

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROGRAMA FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO

AÑO 2021

UNIDAD DE ESTUDIOS



Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a usuarios trabajadores y empresas del programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan los usuarios respecto de las distintas etapas, procesos y componentes del programa en cuestión.

Esta información permitirá identificar los aspectos del programa que requieren, por una parte, ser rediseñados para mejorar su implementación, y por otra, observar qué elementos, a partir de la opinión de los usuarios, necesitan una evaluación en profundidad para determinar las oportunidades de mejora.

1. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS

La encuesta aplicada, corresponde a un cuestionario de preguntas de carácter cerrado, y su modalidad de aplicación fue telefónica, por medio de encuestadores instalados en el call center de SENCE. La duración promedio de la encuesta fue de 10 minutos.

En el caso de usuarios trabajadores (Aprendices y Experiencia Mayor), la aplicación se llevó a cabo entre el 2 y el 10 de mayo del año 2022. Mientras que en el caso de usuarios empresas, la aplicación se desarrolló entre el 2 y el 17 de mayo del año 2022. Durante ese periodo de tiempo se desarrolló un proceso supervisión semanal de los audios de los llamados telefónicos realizados por los encuestadores que permitió ir validando las respuestas registradas en la base de datos de resultados.

1.1. UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo de usuarios del programa en su versión año 2021 alcanza a 982 Aprendices, 319 usuarios de Experiencia Mayor y 108 empresas, esto de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

De los universos antes señalados, 968 Aprendices, 182 usuarios de Experiencia Mayor y 107 empresas forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a potencialmente contactables.

TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL PROGRAMA FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO AÑO 2021.

ESTADO DE ENCUESTAS	APRENDICES	EXPERIENCIA MAYOR	EMPRESAS
Universo	982	319	108
Marco muestral	968	182	107

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 965 Aprendices, 180 usuarios de Experiencia Mayor y 104 empresas, correspondientes a aquellos que se intentó contactar durante el período de aplicación de la encuesta. El estado de aplicación sobre este marco, a partir del proceso de realización de encuestas telefónicas, se observa en la tabla n°2.

TABLA N°2: ESTADO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS PROGRAMA FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO AÑO 2021.

ESTADO DE ENCUESTAS	APRENDICES	EXPERIENCIA MAYOR	EMPRESAS
Marco utilizado	965	180	104
Finalizadas (F)	225	43	27
Parciales (P)	1	0	
Rechazadas (R)	156	34	50
No contactadas (NC)	20	2	
No cumple criterio ¹ (NCC)	79	4	
No ubicable (NU)	484	97	27

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 2021.

INDICADOR	APRENDICES	EXPERIENCIA MAYOR	EMPRESAS
Tasa de respuesta	23,3%	23,9%	26,0%
Tasa de contacto	39,5%	42,8%	74,0%
Tasa de cooperación	58,9%	55,8%	35,1%
Tasa de rechazo	16,2%	18,9%	48,1%

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3. DISEÑO MUESTRAL

Considerando el marco muestral de 968 Aprendices, 182 usuarios de Experiencia Mayor y 107 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 275 Aprendices, 124 usuarios de Experiencia Mayor y 84 empresas. A partir del desarrollo del proceso de aplicación de encuesta, y producto de la contactabilidad presentada en los registros disponibles en la base de datos, en la tabla n°4, se detalla la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el marco muestral.

Las muestras efectivas que se obtuvieron corresponden a 225 Aprendices, 43 usuarios de Experiencia Mayor y 27 empresas, por lo que los errores ascienden a 5,7%, 13,1% y 16,4% respectivamente. Con lo anterior los resultados a nivel de usuarios de experiencia mayor y empresas no cuenta con la representatividad deseada.

TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS TRABAJADORES Y EMPRESAS AÑO 2021.

TIPO DE USUARIO	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
Aprendices	968	275	225	5,7%
Experiencia Mayor	182	124	43	13,1%
Empresas	107	84	27	16,4%

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

1.4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

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

1. 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 (solo para la línea Aprendices).
3. Resultados.

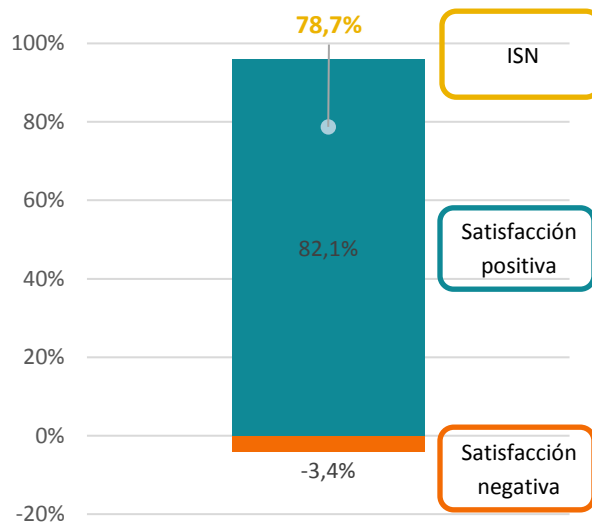
El cuestionario aplicado a empresas se compone por un total de tres dimensiones, las que se detallan a continuación:

1. Procedimientos previos al inicio del curso:
 - a. Información previa disponible del programa.
 - b. Aplicativo web de SENCE para la postulación al programa.
 - c. Etapa de postulación al programa.
 - d. Procesos de pago.
2. OTEC.
3. Resultados.

Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para analizar los resultados corresponde a la evaluación tradicional de satisfacción, donde las respuestas se agrupan en tres niveles de satisfacción: las notas 7 y 6 corresponde a satisfacción positiva, nota 5 a satisfacción neutra, y notas 4 o menores a insatisfacción. A partir de lo anterior se construyen los indicadores de satisfacción neta que será como mediremos el resultado de cada una de las dimensiones, sub dimensiones y variables. La fórmula empleada se detalla a continuación:

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

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



A partir de la definición anterior es que los resultados de los índices de satisfacción neta que se obtengan de cada evaluación de las dimensiones, sub dimensiones y variables que componen el cuestionario se clasificarán en las categorías que se presentan a continuación en cuanto al nivel de satisfacción obtenido.

ISN	Categorización del nivel de satisfacción
91%-100%	Excelente
76%-90%	Positiva
61%-75%	Regular
51%-60%	Negativa
-100%-50%	Muy negativa

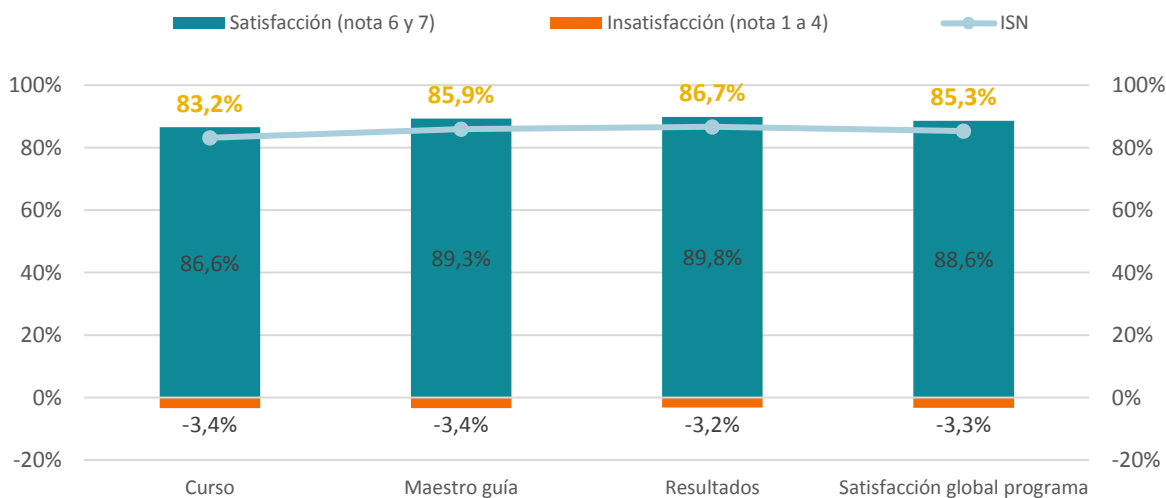
2. RESULTADOS FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO, TRABAJADORES

2.1 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

La encuesta de satisfacción para trabajadores Aprendices y usuarios de Experiencia Mayor 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 85,3%, considerado como positivo. Las tres dimensiones evaluadas presentan niveles de satisfacción positivo, donde la dimensión “curso” alcanza un ISN de 83,2% y “maestro guía” un ISN de 85,9%. Mientras que la dimensión “resultados” alcanza la mejor calificación con un ISN de 86,7%

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

GRÁFICO N°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 año 2021.

2.2 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

Antecedentes

La primera dimensión de la encuesta de satisfacción a trabajadores corresponde a “curso”, en la cual se evalúan las siguientes sub dimensiones: “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 los usuarios sobre el curso y características generales del curso que desarrollaron.

En primer lugar, un 92,2% de los trabajadores señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, dando como resultado que aproximadamente una sexta parte de los trabajadores encuestados no tenía esa información clara. Respecto de si los trabajadores pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 76,5% 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?

