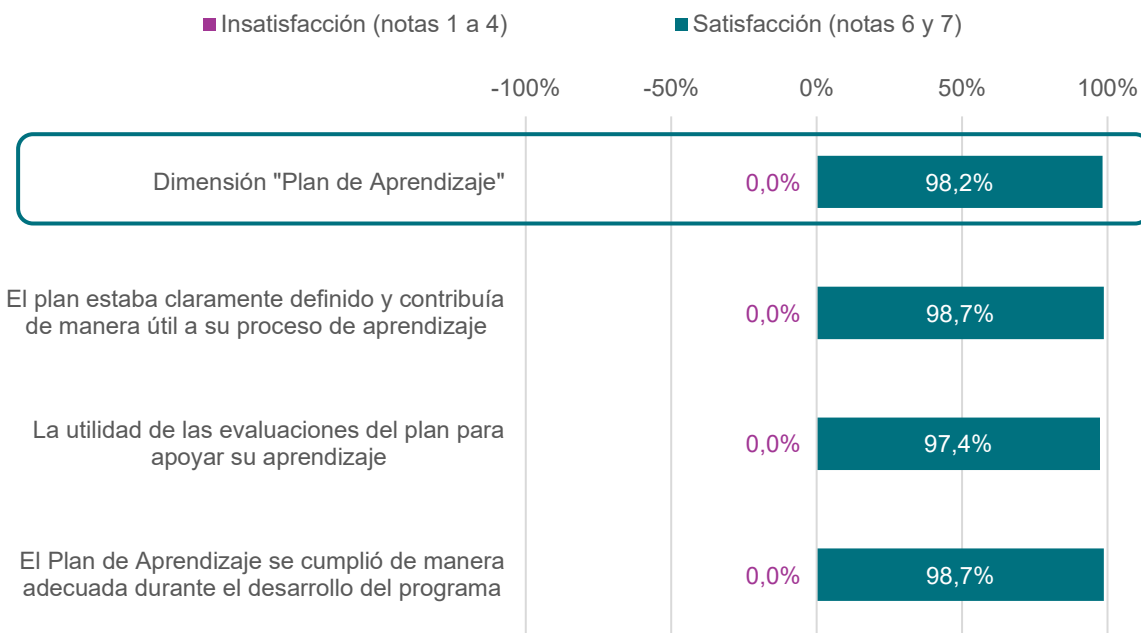


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2025.

Adicionalmente en el levantamiento del año 2025 se incorpora la evaluación del Plan de aprendizaje, observando que es calificada de forma excelente, así como los tres elementos que la componen, destacando la claridad de su definición para contribuir al proceso de aprendizaje, así como el cumplimiento del plan durante el desarrollo del programa. Debido a que se trata del primer levantamiento de información relacionado al Plan de aprendizaje sus resultados aún no son parte del índice de satisfacción global.



GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN "PLAN DE APRENDIZAJE"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2025.

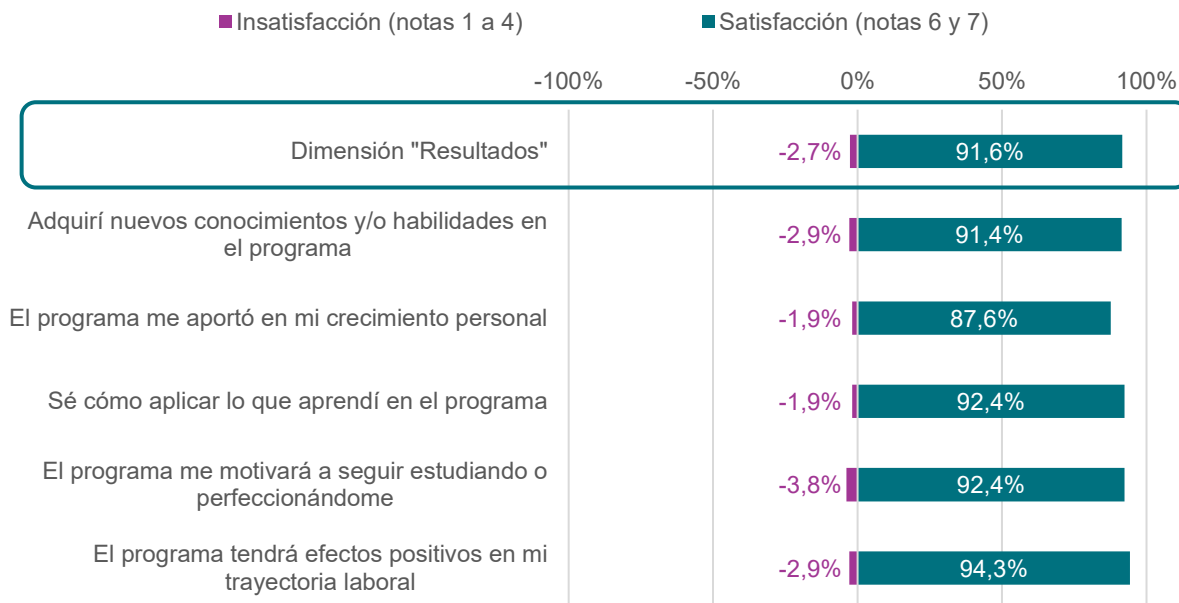
2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"

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 índice de satisfacción positiva de 91,6%, que corresponde a la categoría excelente.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción positiva de esta dimensión, cuatro de las cinco que la componen, se ubican en la categoría de satisfacción de excelencia destacando la valoración por la percepción de que *"el programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral"*.



GRÁFICO N°16: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2025.

La entrega de certificado de participación en el programa por parte de la empresa alcanza a un 73,3% de las personas encuestadas. Por último, al consultarle a las personas beneficiarias si recomendarían el programa a otras personas, un 97,1% declara que sí.

GRÁFICO N°17: ¿LA EMPRESA LE ENTREGÓ EL CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN DEL PROGRAMA?

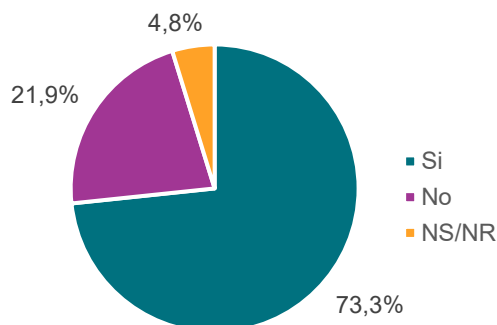
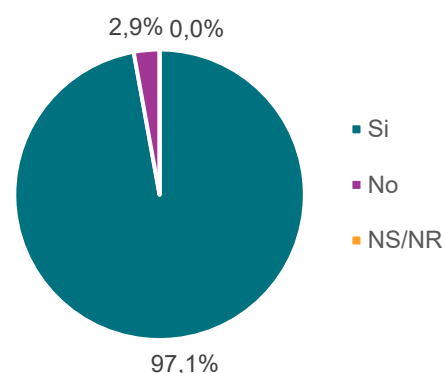


GRÁFICO N°18: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS PERSONAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2025.



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 índices de satisfacción positiva 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°5: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO
AÑO 2025, POR SEXO**

DIMENSIÓN	HOMBRES	MUJERES	NACIONAL
CURSO			
POSITIVA	88,4%	89,1%	88,8%
NEGATIVA	4,5%	4,0%	4,3%
MAESTRO GUÍA			
POSITIVA	92,0%	91,6%	91,8%
NEGATIVA	2,3%	2,2%	2,3%
RESULTADOS			
POSITIVA	91,9%	91,3%	91,6%
NEGATIVA	2,7%	2,6%	2,7%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	90,8%	90,7%	90,7%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2025.





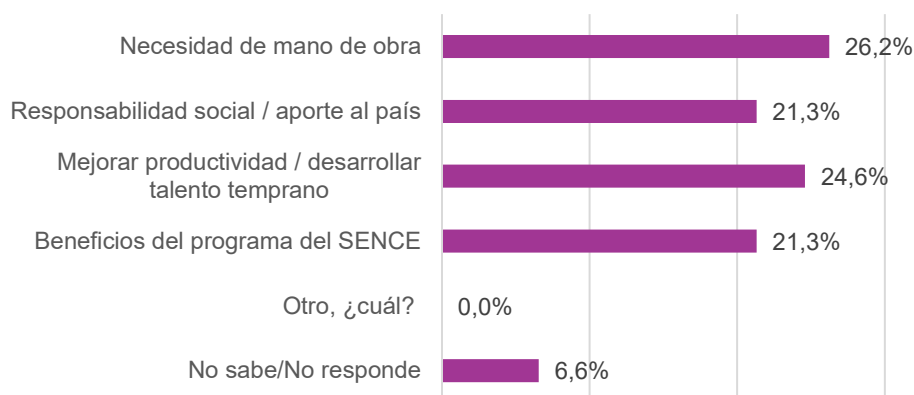
4. RESULTADOS FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO EMPRESAS

4.1 ANTECEDENTES

Previo a indagar en las evaluaciones que realizan las empresas beneficiarias de cada dimensión que componen el programa, se levantó información sobre aspectos previos a su ingreso, tales como las motivaciones por las cuales decidieron participar, o las vías por las cuáles postularon al programa.

En cuanto a las razones o motivaciones que presentaron las empresas para participar en el programa, se observa en el gráfico n°19 que la principal motivación es la *“necesidad de mano de obra”* que es señalado por el 26,2% de los encuestados, seguido *“mejorar productividad / desarrollar talento temprano”* señalado por el 24,6%, *“responsabilidad social / aporte al país”* y *“beneficios del programa del SENCE”* ambas con un 21,3% de los encuestados.

GRÁFICO N°19: ¿CUÁL FUE LA PRINCIPAL MOTIVACIÓN DE SU EMPRESA PARA PARTICIPAR EN EL PROGRAMA APRENDICES O EXPERIENCIA MAYOR?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Becas Laborales año 2025.

Del total de empresas encuestadas, un 55,7% ya había hecho uso de programas de SENCE para capacitación previo a su participación en el programa. Relativo a la forma de postulación se observa que es principalmente online a través del sitio web de SENCE con un 47,5% y en las oficinas de SENCE con un 24,6%.



GRÁFICO N°20: PREVIO A LA PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA, ¿SU EMPRESA HABÍA HECHO USO DE PROGRAMAS DE SENCE PARA CAPACITACIÓN?

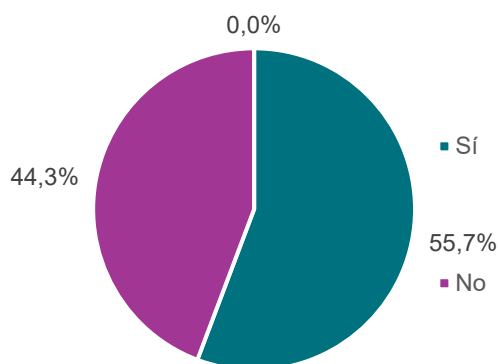
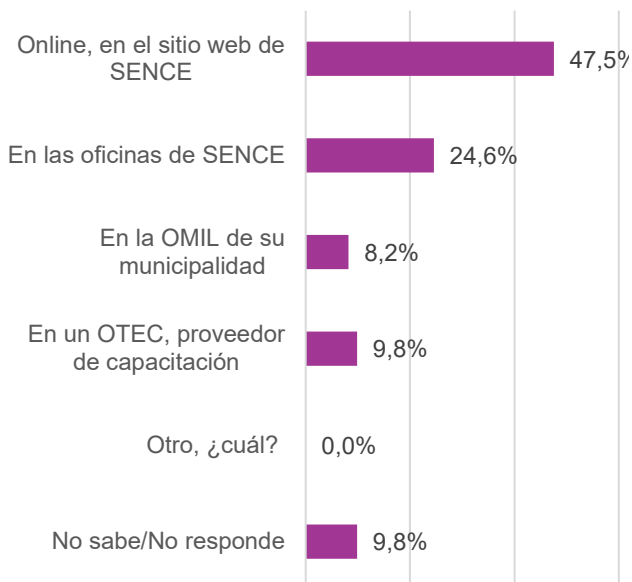


GRÁFICO N°21: ¿DE QUÉ FORMA SU EMPRESA POSTULÓ AL PROGRAMA APRENDICES DE SENCE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Programa Formación en el Puesto de Trabajo 2025.

4.2 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

La encuesta de satisfacción para empresas comprende tres dimensiones que permiten evaluar los diferentes aspectos del programa, el primero corresponde a “*procedimientos previos al inicio del curso*”, la segunda a “*OTEC*” y la última a “*resultados*”. El promedio de los índices de satisfacción positiva obtenidos en cada una de estas categorías, entrega el índice de satisfacción positiva global del programa que corresponde a un 83,6%, que corresponde a la categoría de bueno.

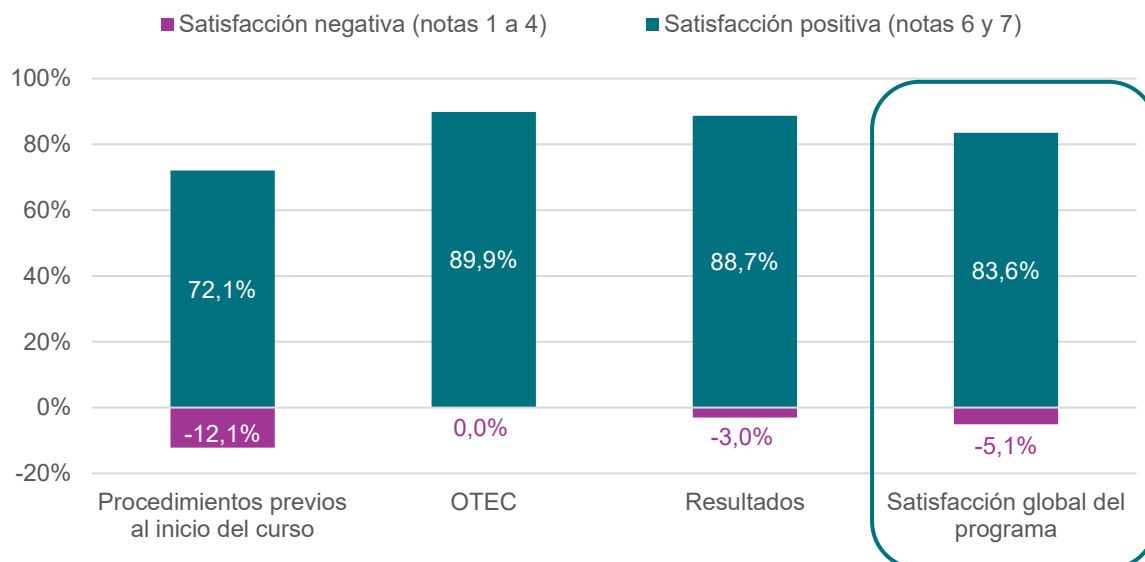
De las tres dimensiones evaluadas, dos presentan niveles de satisfacción considerados como buenos, donde la dimensión “*OTEC*” obtiene la mejor evaluación con un 89,9%, seguida de la dimensión “*resultados*” que obtiene un 88,7%. Finalmente, la dimensión “*procedimientos previos al inicio del curso*” obtiene un 72,1%, que corresponde a la categoría regular.