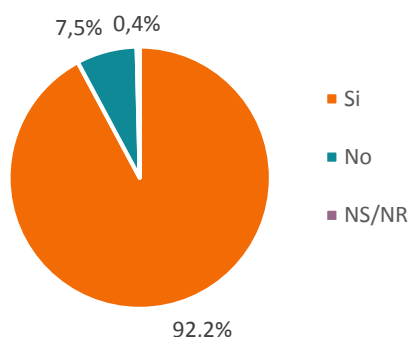
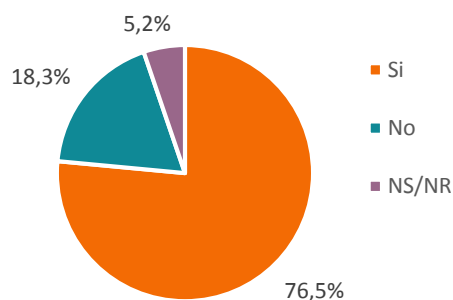


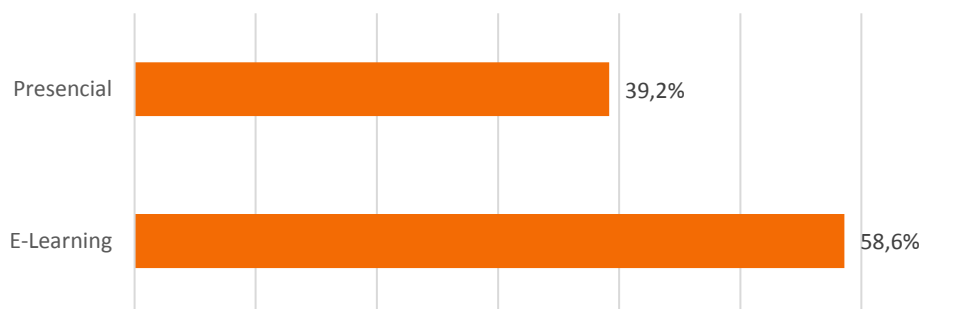
GRÁFICO N°3: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

Respecto a la modalidad en que se desarrolló el curso, un 39,2% de los usuarios indica que se desarrolló de manera presencial y un 58,6% en modalidad e-learning.

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

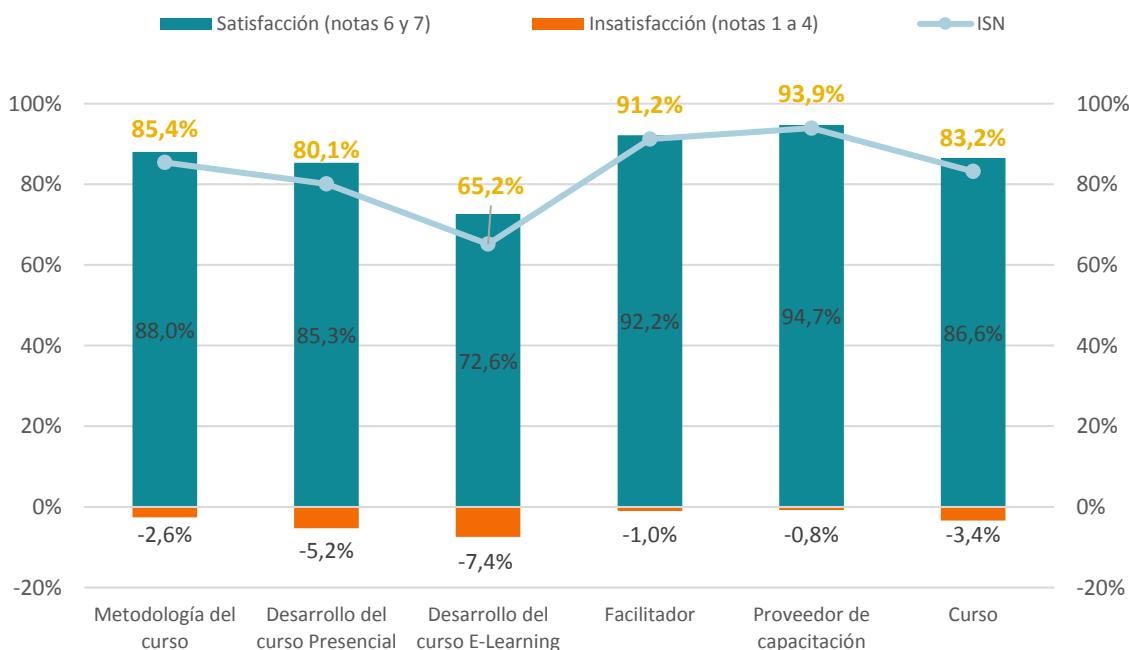


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

Evaluación dimensión "Curso"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 83,2%, considerado como positivo. Se destacan la sub dimensiones "proveedor de capacitación" y "facilitador" que obtienen ISN de 93,9% y 91,2% considerados excelente, siendo los aspectos mejor evaluados de esta dimensión. Luego la sub dimensión "metodología del curso" presenta una evaluación positiva con un ISN de 85,4%. Finalmente, entre las modalidades de desarrollo del curso se observa una mejor evaluación por parte de quienes siguieron la modalidad presencial por sobre la modalidad e-learning.

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 año 2021.

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por "aspectos metodológicos del curso" que obtiene un ISN de 85,4%, se observa que la mayor parte de las variables alcanzan satisfacción positiva, a excepción de "los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso" que alcanza una calificación excelente.

Otros aspectos bien evaluados corresponden a "el curso presenta una estructuración lógica de los contenidos, que permite su comprensión" y "los contenidos del curso se presentan de manera didáctica para facilitar su comprensión", donde ambos obtienen ISN de 87,7%.

Mientras que el aspecto con menor valoración corresponde a “*personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso*” con un ISN de 81%, que de todas formas corresponde a una calificación positiva.

TABLA N°5: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “METODOLOGÍA DEL CURSO”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
EL CURSO PRESENTA UNA ESTRUCTURACIÓN LÓGICA DE LOS CONTENIDOS, QUE PERMITE SU COMPRESIÓN	87,7%	-1,5%	89,2%
LOS CONTENIDOS SON PERTINENTES A LA TEMÁTICA QUE ABORDA EL CURSO	92,9%	-0,4%	93,3%
LOS CONTENIDOS DEL CURSO SE PRESENTAN DE MANERA DIDÁCTICA PARA FACILITAR SU COMPRESIÓN	87,7%	-1,9%	89,6%
EL MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE, COMO PRESENTACIONES, TEXTOS, GUÍAS DE APOYO, ETC.	83,6%	-2,6%	86,2%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	85,8%	-3,0%	88,8%
DURACIÓN DEL CURSO ACORDE A LOS CONTENIDOS DEL CURSO	82,1%	-3,0%	85,1%
PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO, DISTINTO AL TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR	81,0%	-3,4%	84,3%
ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERÍA EVALUADO	85,0%	-3,0%	88,0%
ENTREGA OPORTUNA DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	81,7%	-4,5%	86,2%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR EL CURSO	86,8%	-2,6%	89,4%
SUB DIMENSIÓN "ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO"	85,4%	-2,6%	88,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

En la sub dimensión “*desarrollo del curso modalidad presencial*” se observa una buena evaluación de la mayor parte de las variables aquí medidas, las que en general alcanzan satisfacción positiva, donde incluso el aspecto “*el cumplimiento de todas las actividades programadas*” obtiene un nivel de satisfacción excelente.

Por otro lado las variables con menor calificación son calificadas de manera regular, correspondiente a “*la ubicación del lugar de capacitación*”, “*la infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.*” y “*cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos*”.

TABLA N°6: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “DESARROLLO DEL CURSO MODALIDAD PRESENCIAL”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
LA UBICACIÓN DEL LUGAR DE CAPACITACIÓN	75,2%	-8,6%	83,8%
LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, COMO LAS SALAS, SU TAMAÑO, ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, ETC.	74,3%	-7,6%	81,9%

ORDEN Y ASEO DE LA SALA DE CLASES Y DE LAS INSTALACIONES EN GENERAL	81,9%	-3,8%	85,7%
EQUIPAMIENTO PARA LAS ACTIVIDADES PRÁCTICAS PERTINENTE AL CURSO	78,8%	-4,8%	83,7%
CANTIDAD DE EQUIPAMIENTO DE ACUERDO A LA CANTIDAD DE ALUMNOS	73,3%	-8,6%	81,9%
ESTADO DEL EQUIPAMIENTO	76,2%	-6,7%	82,9%
CUMPLIMIENTO DE FECHAS Y HORARIOS	89,5%	-1,9%	91,4%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	91,4%	0,0%	91,4%
SUB DIMENSIÓN "DESARROLLO DEL CURSO PRESENCIAL"	80,1%	-5,2%	85,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

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 4 días a la semana y 7 horas diarias (ver tablas n°7 y n°8). Al consultarles a los encuestados si consideraron adecuada la duración del curso, un 94,3% responde afirmativamente, y un 5,7% que no.

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

DÍAS	Usuarios	Porcentaje
1	3	2,9%
2	8	7,6%
3	8	7,6%
4	8	7,6%
5	68	64,8%
6	4	3,8%
7	1	1,0%
NS/NR	5	4,8%
TOTAL	105	100%
PROMEDIO		4

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

HORAS DIARIAS	Usuarios	Porcentaje
1	3	2,9%
2	4	3,8%
3	5	4,8%
4	6	5,7%
5	12	11,4%
6	6	5,7%
7	6	5,7%
8	44	41,9%
9	6	5,7%
10	5	4,8%
MÁS DE 10	1	1,0%
NS/NR	7	6,7%
TOTAL	105	100%
PROMEDIO		7

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

La tercera sub dimensión evaluada en corresponde a “desarrollo del curso modalidad e-learning”, siendo ésta la que presenta la menor evaluación de todo el programa, con un ISN de 65,2%, la única con calificación regular.

Dos de las seis variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción negativos correspondientes a *“facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso”* y *“facilidad para encontrar la información que necesita dentro de la plataforma”*.

Mientras que las variables restantes alcanzan valoración regular, en *“facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso”*, *“la variedad de recursos de estudio que ofrece el sitio”*, *“rapidez de respuesta del soporte técnico o tutor administrativo en las vías de comunicación directa”* y *“utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información con otros participantes del curso”*.