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 presentadas, lo que permite identificar aquellos elementos que están generando mayores niveles de satisfacción o insatisfacción.



Es importante señalar, tal como se mencionó en la tabla 4 del apartado metodológico, que los resultados a nivel de empresas no cuentan con la representatividad deseada, ya que el error muestral alcanzó un 10,7%.

GRÁFICO N°22: 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 año 2025.

4.1 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO”

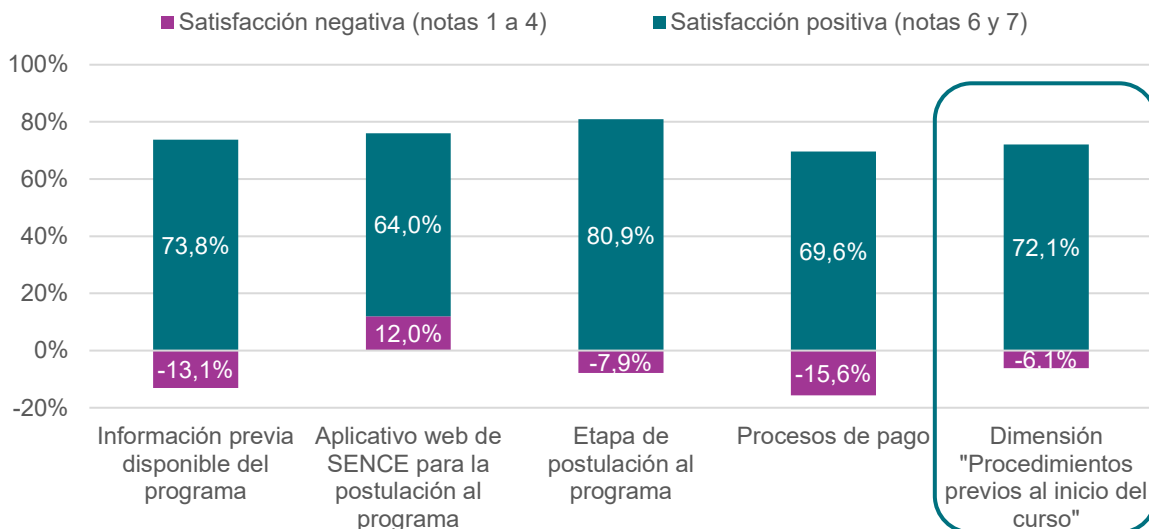
La primera dimensión de la encuesta de satisfacción a empresas corresponde a “*procedimientos previos al inicio del curso*”, en la cual se evalúan las siguientes subdimensiones: “*información previa disponible del programa*”, “*aplicativo web de SENCE para la postulación al programa*”, “*etapa de postulación al programa*” y “*procesos de pago*”.

El índice de satisfacción positiva de esta dimensión corresponde a 72,1%, que equivale a la categoría regular. De los cuatro aspectos que componen esta subdimensión, tres alcanzan este mismo nivel de satisfacción y el único aspecto que tiene un índice de satisfacción positivo que corresponde a la categoría buena es la “*etapa de postulación al programa*”, que alcanza un 80,9%.





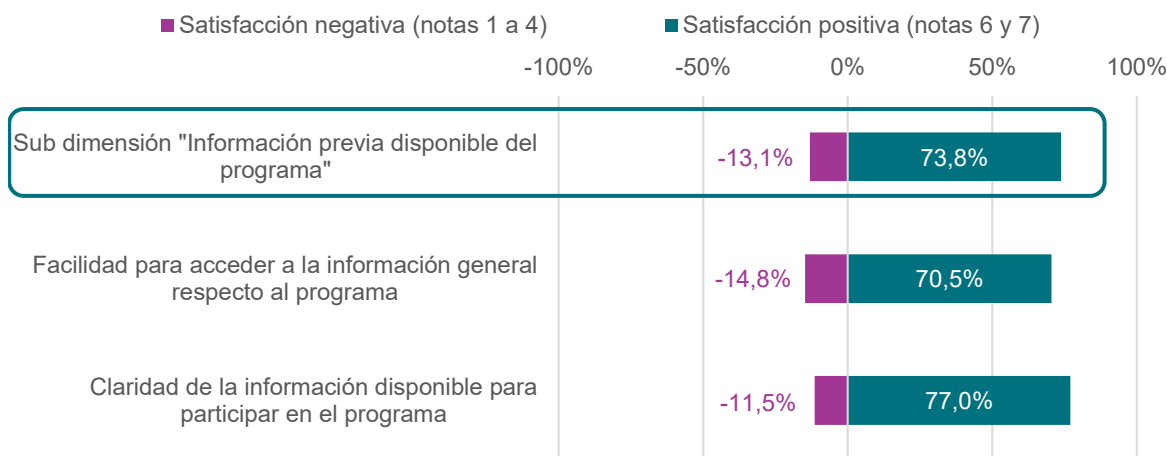
GRÁFICO N°23: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2025.

La subdimensión *"información previa disponible del programa"* obtiene un índice de satisfacción positiva de 73,8%, que se ubica en la categoría de regular. Al analizar las dos variables que la componen encontramos que la *"facilidad para acceder a la información general respecto al programa"* obtiene el nivel más bajo de satisfacción positiva con un 70,5%, que corresponde a la categoría regular. Mientras que la variable mejor evaluada corresponde a la *"claridad de la información disponible para participar en el programa"*, que obtiene un índice de satisfacción positiva de 77% y se ubica en la categoría buena.

GRÁFICO N°24: SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN PREVIA DISPONIBLE DEL PROGRAMA



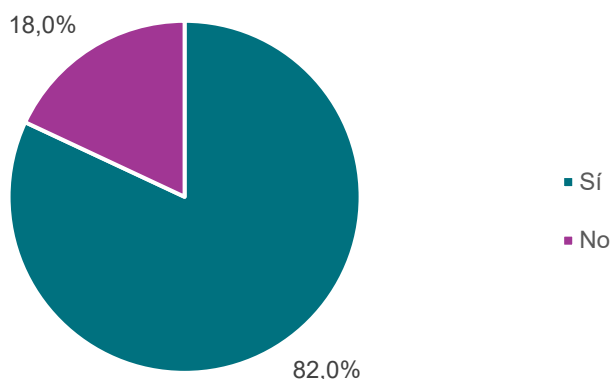
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2025.



ANTECEDENTES

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción regular obtenido por la subdimensión “*aplicativo web de SENCE para la postulación al programa*”, se consulta sobre el uso de la página web del programa para realizar la postulación. Las respuestas se observan en el gráfico n°25, en que un 82% de las empresas señaló utilizar la página web SENCE de para dicho propósito.

GRÁFICO N°25: ¿SU EMPRESA UTILIZÓ LA PÁGINA WEB DEL PROGRAMA PARA LA POSTULACIÓN?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2025.

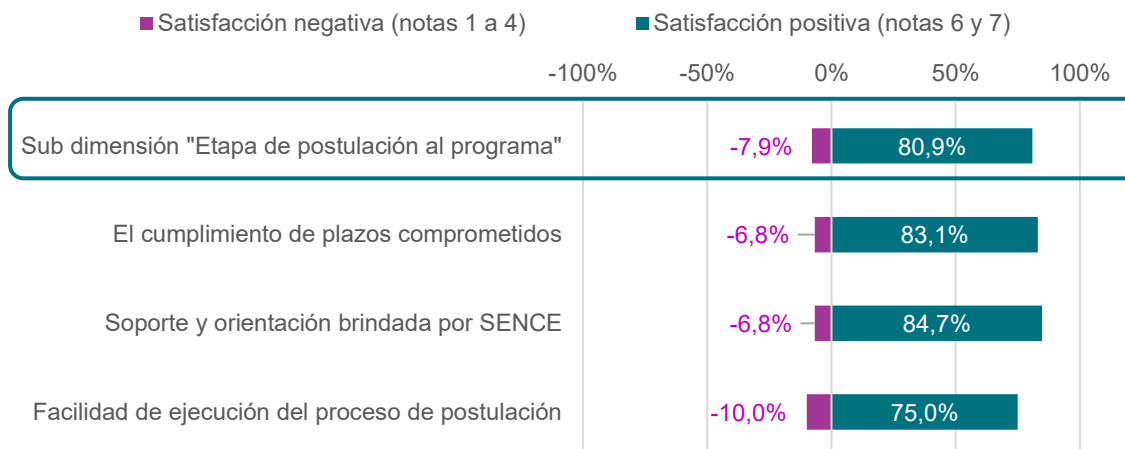
Respecto de la satisfacción con el “*aplicativo web de SENCE para la postulación al programa*”, evaluado sólo por las personas usuarias que indican haberlo utilizado, alcanza una calificación regular, con un índice de satisfacción positiva de 64%.

La siguiente subdimensión analizada corresponde a la “etapa de postulación al programa”. Se observa que está compuesta por tres variables, de las cuales la que presenta el nivel más bajo de satisfacción es la “*facilidad de ejecución del proceso de postulación*”, con un índice de satisfacción positiva de 75%, ubicándose en la categoría regular. Por otra parte, las variables “*cumplimiento de plazos comprometidos*” y “*soporte y orientación brindada por SENCE*” se sitúan en la categoría positiva, con índices de satisfacción de 83,1% y 84,7%, respectivamente.





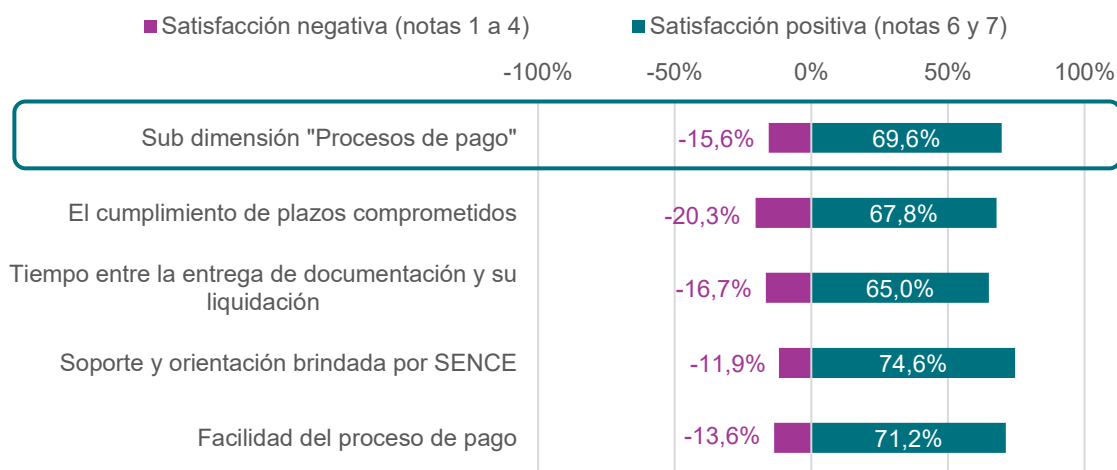
GRÁFICO N°26: SATISFACCIÓN CON LA ETAPA DE POSTULACIÓN AL PROGRAMA



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2025.

Finalmente, la subdimensión “procesos de pago” está compuesta por cuatro variables, todas clasificadas en la categoría *regular*. Los aspectos peor evaluados corresponden al “*tiempo entre la entrega de la documentación y su liquidación*” y al “*cumplimiento de los plazos comprometidos*”, con índices de satisfacción positiva de 65% y 67,8%, respectivamente. En contraste, los elementos más valorados corresponden al “*cumplimiento de los plazos comprometidos*” y el “*soporte y la orientación brindados por SENCE*”, los que alcanzan índices de satisfacción positiva de 71,2% y 74,6%, respectivamente.

GRÁFICO N°27: SATISFACCIÓN CON LOS PROCESOS DE PAGO



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2025.

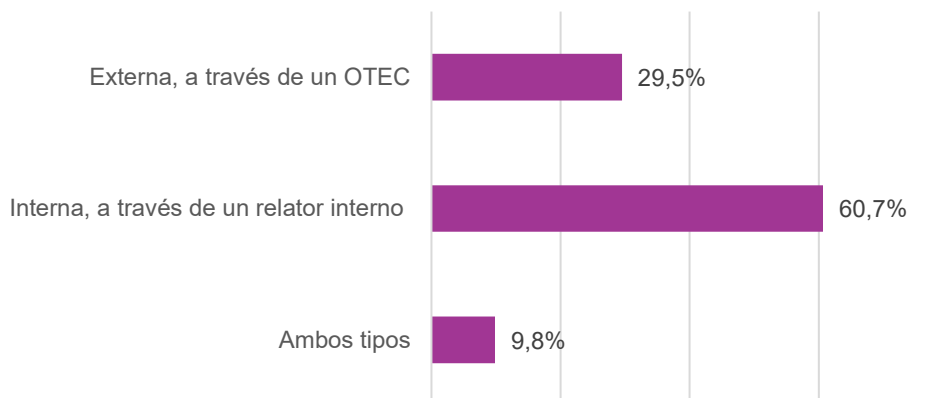


4.2 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “OTEC”

ANTECEDENTES

Antes de analizar las variables que podrían estar influyendo en el nivel de satisfacción regular observado en la dimensión “OTEC”, resulta pertinente presentar el tipo de capacitación implementada para los trabajadores. Del total de empresas, un 29,5% señala haber realizado capacitaciones externas a través de un OTEC, un 60,7% indica haberlas desarrollado mediante un relator interno, mientras que un 9,8% declara haber utilizado ambas modalidades.

GRÁFICO N°28: ¿QUÉ TIPO DE CAPACITACIÓN SE HA REALIZADO A LOS TRABAJADORES A LOS TRABAJADORES QUE PARTICIPAN O HAN PARTICIPADO DEL PROGRAMA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2025.