TABLA N°9: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “DESARROLLO DEL CURSO 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	52,2%	-10,2%	62,4%
FACILIDAD PARA ENCONTRAR LA INFORMACIÓN QUE NECESITA DENTRO DE LA PLATAFORMA	59,9%	-8,3%	68,2%
FACILIDAD DE USO Y MANEJO DE LA PLATAFORMA DONDE EJECUTÓ EL CURSO	64,3%	-8,3%	72,6%
LA VARIEDAD DE RECURSOS DE ESTUDIO QUE OFRECE EL SITIO (POR EJEMPLO, IMÁGENES, TEXTO, AUDIO, ETC.)	73,2%	-5,1%	78,3%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DEL SOPORTE TÉCNICO O TUTOR ADMINISTRATIVO EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	66,9%	-7,6%	74,5%
UTILIDAD DE LOS ELEMENTOS EN LÍNEA PARA COMUNICARSE E INTERCAMBIAR INFORMACIÓN CON OTROS PARTICIPANTES DEL CURSO	74,5%	-5,1%	79,6%
SUB DIMENSIÓN "PLATAFORMA Y COMUNICACIÓN"	65,2%	-7,4%	72,6%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

En cuanto a las veces a la semana de ingreso a las plataformas donde se desarrollaron los cursos en modalidad e-learning, en promedio los usuarios ingresaron un total de 5 veces a la semana. Un 44,6% señala que dedicó entre 1 y 2 horas, misma proporción que dedica más de 2 horas en cada ingreso a la plataforma donde se desarrolló el curso (ver tablas n°10 y n°11).

Al consultarles a los encuestados si consideraron adecuada la duración del curso, un 97,5% responde afirmativamente, y un 2,5% que no.

TABLA N°10: ¿CUÁNTAS VECES A LA SEMANA INGRESÓ A LA PLATAFORMA DONDE SE DESARROLLÓ EL CURSO?

HORAS DIARIAS	USUARIOS	PORCENTAJE
1	-	0,0%
2	6	3,8%
3	11	7,0%
4	17	10,8%
5	85	54,1%
6	13	8,3%
7	9	5,7%
8	2	1,3%
9	1	0,6%
10	5	3,2%
MÁS DE 10	6	3,8%
NS/NR	2	1,3%
TOTAL	157	100%
PROMEDIO	5 veces	

TABLA N°11: ¿CUÁNTO TIEMPO DEDICABA EN PROMEDIO EN CADA INGRESO A LA PLATAFORMA DONDE SE DESARROLLÓ EL CURSO?

DÍAS	USUARIOS	PORCENTAJE
MENOS DE 1 HORA	12	7,6%
ENTRE 1 Y 2 HORAS	70	44,6%
MÁS DE 2 HORAS	70	44,6%
NS/NR	5	3,2%
TOTAL	157	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

La cuarta sub dimensión evaluada en lo que tiene relación con el curso, es “*facilitador*”, siendo la segunda mejor evaluada de esta dimensión, con un ISN de 91,2%, considerado como excelente. La mayor parte de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción excelente, a excepción de “*entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones*” con un ISN de 84,3%, considerado positivo.

TABLA N°12: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “FACILITADOR”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
POSEEN UN ALTO NIVEL DE CONOCIMIENTO Y HABILIDADES RESPECTO DE LO QUE ENSEÑAN	91,4%	-0,7%	92,2%
EXPUSIERON LA MATERIA DE FORMA CLARA Y COMPRENSIBLE	92,5%	-0,7%	93,3%
MOSTRARON BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER PREGUNTAS Y DUDAS	95,1%	0,0%	95,1%
DEMOSTRARON CAPACIDAD PARA MOTIVAR A LOS ALUMNOS	92,5%	-0,7%	93,3%
ENTREGARON JUSTIFICACIÓN SOBRE LAS CALIFICACIONES DE LAS EVALUACIONES	84,3%	-2,6%	86,9%
SUB DIMENSIÓN "FACILITADOR"	91,2%	-1,0%	92,2%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

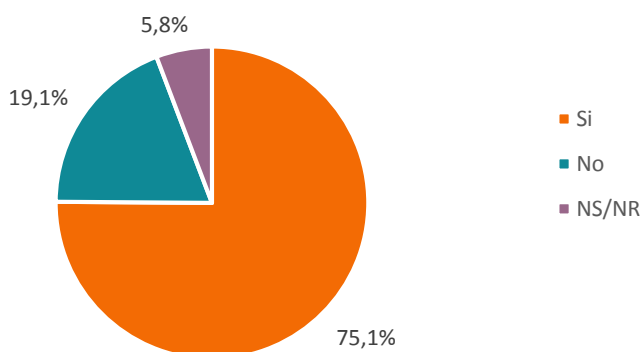
La última sub dimensión analizada, en la dimensión “curso”, tiene que ver con el “proveedor de capacitación”, en este caso solo se les pide a los usuarios evaluar de manera general al proveedor, obteniendo de ese modo un ISN de un 93,9% considerado excelente, siendo la sub dimensión que presenta la evaluación más alta en esta encuesta.

2.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “MAESTRO GUÍA”

Antecedentes

Esta dimensión es evaluada sólo por el grupo de Aprendices encuestados, del cual un 75,1% señala haber contado con el apoyo de un maestro guía. Por tanto, será ese el total de usuarios que evaluarán esta dimensión.

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



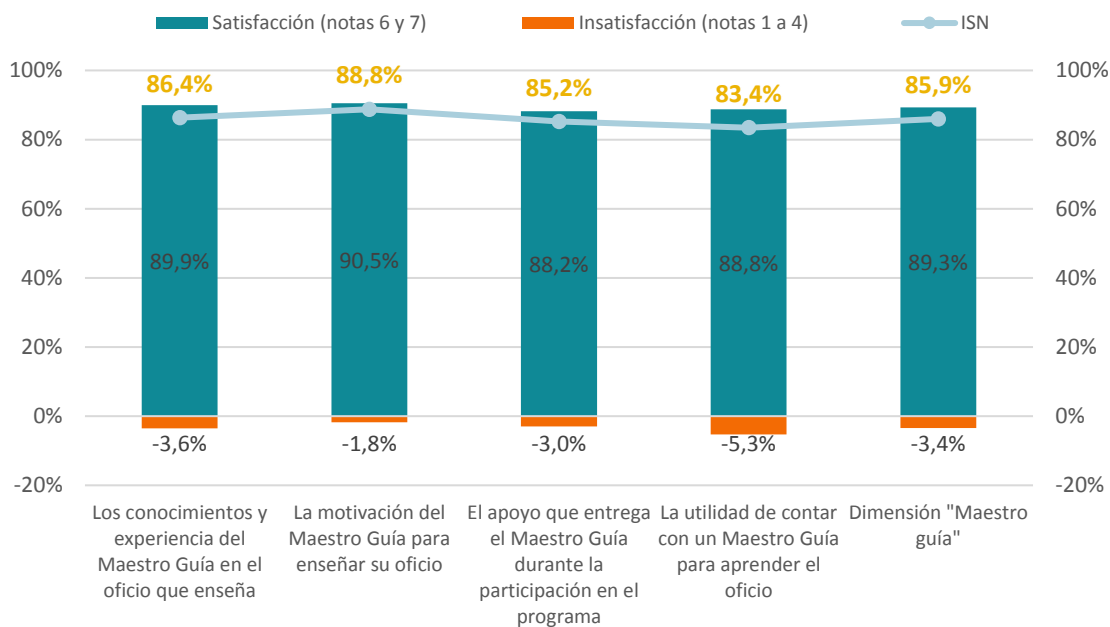
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

Evaluación dimensión “Maestro guía”

La dimensión maestro guía se compone por la evaluación de cuatro variables, donde todas obtienen evaluación positiva, lo que se traduce en un ISN de la dimensión de 85,9% considerado positivo. Los aspectos mejor evaluados corresponden a “la motivación del Maestro Guía para enseñar su oficio” y “los conocimientos y experiencia del Maestro Guía en el oficio que enseña”.

Mientras que “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” obtienen menor valoración, pero de todas formas con satisfacción positiva.

GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "MAESTRO GUÍA"



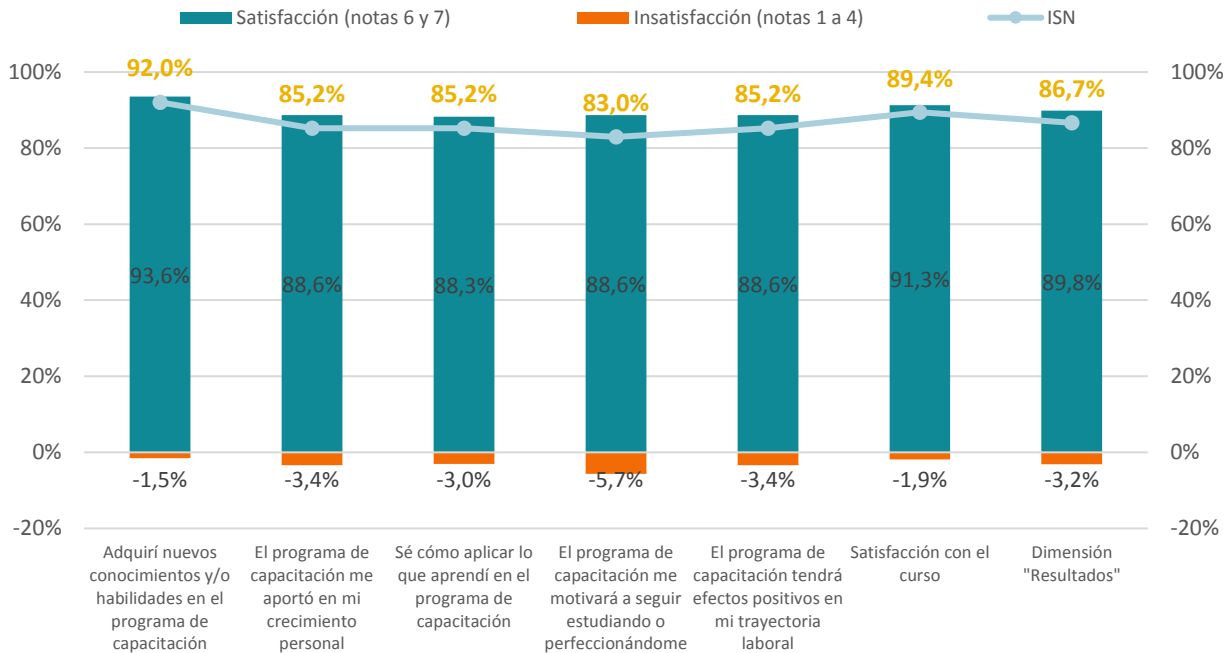
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"

La última dimensión analizada en este reporte es *"resultados"*, que engloba la percepción de los usuarios en cuanto a la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 86,7%, considerado como positivo.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que la mayor parte obtiene calificación positiva. El único aspecto que presenta satisfacción excelente corresponde a *"adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso"* con un ISN de 92%.