EVALUACIÓN DIMENSIÓN “OTEC”

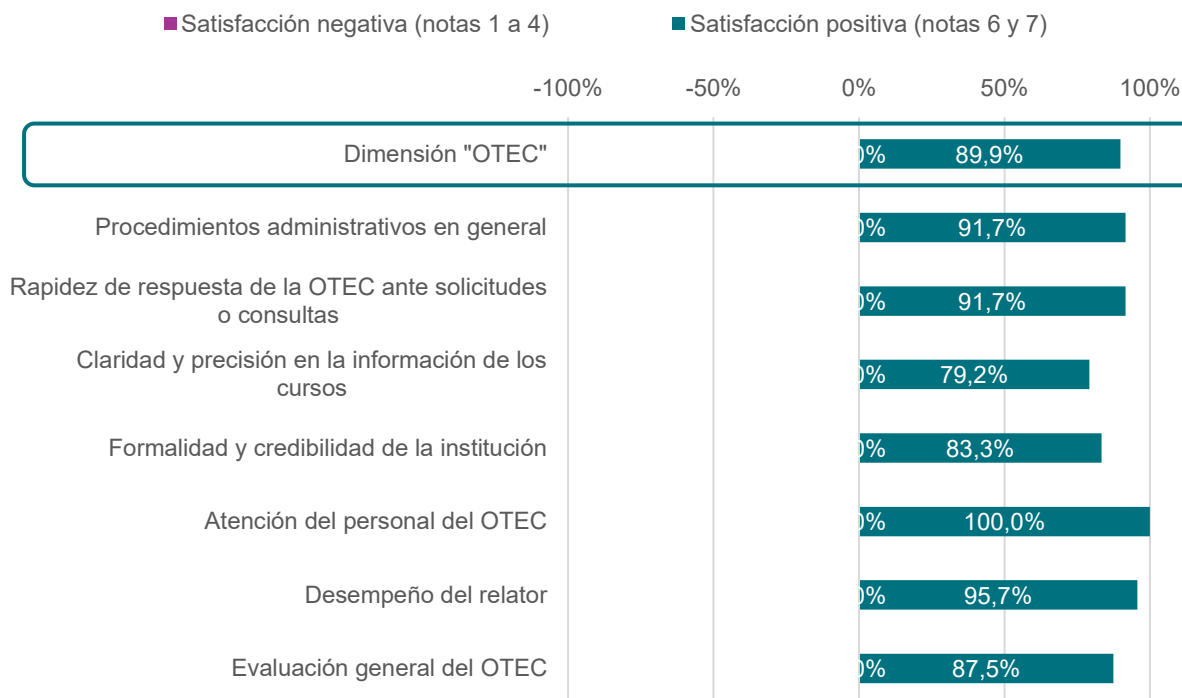
Esta dimensión presenta un índice de satisfacción positiva de 89,9%, que corresponde a la categoría de buena. Este resultado es producto de que cuatro variables de un total de siete que la componen alcanzan un nivel de excelente y las otras tres un índice de satisfacción positivo que corresponden a una categoría de buena. Es relevante recalcar que esta dimensión es evaluada por sólo un 39,3% de las empresas encuestadas.

Las variables mejor evaluadas corresponden a la “*atención del personal del OTEC*”, y el “*desempeño del relator*”. Por otra parte, las variables con menor valoración se observan en la “*claridad y precisión en la entrega de información respecto de los cursos*” y la “*formalidad y credibilidad de la institución en el cumplimiento del servicio*”.





GRÁFICO N°29: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "OTEC"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2025.

Respecto a los atributos de mayor importancia para seleccionar un OTEC, las empresas indican que la infraestructura y la ubicación de fácil acceso son los aspectos más importantes, ambos con un 96,2% de las empresas encuestadas que indican esas opciones. Mientras que el aspecto menos relevante corresponde al prestigio del OTEC en el medio/rubro, con 86,4%.

TABLA N°6: RAZONES PARA SELECCIONAR UN OTEC

ASPECTOS EVALUADOS	IMPORTANTE O MUY IMPORTANTE
EXPERIENCIA PREVIA	79,2%
INFRAESTRUCTURA	83,3%
UBICACIÓN DE FÁCIL ACCESO	87,0%
FLEXIBILIDAD DE HORARIOS	79,2%
COSTO DE LOS CURSOS QUE OFRECE	82,6%
RELADORES	66,7%
EL PRESTIGIO DEL OTEC EN EL MEDIO/RUBRO	75,0%
RECOMENDACIONES DE OTROS	70,8%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2025.



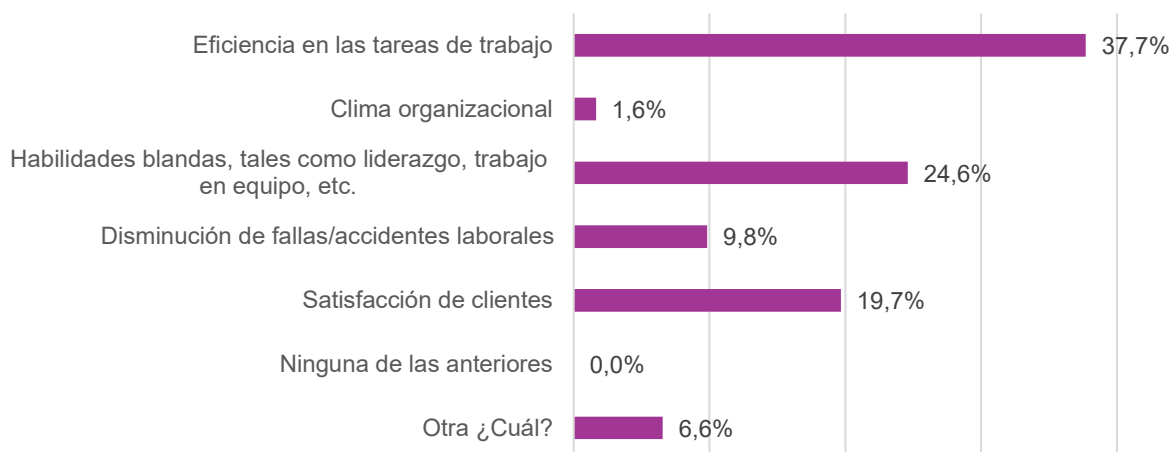
4.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

ANTECEDENTES

Previo al análisis de las variables que pueden estar influyendo en el nivel de satisfacción positiva observado en la dimensión “Resultados”, resulta relevante identificar las áreas en las que las empresas estiman que la capacitación puede generar mayores cambios.

En el gráfico n°30 se observa que, en primer lugar, con un 37,7% de las menciones, las empresas destacan la *“mejora en la eficiencia de las tareas de trabajo”*. En segundo lugar, se ubica la capacitación orientada al *“desarrollo de habilidades blandas, tales como liderazgo y trabajo en equipo”*. En tercer lugar, un 19,7% señalan el *“aumento en la satisfacción de los clientes”* como una de las principales áreas que puede generar cambios.

GRÁFICO N°30: ¿EN CUÁL DE LAS SIGUIENTES ÁREAS DE SU EMPRESA CONSIDERA USTED QUE EL CURSO DE CAPACITACIÓN EN EL QUE HAN PARTICIPADO SUS TRABAJADORES PUEDE GENERAR MAYORES CAMBIOS?



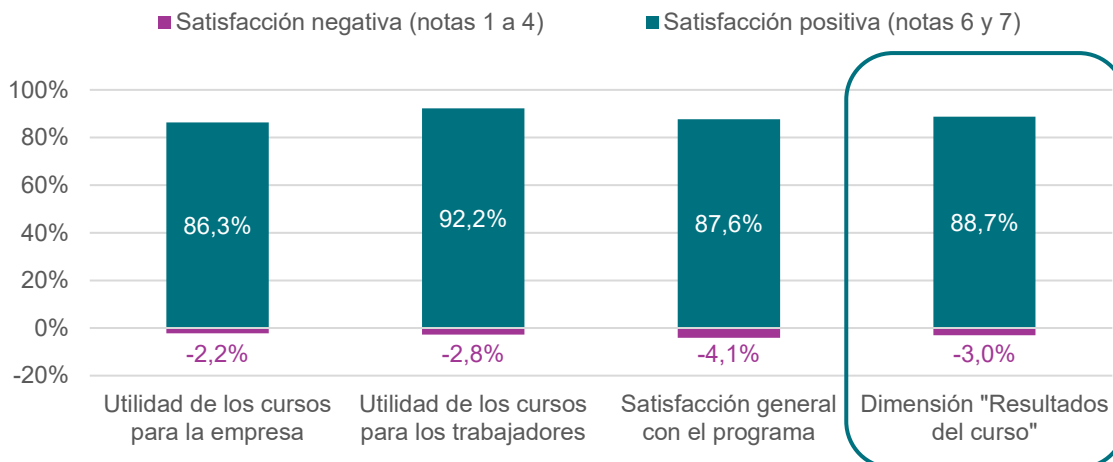
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2025.

EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

Esta dimensión presenta un índice de satisfacción positiva de 88,7%, lo que se traduce en una evaluación general calificada como buena. De las tres subdimensiones que la componen, una alcanza nivel de excelente: la *“utilidad de los cursos para los trabajadores”*, con un 92,2% de satisfacción positiva. En tanto, las otras dos subdimensiones, la *“satisfacción global con el programa”* y la *“utilidad del curso para la empresa”*, registran índices de satisfacción positiva de 87,6% y 86,3%, respectivamente, ambos correspondientes a una categorización de buena.



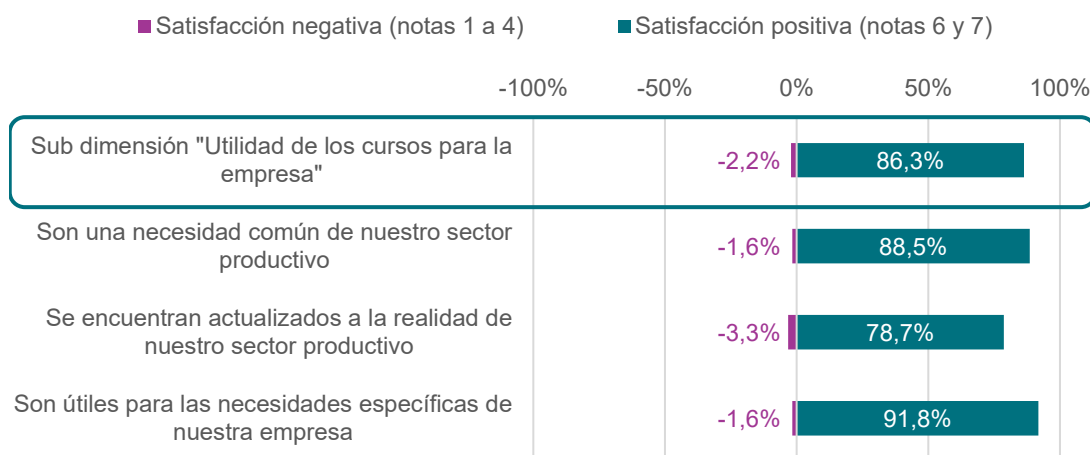
GRÁFICO N°31: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2025.

Respecto a la primera subdimensión, relativo a la utilidad de los cursos para la empresa, se puede observar que la variable mejor evaluada es la que señala que *"son útiles para las necesidades específicas de nuestra empresa"* la que alcanza un nivel de satisfacción positiva de 91,8%, correspondiente a la categoría de excelente. Por otra parte, las otras dos variables que componen esta subdimensión, corresponden a las que señalan que *"son una necesidad común de nuestro sector productivo"* y *"se encuentran actualizados a la realidad de nuestro sector productivo"*, con índices de satisfacción positiva de 88,5% y 78,7%, respectivamente, ambas clasificadas en la categoría de buena.

GRÁFICO N°32: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "UTILIDAD DE LOS CURSOS PARA LA EMPRESA"



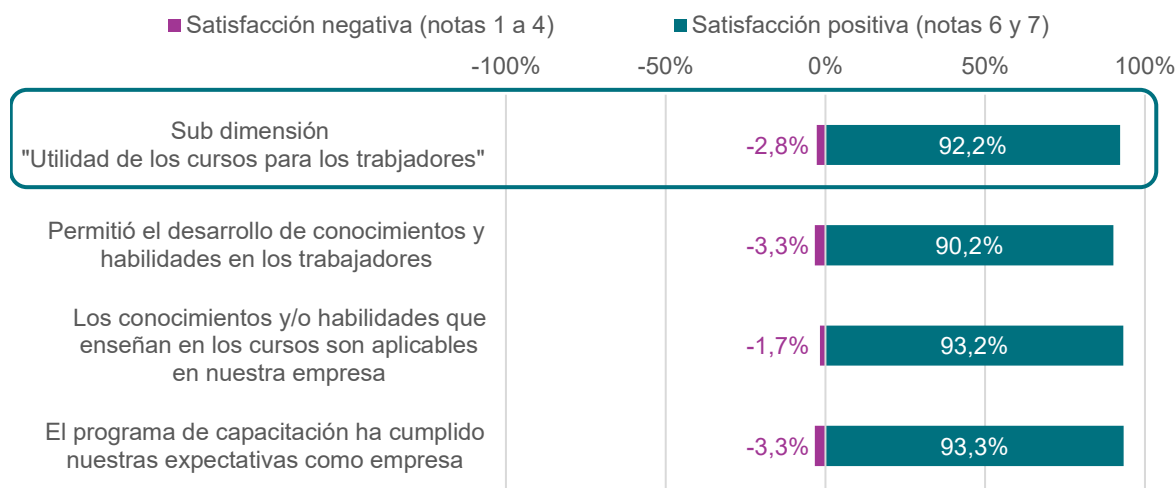
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2025.

La segunda subdimensión de resultados, corresponde a la *“utilidad de los cursos para los trabajadores”*, donde se puede observar que dos de las tres variables que la componen obtienen un nivel de satisfacción que corresponde a la categoría de excelente. Éstas son: *“los conocimientos y/o habilidades que enseñan en los cursos son aplicables en nuestra empresa”*, y *“el programa de capacitación ha cumplido nuestras expectativas como empresa”* con índices de satisfacción positiva de 93,2% y 93,3%, respectivamente.