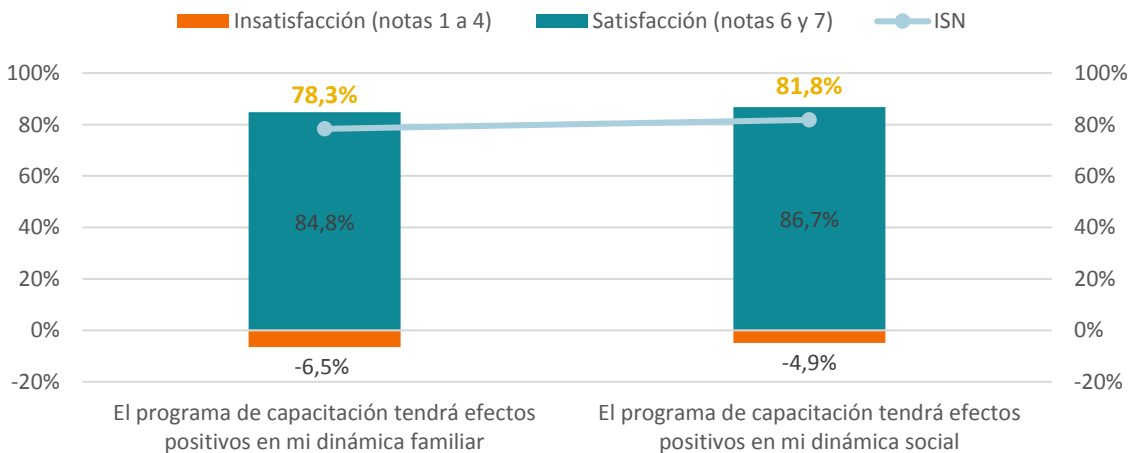
GRÁFICO N°8: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

Adicionalmente se levantan dos aspectos adicionales sobre la percepción de resultados tras la participación en el programa, los que no son considerados en el ISN global de la dimensión. Se observa que tanto la percepción de "efectos positivos en la dinámica familiar" como "efectos positivos en la dinámica social" alcanza calificación positiva.

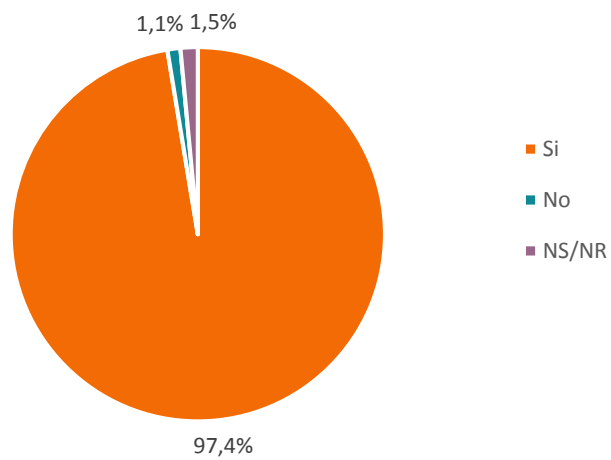
GRÁFICO N°9: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 97,4% declara que sí.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

3. RESULTADOS POR LÍNEA

Las muestras estimadas para esta encuesta buscaban tener una mirada por línea de ejecución, lo que se logró sólo en el caso de la línea Aprendices, tal como se mencionó en la tabla 4 del apartado metodológico, por lo que los resultados a nivel de usuarios de Experiencia Mayor no cuentan con la representatividad deseada.

La siguiente tabla presenta los ISN, porcentajes de satisfacción positiva y negativa, y por dimensión que componen las encuestas de trabajadores. Asimismo, se agregan los resultados a nivel nacional de modo de generar un comparativo con los resultados obtenidos en cada línea de ejecución.

TABLA N°13: ISN POR LÍNEA DE EJECUCIÓN

LÍNEA	APRENDICES	NACIONAL
CURSO		
POSITIVA	85,4%	86,6%
NEGATIVA	3,4%	3,4%
ISN	82,0%	83,2%
MAESTRO GUÍA		
POSITIVA	89,3%	89,3%
NEGATIVA	3,4%	3,4%
ISN	85,9%	85,9%
RESULTADOS		
POSITIVA	88,7%	89,8%
NEGATIVA	3,5%	3,2%
ISN	85,2%	86,7%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	84,4%	85,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

4. RESULTADOS FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO EMPRESAS

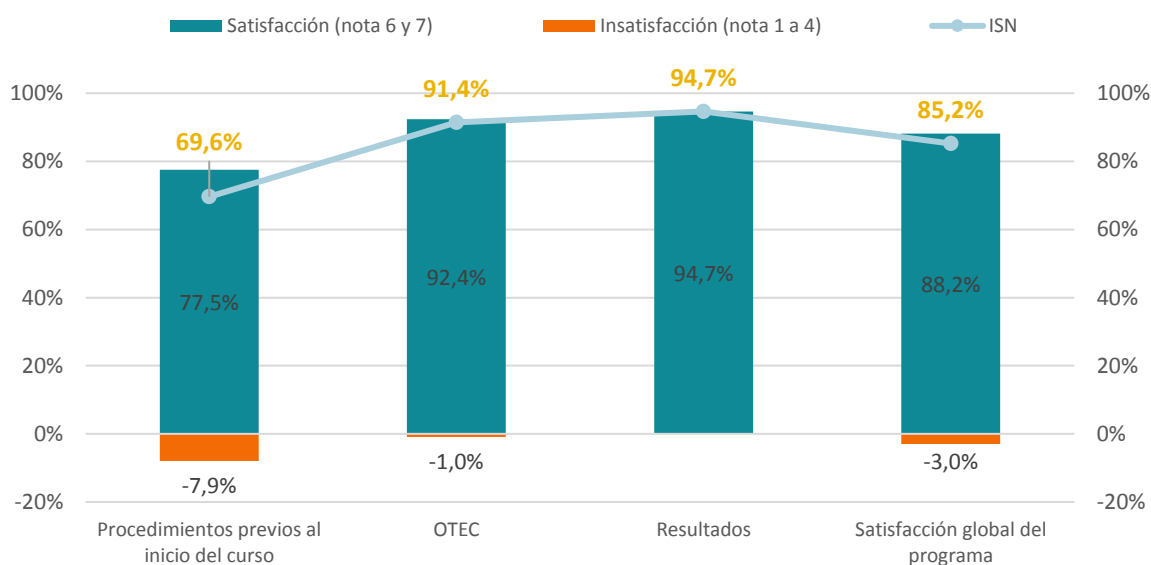
4.1 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

La encuesta de satisfacción para empresas se divide en un total de tres dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a “*procedimientos previos al inicio del curso*”, la segunda a “*OTEC*” 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 85,2%, considerado positivo. Dos de las tres dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción excelente, donde la dimensión “*resultados*” obtiene la mejor evaluación con un ISN de 94,7%, seguida de la dimensión “*OTEC*” que obtiene un ISN de 91,4%. Finalmente, la dimensión “*procedimientos previos al inicio del curso*” obtiene un ISN de 69,6%, considerado como calificación regular.

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

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 16,4%.

GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



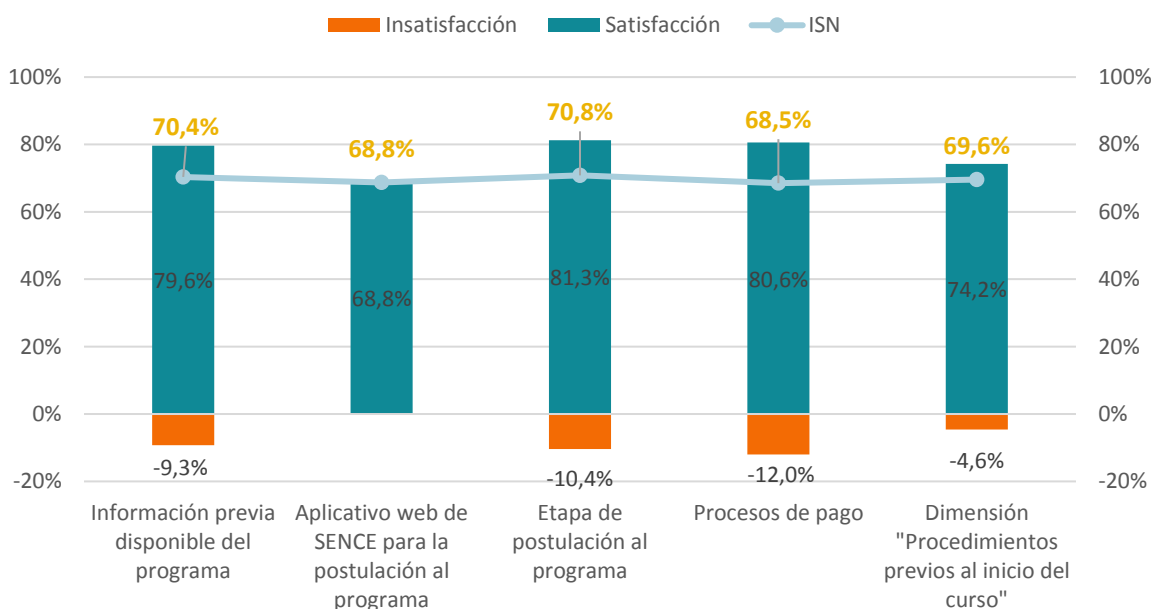
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

4.2 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 sub dimensiones: “*información previa disponible del programa*”, “*aplicativo web de SENCE para la postulación al programa*”, “*etapa de postulación al programa*” y “*procesos de pago*”.

El ISN global de esta dimensión corresponde a 69,6%, considerado como regular. Todos los aspectos aquí medidos alcanzan el mismo nivel de satisfacción, donde la sub dimensión “*aplicativo web de SENCE para la postulación al programa*” con un ISN de 68,8% y el “*proceso de pago*” con un ISN de 68,5%, corresponden a los aspectos peor evaluados. Mientras que las sub dimensiones “*información previa disponible del programa*” y “*etapa de postulación al programa*” son los aspectos mejor evaluados de esta dimensión, en cuanto alcanzan ISN de 70,4% y 70,8% respectivamente.

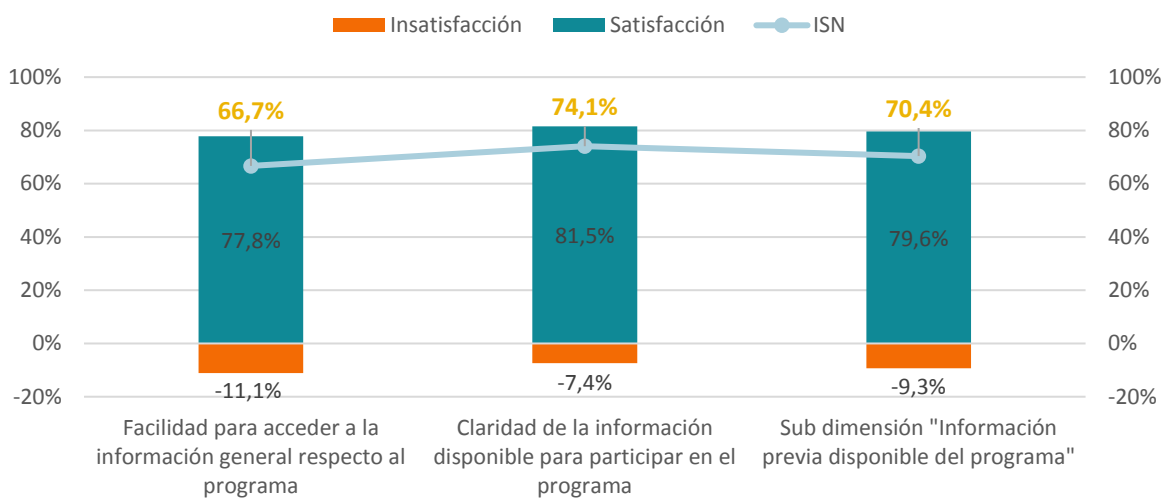
GRÁFICO N°12: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

Al indagar en la sub dimensión sobre la “*información previa disponible del programa*”, se observa que está compuesta por dos variables que son evaluadas de forma regular, donde la que obtiene el nivel más bajo de satisfacción corresponde a “*facilidad para acceder a la información general respecto al programa*” con un ISN de 66,7%. Mientras que la variable mejor evaluada en este ámbito corresponde a “*claridad de la información disponible para participar en el programa*”, la que obtiene un ISN de 74,1%.

GRÁFICO N°13: SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN PREVIA DISPONIBLE DEL PROGRAMA

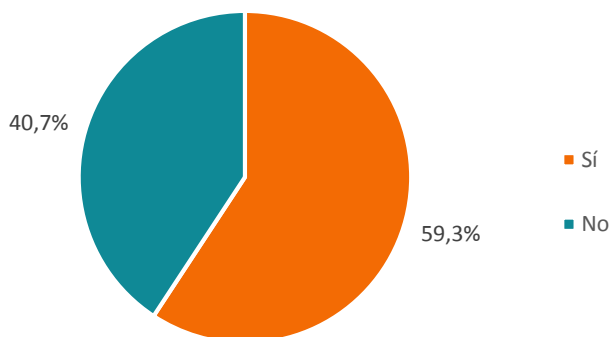


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

Antecedentes

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción negativo obtenido en la sub dimensión “*aplicativo web de SENCE para la postulación al programa*”, se consulta sobre el uso efectivo de la página web del programa para la postulación. De esta forma se observa en el gráfico n°14 que un 59,3% de las empresas si utilizó la página web de SENCE para dicho propósito.

GRÁFICO N°14: ¿SU EMPRESA UTILIZÓ LA PÁGINA WEB DEL PROGRAMA PARA LA POSTULACIÓN?

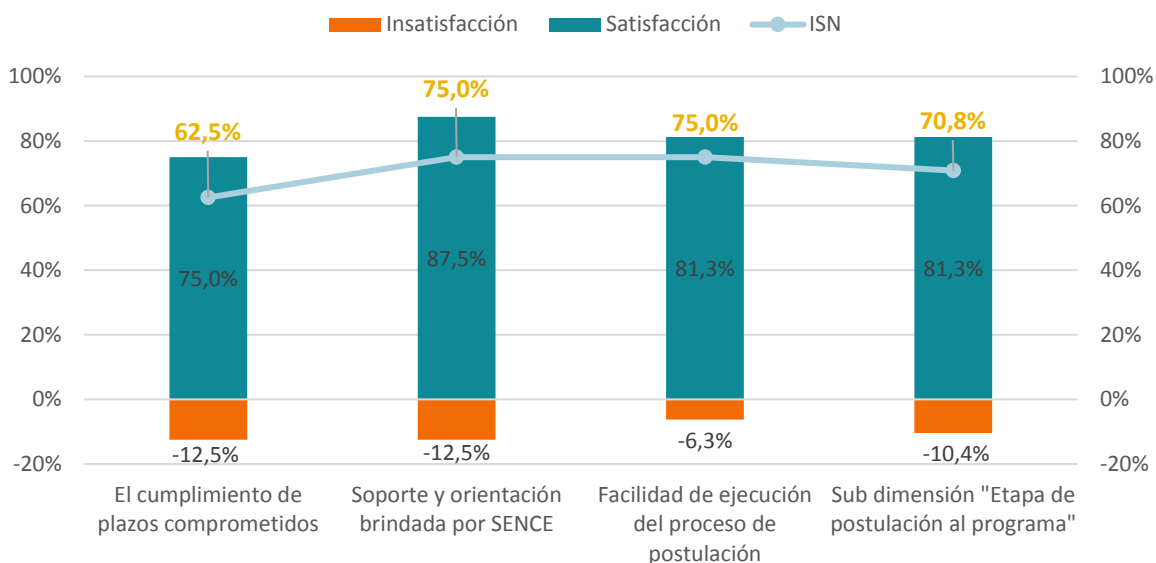


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

Respecto de la satisfacción con el “*aplicativo web de SENCE para la postulación al programa*”, evaluado sólo por los usuarios que indican haberlo utilizado, alcanza una calificación regular, con un ISN de 68,8%.

En cuanto a la sub dimensión sobre la etapa de postulación al programa, se observa que está compuesta por tres variables que obtienen calificación regular, donde la que obtiene el nivel más bajo de satisfacción corresponde a “*cumplimiento de plazos comprometidos*” con un ISN de 62,5%. Mientras que los otros aspectos “*facilidad de ejecución del proceso de postulación*” y “*soporte y orientación brindada por SENCE*” son calificados con el mismo ISN de 75%.

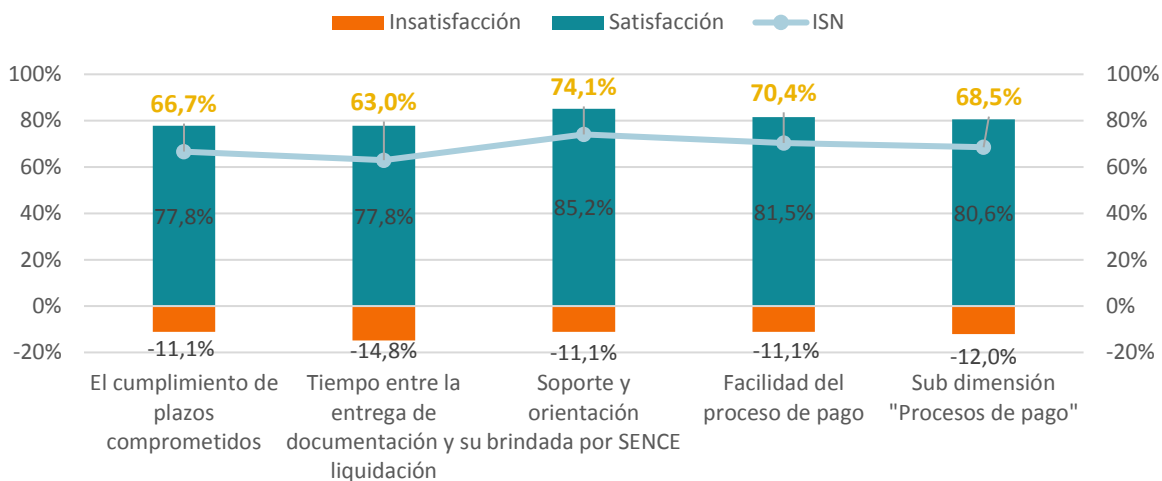
GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN CON LA ETAPA DE POSTULACIÓN AL PROGRAMA



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

Finalmente, la sub dimensión sobre los procesos de pago, se observa que está compuesta por cuatro variables, donde todas alcanzan una calificación regular. Los aspectos peor evaluados en esta sub dimensión corresponden a “*el cumplimiento de plazos comprometidos*” y “*tiempo entre la entrega de documentación y su liquidación*”. Mientras que lo mejor valorado en este ámbito corresponde a “*soporte y orientación brindada por SENCE*” y “*facilidad del proceso de pago*” con ISN de 74,1% y 70,4% respectivamente.