La tercera variable que compone esta subdimensión, *“permitió el desarrollo de conocimientos y habilidades en los trabajadores”*, obtiene un nivel de satisfacción de 90,2% que corresponde a la categoría buena.

Estos resultados dan cuenta de la alta valoración de los cursos que tienen las empresas desde la perspectiva de la aplicación práctica y el cumplimiento de expectativas de la organización, es decir los contenidos impartidos están acorde a las necesidades de la empresa.

GRÁFICO N°33: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "UTILIDAD DE LOS CURSOS PARA EL TRABAJADOR"

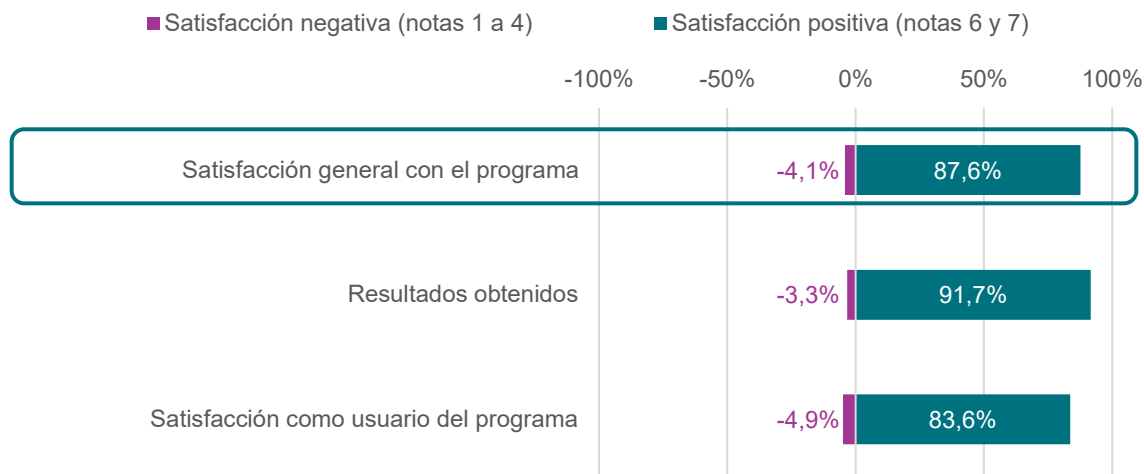


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2025.

La última subdimensión de Resultados, corresponde a la evaluación general del programa que obtiene una satisfacción positiva de 87,6% equivalente a la categoría de satisfacción buena. Esta subdimensión está compuesta por dos variables, donde la *“satisfacción con los resultados obtenidos”* se ubica en un nivel de satisfacción positiva de 91,7%, considerado excelente, y por otro lado la *“satisfacción como usuario del programa”* con una satisfacción positiva de 83,6%, que corresponde a la categoría de satisfacción buena.



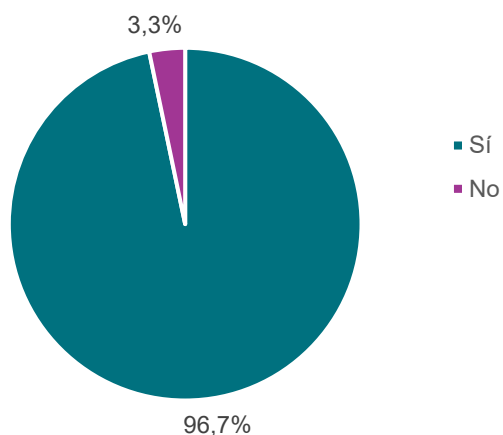
GRÁFICO N°34: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2025.

Finalmente se consulta a las empresas si recomendarían la participación en este programa a otras empresas, donde un 96,7% indica que sí recomendarían el uso de este instrumento.

GRÁFICO N°35: PARA FINALIZAR, ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS EMPRESAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2025.



5. ANEXOS

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, <i>usted participó en el programa Aprendizices o Experiencia Mayor de SENCE durante el año 2025.</i>	Sí
	¿Me podría confirmar que usted participó en el programa Aprendizices o Experiencia Mayor?	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] 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_08]
c. NS/NR	Pasa a [PREG_11]





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





[PREG_07] ¿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_11)

5. MODALIDAD E-LEARNING

[PREG_08] 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_08_01] Facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_02] Facilidad para encontrar la información que se necesita dentro de la plataforma	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_03] Facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_04] La variedad de recursos de estudio que ofrece el sitio (por ejemplo, imágenes, videos, textos, audios, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_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_08_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



[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? (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	

6. TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR

[PREG_11] 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?		
[PREG_11_01] Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_02] Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_03] Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_04] Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_05] Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR





[PREG_11_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_12] 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_13] 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_18]	NS/NR pasa a [PREG_18]
--	----	-----------------------------------	--------------------------------------

[PREG_14] 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_14_01] Los conocimientos y experiencia del Maestro Guía en el oficio que enseña	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_14_02] La motivación del Maestro Guía para enseñar su oficio	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_14_03] El apoyo que entrega el Maestro Guía durante la participación en el programa	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_14_04] La utilidad de contar con un Maestro Guía para aprender el oficio	Nota de 1 a 7	NS/NR





[PREG_15] ¿La empresa o el Maestro Guía le dieron a conocer el Plan de Aprendizaje definido para usted? <i>(Nota: Plan de Aprendizaje es la hoja de ruta técnica que organiza cómo un aprendiz aprenderá su oficio. Establece qué conocimientos teóricos recibirá y qué tareas prácticas realizará en el puesto de trabajo, asegurando que su formación sea estructurada, evaluable y alineada con las competencias que la empresa requiere).</i>	Sí	No pasa a [PREG_18]	NS/NR pasa a [PREG_18]
--	----	-----------------------------------	--------------------------------------

[PREG_16] ¿La empresa o el Maestro Guía realizaron evaluaciones o revisiones para verificar su avance en el Plan de Aprendizaje?	Sí	No pasa a [PREG_18]	NS/NR pasa a [PREG_18]
--	----	-----------------------------------	--------------------------------------

[PREG_17] 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 el Plan de Aprendizaje?		
[PREG_17_01] El plan estaba claramente definido y contribuía de manera útil a su proceso de aprendizaje	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_17_02] La utilidad de las evaluaciones del plan para apoyar su aprendizaje	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_17_03] El Plan de Aprendizaje se cumplió de manera adecuada durante el desarrollo del programa	Nota de 1 a 7	NS/NR





9. RESULTADOS

[PREG_18] 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_18_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_18_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_18_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el programa	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_18_04] El programa me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_18_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_19] ¿La empresa le entregó el certificado de participación del programa?	Sí	No
---	----	----

[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.





CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE EMPRESAS:

Introducción	Buenos días/tardes, mi nombre es (<i>Nombre de encuestador</i>), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE. ¿Hablo con (<i>Nombre de empresa o nombre de contacto</i>)? •Sí → Seguir cuestionario (marcar opción “Sí”). •No → Aplicar la siguiente pregunta:	Sí
	¿Me podría contactar con (nombre encuestado)? •Sí → Re-agendar/re-contactar con nuevos datos, y partir de nuevo. •No o Ya no trabaja aquí→ Aplicar la siguiente pregunta: ¿Me podría contactar con la persona en la empresa encargada de temas de capacitación o recursos humanos? •Sí → Re-agendar/re-contactar con nuevos datos, y partir de nuevo. •No → Desestimar (marcar opción “No”).	No (terminar la encuesta, y agradecer a la persona “<i>muchas gracias por haber contestado este llamado</i>”)





Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>su empresa ha participado en el programa Aprendices o Experiencia Mayor del SENCE durante el año 2025.</i> ¿Es usted quien gestionó la participación de su empresa en el programa Aprendices o Experiencia Mayor durante el año 2025? •Sí → Seguir cuestionario (marcar opción “Sí”). •No → Aplicar la siguiente pregunta:	¿Me podría contactar con la persona que gestionó la participación de su empresa en el programa Aprendices o Experiencia Mayor durante el año 2025? •Sí → Re-agendar/re-contactar con nuevos datos, y partir de nuevo. •No → (marcar opción “No”).	Sí
		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? 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>		Sí No <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] ¿Cuál fue la principal motivación de su empresa para participar en el programa Aprendices o Experiencia Mayor?	
a. Necesidad de mano de obra	
b. Responsabilidad social / aporte al país	
c. Mejorar productividad / desarrollar talento temprano	
d. Beneficios del programa del SENCE	
e. Otro, ¿cuál?	
f. No sabe/No responde	

[PREG_02] Previo a la participación en el programa Aprendices o Experiencia Mayor, ¿su empresa había hecho uso de programas del SENCE para capacitación?	
a. Sí	
b. No	
c. No sabe/No responde	





[PREG_03] ¿De qué forma su empresa gestionó la postulación al programa Formación Aprendices o Experiencia Mayor?	
a. Online, en el sitio web del SENCE	
b. En las oficinas del SENCE	
c. En la OMIL de su municipalidad	
d. En un OTEC, proveedor de capacitación	
e. Otro, ¿cuál?	
f. No sabe/No responde	

2. EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SENCE

[PREG_04] 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 relativos a la información disponible del programa? (Nota: por ejemplo, información en la página web del SENCE)		
[PREG_04_01] Facilidad para acceder a la información general respecto al programa	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_02] Claridad de la información disponible para participar en el programa	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_05] ¿Su empresa utilizó el aplicativo web del programa para la postulación?	
a. Sí pasa a [PREG_06]	
b. No pasa a [PREG_07]	





[PREG_06] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿cómo evaluaría en términos globales el aplicativo web de postulación al programa?	Nota de 1 a 7	NS/NR
---	------------------	-------

[PREG_07] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿cómo evaluaría los siguientes aspectos del servicio entregado por el SENCE en la etapa de postulación?		
[PREG_07_01] El cumplimiento de plazos de postulación comprometidos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_07_02] Soporte y orientación brindada por el SENCE durante el proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_07_03] Facilidad de ejecución del proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_08] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿cómo evaluaría los siguientes aspectos del servicio entregado por el SENCE en los procesos de pago?		
[PREG_08_01] El cumplimiento de plazos comprometidos sobre los procesos de pago	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_02] Tiempo transcurrido entre la entrega de documentación para la tramitación del pago y su liquidación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_03] Soporte y orientación brindada por el SENCE sobre los procesos de pago	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_04] Facilidad del proceso de pago	Nota de 1 a 7	NS/NR





3. EVALUACIÓN OTEC

[PREG_09] ¿Qué tipo de capacitación se ha realizado a los trabajadores que participan o han participado del programa?	
a. Externa, a través de un OTEC	Pasa a [PREG_10]
b. Interna, a través de un relator interno	Pasa a [PREG_13]
c. Ambos tipos	Pasa a [PREG_10]

[PREG_10] A la hora de seleccionar un OTEC, ¿qué nivel de importancia le otorga a los siguientes atributos? En una escala donde 1 es Poco importante y 7 Muy importante		
a. Infraestructura	Nota de 1 a 7	NS/NR
b. Ubicación de fácil acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR
c. Flexibilidad de horarios	Nota de 1 a 7	NS/NR
d. Relatores	Nota de 1 a 7	NS/NR
e. Experiencia previa	Nota de 1 a 7	NS/NR
f. Costo de los cursos que ofrece	Nota de 1 a 7	NS/NR
g. El prestigio del OTEC en el medio/rubro	Nota de 1 a 7	NS/NR
h. Recomendaciones de otros	Nota de 1 a 7	NS/NR





[PREG_11] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan satisfecho está con los siguientes aspectos de la atención de los OTEC con que ha trabajado en el contexto del programa?		
[PREG_11_01] Procedimientos administrativos en general	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_02] Rapidez de respuesta del OTEC ante solicitudes o consultas de la empresa	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_03] Claridad y precisión en la entrega de información respecto de los cursos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_04] Formalidad y credibilidad de la institución en el cumplimiento del servicio	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_05] Atención del personal administrativo del OTEC (disposición, amabilidad, buen trato)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_06] Desempeño del relator	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_12] Y utilizando la misma escala de 1 a 7, ¿qué nota le pondría a los OTEC con que su empresa ha trabajado en el contexto del programa?	Nota de 1 a 7	NS/NR
--	------------------	-------

[PREG_13] ¿Quién estuvo a cargo de la elaboración del plan de aprendizaje para los trabajadores?	
a. El Maestro/a Guía	
b. Encargado/a de RRHH	
c. El OTEC	
d. Otro, ¿cuál?	
e. No sabe/No responde	





4. RESULTADOS

[PREG_14] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones sobre los contenidos y/o habilidades que desarrollan los trabajadores que participaron de los cursos de capacitación?		
[PREG_14_01] Son una necesidad común de nuestro sector productivo	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_14_02] Se encuentran actualizados a la realidad de nuestro sector productivo	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_14_03] Son útiles para las necesidades específicas de nuestra empresa	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_15] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones respecto de los resultados observados en los trabajadores que han participado del programa SENCE?		
[PREG_15_01] Permitió el desarrollo de conocimientos y habilidades en los trabajadores que participaron	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_15_02] Los conocimientos y/o habilidades que enseñan en el/los curso/s son aplicables en nuestra empresa	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_15_03] El programa de capacitación ha cumplido nuestras expectativas como empresa	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_16] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan de acuerdo está con los siguientes cambios implementados en el programa de formación?		
[PREG_16_01] Límite máximo de aprendices por maestro guía	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_16_02] Número mínimo de módulos según duración del contrato	Nota de 1 a 7	NS/NR





[PREG_17] ¿En cuál de las siguientes áreas de su empresa considera usted que el programa de capacitación puede generar MAYORES cambios?

(Nota: Leer todas las alternativas. Respuesta de selección simple)

a. Eficiencia en las tareas de trabajo	
b. Clima organizacional	
c. Habilidades blandas tales como liderazgo, trabajo en equipo, etc.	
d. Disminución de fallas/accidentes laborales	
e. Satisfacción de clientes	
f. Ninguna de las anteriores	
g. Otra:	

[PREG_18] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan satisfecho está con los resultados obtenidos en el/los curso/s de capacitación?

Nota de
1 a 7

NS/NR

[PREG_19] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría al programa, considerando su experiencia global como usuario del programa del SENCE?

Nota de
1 a 7

NS/NR

[PREG_20] Para finalizar, ¿recomendaría la participación en este programa a otras empresas?

Sí

No

Muchas gracias por su tiempo, la información entregada será muy valiosa para mejorar los programas del SENCE.



Subunidad de Estudios



sence