GRÁFICO N°16: SATISFACCIÓN CON LOS PROCESOS DE PAGO



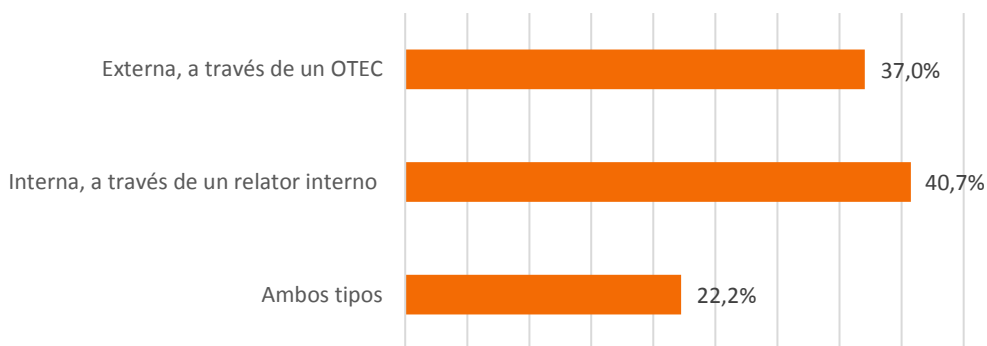
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

4.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN "OTEC"

Antecedentes

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción regular obtenido en la dimensión del "OTEC", es relevante presentar el tipo de capacitación que se realizó a los trabajadores. Del total de empresas, un 37% indica que llevó a cabo capacitación externa a través de un OTEC, un 40,7% la realizó a través de un relator interno, y un 22,2% llevó a cabo la capacitación de ambas formas.

GRÁFICO N°17: ¿QUÉ TIPO DE CAPACITACIÓN SE HA REALIZADO A LOS TRABAJADORES A LOS TRABAJADORES QUE PARTICIPAN O HAN PARTICIPADO DEL PROGRAMA?



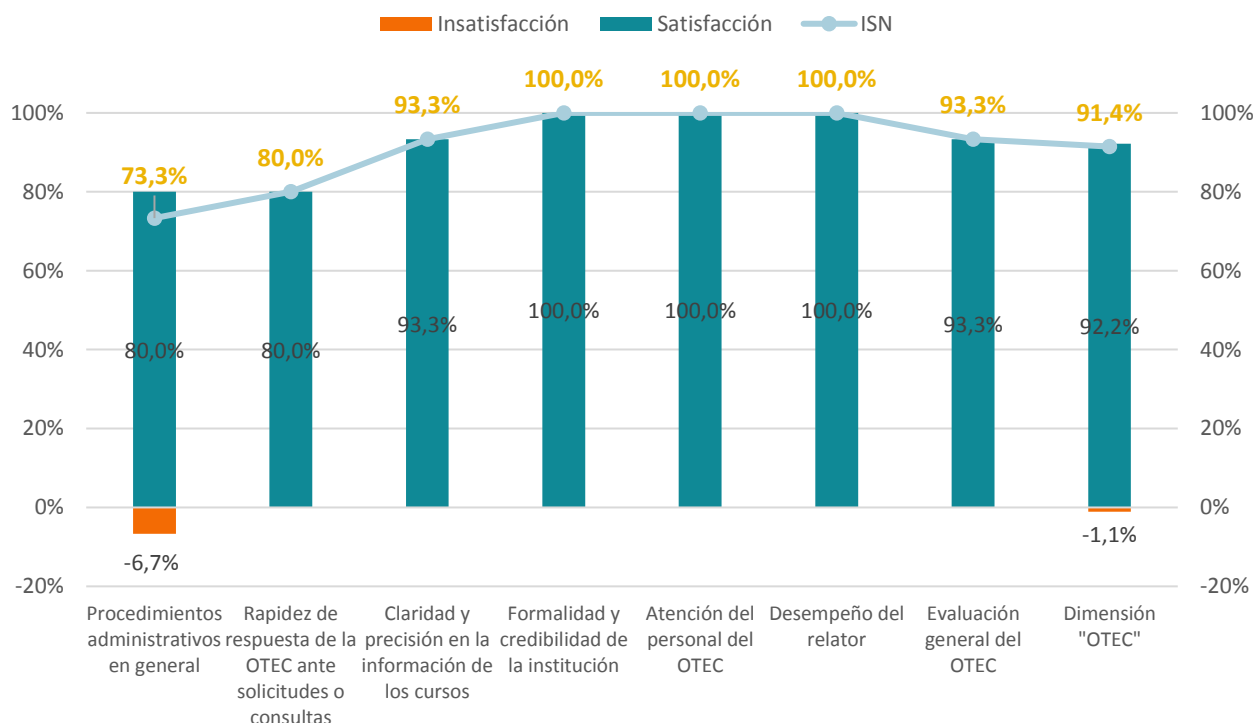
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

Evaluación dimensión "OTEC"

Esta dimensión presenta un ISN igual a 91,4%, considerado como una evaluación excelente, así como la mayor parte de las variables aquí medidas. El único aspecto que presenta un índice de satisfacción de nivel regular corresponde a "procedimientos administrativos en general", con un ISN de 73,3%.

Mientras que las variables mejor evaluadas corresponden a "formalidad y credibilidad de la institución", "atención del personal del OTEC" y "desempeño del relator".

GRÁFICO N°18: 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 2021.

Respecto a los atributos de mayor importancia para seleccionar un OTEC, las empresas indican que la experiencia previa y los costos de los cursos que ofrece son los aspectos más importantes, ambos con un 100% de las empresas encuestadas que indican esas opciones. Mientras que el aspecto menos relevante corresponde a los relatores, con 87,5%.

TABLA N°14: RAZONES PARA SELECCIONAR UN OTEC

ASPECTOS EVALUADOS	IMPORTANTE O MUY IMPORTANTE
EXPERIENCIA PREVIA	100,0%
INFRAESTRUCTURA	93,8%
UBICACIÓN DE FÁCIL ACCESO	93,8%
FLEXIBILIDAD DE HORARIOS	92,9%
COSTO DE LOS CURSOS QUE OFRECE	100,0%
RELATORES	87,5%
EL PRESTIGIO DEL OTEC EN EL MEDIO/RUBRO	93,8%
RECOMENDACIONES DE OTROS	93,3%

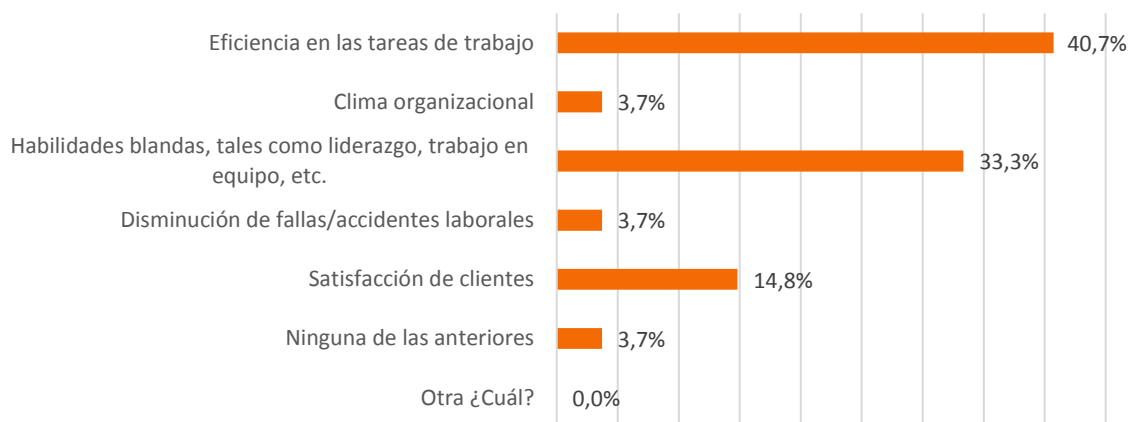
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

4.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

Antecedentes

Previo a analizar las variables que pueden estar incidiendo en el nivel de satisfacción positivo obtenido en la dimensión “resultados”, es relevante presentar las áreas en que las empresas consideran que la capacitación puede generar mayores cambios. En el gráfico n°19 se puede observar que un 40,7% de las empresas indica que la capacitación puede aportar en la eficiencia en las tareas de trabajo, seguido de habilidades blandas, tales como liderazgo, trabajo en equipo, etc. con un 33,3% y satisfacción de clientes con un 14,8%.

GRÁFICO N°19: ¿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?

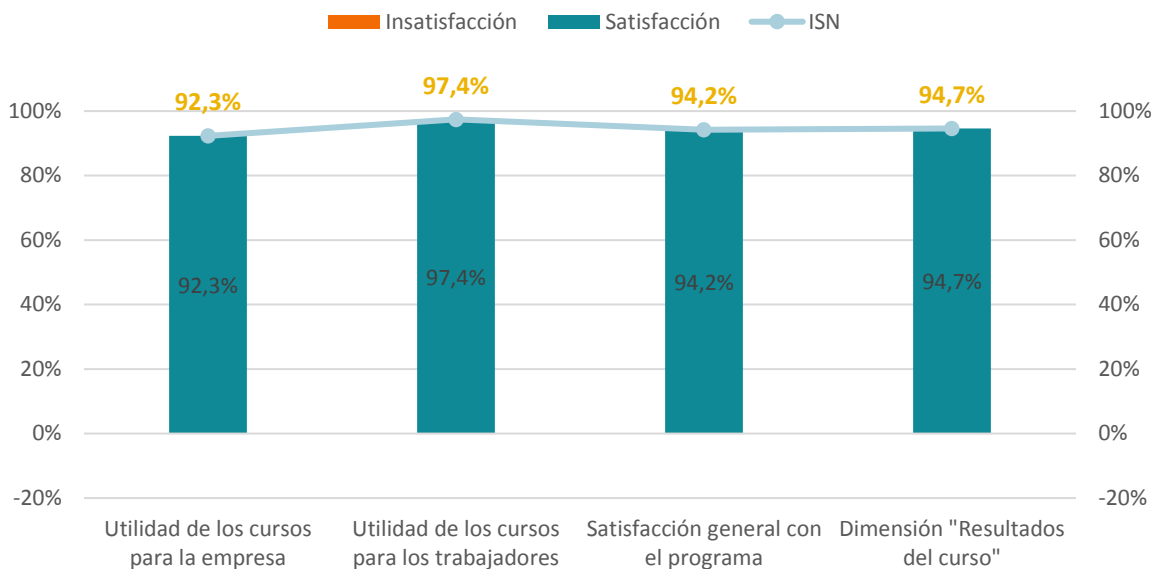


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

Evaluación dimensión "Resultados"

Esta dimensión presenta un ISN igual a 94,7%, considerado como excelente, donde las tres sub dimensiones también obtienen evaluación excelente. Estas corresponden a "utilidad de los cursos para la empresa" que obtiene un ISN de 92,3%, "utilidad de los cursos para los trabajadores" con ISN de 97,4%, y "satisfacción general con el programa" con ISN de 94,2%.

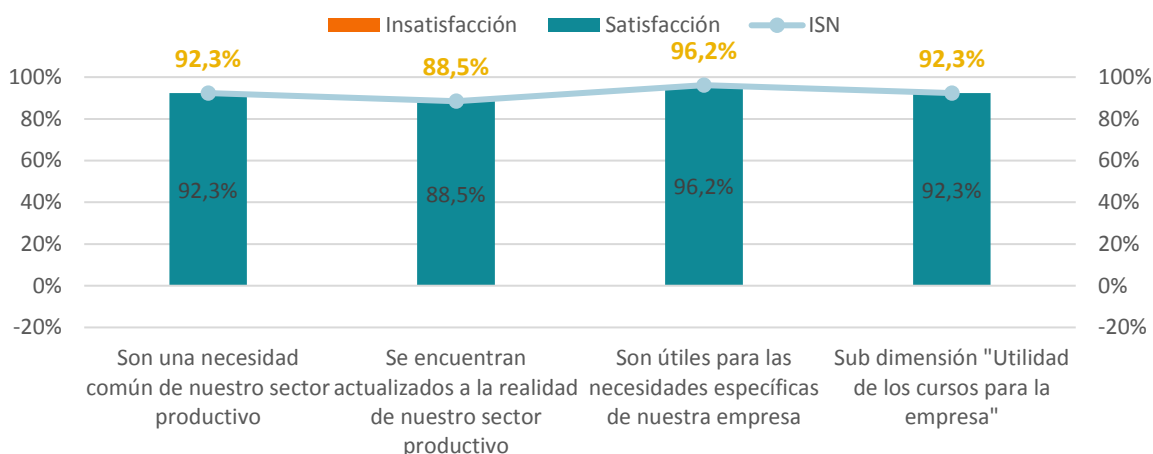
GRÁFICO N°20: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

Respecto a la primera sub dimensión, relativo a la utilidad de los cursos para la empresa, se puede observar que las variables "son una necesidad común de nuestro sector productivo" y "son útiles para las necesidades específicas de nuestra empresa" son calificadas excelente, con ISN de 92,3% y 36,2%. Mientras que el aspecto "se encuentran actualizados a la realidad de nuestro sector productivo" alcanza satisfacción positiva, con un ISN de 88,5%.

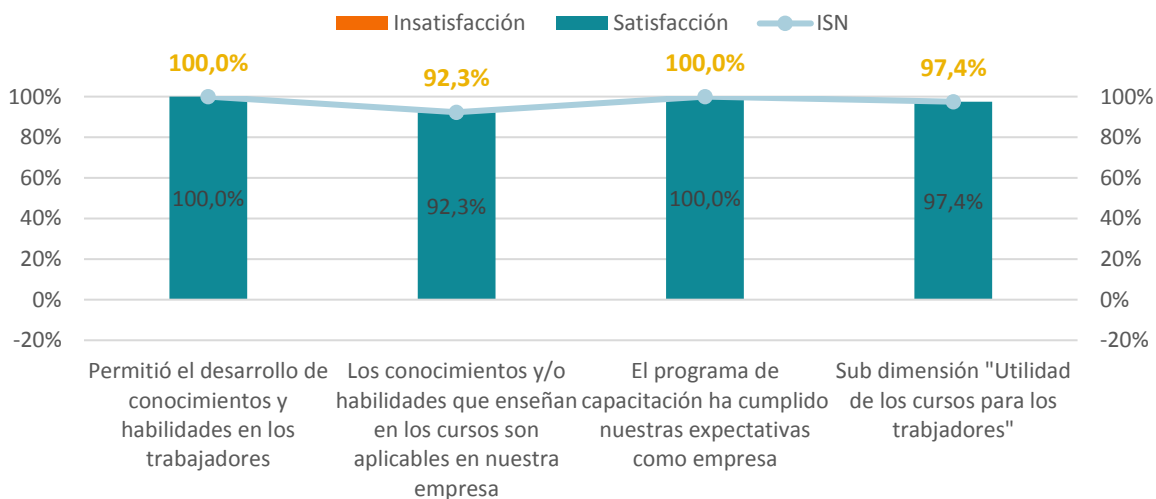
GRÁFICO N°21: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "UTILIDAD DE LOS CURSOS PARA LA EMPRESA"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

La segunda sub dimensión de resultados, corresponde a la “utilidad de los cursos para los trabajadores”, donde se puede observar que las tres variables que la componen obtienen satisfacción excelente. Éstas corresponden a “permitió el desarrollo de conocimientos y habilidades en los trabajadores” y “el programa de capacitación ha cumplido nuestras expectativas como empresa”, donde ambas obtienen ISN de 100%. Mientras que “los conocimientos y/o habilidades que enseñan en los cursos son aplicables en nuestra empresa” obtiene un ISN de 92,3%.

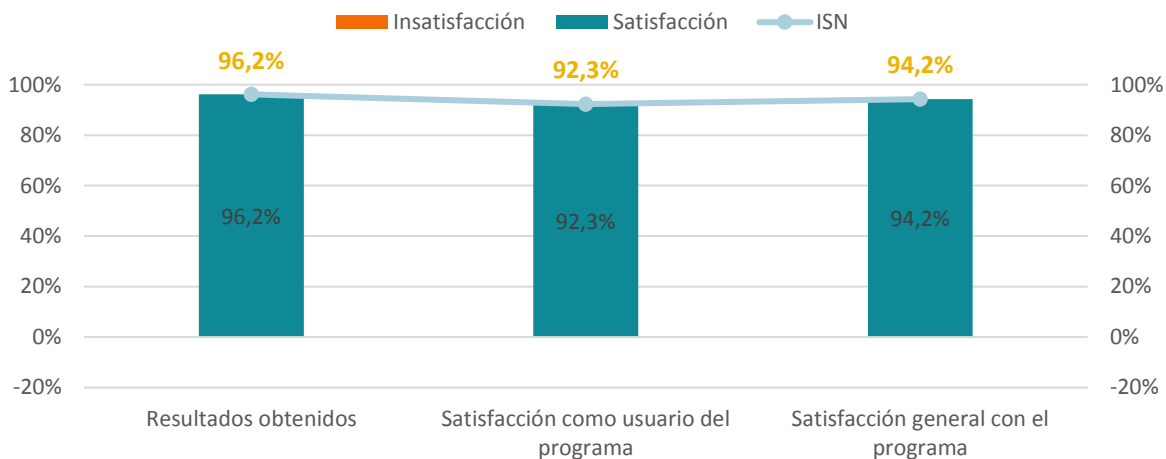
GRÁFICO N°22: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "UTILIDAD DE LOS CURSOS PARA EL TRABAJADOR"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

La última sub dimensión de resultados, corresponde a la evaluación general del programa que obtiene un ISN de 94,2% considerado excelente. Esta sub dimensión está compuesta por dos variables, donde ambas obtienen la misma calificación excelente. Por una parte la “satisfacción con los resultados obtenidos” obtiene un ISN de 96,2%, y por otro lado la “satisfacción como usuario del programa” obtiene un ISN de 92,3%.

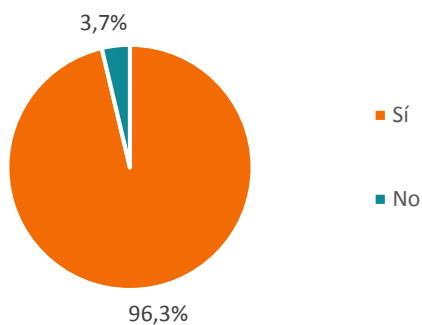
GRÁFICO N°23: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Formación en el Puesto de Trabajo año 2021.

Finalmente se consulta a las empresas si recomendarían la participación en este programa a otras empresas, donde un 96,3% indica que sí recomendarían el uso de este instrumento.

GRÁFICO N°24: 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 2021.

5. ANEXOS

Cuestionario de satisfacción de usuarios Formación en el Puesto de Trabajo, Líneas Aprendices y Experiencia Mayor:

Introducción	Buenos días/tardes, ¿Hablo con (Nombre de encuestado)?	Sí
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, usted participó en el programa Formación en el Puesto de Trabajo de SENCE durante el año 2021.	Sí
	¿Me podría confirmar que usted participó en el programa Formación en el Puesto de Trabajo?	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>
	Quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable, ¿Me podría contestar algunas preguntas?	Sí
	Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. <i>(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 5 minutos)</i>	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] Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre su duración y horarios?	
a. Sí	
b. No	
c. NS/NR	

[PREG_02] Al iniciar el curso, ¿realizó alguna actividad de evaluación o diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades?	
a. Sí	
b. No	
c. NS/NR	

2. Aspectos metodológicos del curso

[PREG_03] Respecto al desarrollo del curso de capacitación, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.		
[PREG_03_01] El curso presenta una estructuración lógica de los contenidos que permite su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_02] Los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_03] Los contenidos del curso se presentan de manera didáctica a través de gráficos, ejemplos, animaciones y/o simulaciones para facilitar su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_04] El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_05] El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_06] Duración del curso acorde a los contenidos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR

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

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

3. Modalidad del curso

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

4. Modalidad Presencial

[PREG_06] Respecto al desarrollo del curso de capacitación, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.		
[PREG_06_01] La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_06_02] La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR

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

[PREG_07] ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso?	<i>Listado desplegable de 1 a 7 días</i>
	NS/NR
[PREG_08] ¿Y cuál fue el número de horas diarias?	<i>Listado desplegable de 1 a 12 horas</i>
	NS/NR
[PREG_09] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí Pasa a [PREG_11]
	No Pasa a [PREG_10]

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

*(Pasa a PREG_16)***5. Modalidad E-Learning**

[PREG_11] Respecto a la plataforma y comunicación, evalúe de 1 a 7, donde 1 es la evaluación más baja y 7 la más alta, los siguientes aspectos:		
[PREG_11_01] Facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_02] Facilidad para encontrar la información que se necesita dentro de la plataforma	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_03] Facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_04] La variedad de recursos de estudio que ofrece el sitio (por ejemplo, imágenes, texto, audio, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_05] Rapidez de respuesta del soporte técnico o tutor administrativo en las vías de comunicación directa, tales como correo electrónico, chat, asistencia telefónica	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_06] Utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información con otros participantes del curso (chat, correo electrónico, foros, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_12] ¿Cuántas veces a la semana ingresó a la plataforma donde se desarrolló el curso?	<i>Listado de 0 a 10, Más de 10</i>
[PREG_13] ¿Cuánto tiempo dedicaba en promedio en cada ingreso a la plataforma donde se desarrolló el curso?	a. Menos de 1 hora
	b. Entre 1 y 2 horas
	c. Más de 2 horas
[PREG_14] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí Pasa a [PREG_16]
	No Pasa a [PREG_15]

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

6. Tutor, Facilitador o Profesor

[PREG_16] Respecto a los tutores académicos, facilitadores o profesores con que contó la actividad, y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con los siguientes aspectos de su desempeño?		
[PREG_16_01] Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_16_02] Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_16_03] Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_16_04] Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_16_05] Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_16_06] Rapidez de respuesta de los tutores académicos en las vías de comunicación directa, tales como foros, chat, correo electrónico, videoconferencias, etc. (Nota: Sólo para modalidad e-learning)	Nota de 1 a 7	NS/NR
--	---------------	-------

7. Proveedor de capacitación

[PREG_17] Utilizando la misma escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿qué nota le pondría a la INSTITUCIÓN que realizó el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR
---	---------------	-------

8. Maestro guía

[PREG_18] Durante la participación en el programa ¿Contó con el apoyo de un Maestro Guía? <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_20]	NS/NR pasa a [PREG_20]
--	----	-------------------------------	----------------------------------

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

9. Resultados

[PREG_20] En una escala de 1 a 7, donde 1 es 'Absolutamente en desacuerdo', y 7 es 'Absolutamente de acuerdo', ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones en cuanto a la utilidad y resultados del programa de capacitación?		
[PREG_20_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_20_02] El programa de capacitación me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_20_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el programa de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_20_04] El programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_20_05] El programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral (nuevas posibilidades de trabajo, mejoras en el salario, mejoras en condiciones laborales, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_20_06] El programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica familiar	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_20_07] El programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica social (amigos, compañeros de curso, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_21] Y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con el programa de capacitación?, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_22] Y para terminar, ¿recomendaría la participación en este programa a otras personas?	Sí	No

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

Cuestionario de satisfacción de usuarios para empresas Formación en el Puesto de Trabajo, líneas Aprendices y Experiencia Mayor:

Introducción	<p>Buenos días/tardes, mi nombre es <i>(Nombre de encuestador)</i>, y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.</p>	Sí
	<p>¿Hablo con <i>(Nombre de empresa o nombre de contacto)</i>?</p> <ul style="list-style-type: none"> •Sí → Seguir cuestionario (marcar opción "Sí"). •No → Aplicar la siguiente pregunta: <p>¿Me podría contactar con <i>(nombre encuestado)</i>?</p> <ul style="list-style-type: none"> •Sí → Re-agendar/re-contactar con nuevos datos, y partir de nuevo. •No o Ya no trabaja aquí → Aplicar la siguiente pregunta: <p>¿Me podría contactar con la persona en la empresa encargada de temas de capacitación o recursos humanos?</p> <ul style="list-style-type: none"> •Sí → Re-agendar/re-contactar con nuevos datos, y partir de nuevo. •No → Desestimar (marcar opción "No"). 	<p>No</p> <p><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i></p>

	<p>Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>su empresa ha participado en el programa Formación en el Puesto de Trabajo de SENCE durante el año 2021.</i></p> <p>¿Es usted quien gestionó la participación de su empresa en el programa Formación en el Puesto de Trabajo durante el año 2021?</p> <ul style="list-style-type: none"> •Sí → Seguir cuestionario (marcar opción “Sí”). •No → Aplicar la siguiente pregunta: <p>¿Me podría contactar con la persona que gestionó la participación de su empresa en el programa Formación en el Puesto de Trabajo durante el año 2021?</p> <ul style="list-style-type: none"> •Sí → Re-agendar/re-contactar con nuevos datos, y partir de nuevo. •No → (marcar opción “No”). 	Sí
	<p>Quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,</p> <p>¿Me podría contestar algunas preguntas?</p> <p>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></p>	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>
		Sí
		No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>

1. Antecedentes generales

[PREG_01] Previo a la participación en el programa Formación en el Puesto de Trabajo, ¿su empresa había hecho uso de programas de SENCE para capacitación?	
a. Sí <i>pasa a [PREG_02]</i>	
b. No <i>pasa a [PREG_03]</i>	
c. No sabe/No responde <i>pasa a [PREG_03]</i>	

[PREG_02] ¿Hace cuántos años o meses hizo uso de este tipo de recursos, antes del año 2021?	
Años <i>Listado desplegable, de 1 a 10 años y más de 10</i>	Meses <i>Listado desplegable de 1 a 11 meses</i>

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

2. Evaluación de procedimientos SENCE

[PREG_04] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría a los siguientes aspectos relativos a la información disponible del programa? (Nota: por ejemplo información en la página web de 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 la página web del programa para la postulación?		
<i>Sí pasa a [PREG_06]</i>		
<i>No pasa a [PREG_07]</i>		

[PREG_06] En la misma escala de 1 a 7, ¿Cómo evaluaría en términos globales el aplicativo web de postulación al programa?	Nota de 1 a 7	NS/NR
--	---------------	-------

[PREG_07] Y respecto a los siguientes aspectos del servicio entregado por SENCE en la etapa de postulación, utilizando la misma escala de 1 a 7, como evaluaría...		
[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 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] Y respecto a los siguientes aspectos del servicio entregado por SENCE en los procesos de pago, utilizando la misma escala de 1 a 7, como evaluaría...		
[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 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, ¿qué tan satisfecho está con los siguientes aspectos de la atención de los OTEC con que ha trabajado? Donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho		
[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?	Nota de 1 a 7	NS/NR
--	---------------	-------

4. Resultados

[PREG_13] En una escala de 1 a 7, donde 1 es Muy en desacuerdo y 7 es Totalmente de acuerdo ¿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_13_01] Son una necesidad común de nuestro sector productivo	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_02] Se encuentran actualizados a la realidad de nuestro sector productivo	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_03] Son útiles para las necesidades específicas de nuestra empresa	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_14] Utilizando la misma escala anterior ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones respecto de los resultados observados en los trabajadores que han participado del programa SENCE?		
[PREG_14_01] Permitió el desarrollo de conocimientos y habilidades en los trabajadores que participaron	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_14_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_14_03] El programa de capacitación ha cumplido nuestras expectativas como empresa	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_15] ¿En cuál de las siguientes áreas de su empresa considera usted que el programa de capacitación puede generar MAYORES cambios?	
<i>(Nota: Leer todas las alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
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_16] En conclusión, en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con los resultados obtenidos en el/los curso/s de capacitación? Donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho	Nota de 1 a 7	NS/NR
--	---------------	-------

[PREG_17] Considerando su experiencia global como usuario del programa SENCE, ¿qué nota le pondría al programa? De 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 es la mejor	Nota de 1 a 7	NS/NR
--	---------------	-------

[PREG_18] 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 de SENCE.