

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios egresados del programa Transferencias al Sector Público año 2019. 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 bajo modalidad telefónica, por medio de encuestadores instalados en el call center de SENCE. La duración promedio de la encuesta fue de 6 minutos.

La aplicación de la encuesta se llevó a cabo en tres levantamientos: el primero del 20 y al 26 de noviembre del año 2019; el segundo del 14 y al 28 de enero del año 2020; y el tercero del 8 y al 13 de abril del año 2020. 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 de Transferencias al Sector Público en su versión año 2019 alcanza a 3.646 usuarios de las líneas de Fuerzas Armadas, 1.331 usuarios de la línea Gendarmería y 2.640 usuarios de la línea INDAP, esto de acuerdo a la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

De los universos antes señalados forman parte del marco muestral, 2.962 usuarios de las líneas de Fuerzas Armadas, 724 usuarios de la línea Gendarmería y 528 usuarios de la línea INDAP, es decir que corresponden a potencialmente contactables.

**TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO AÑO 2019.**

REGISTROS	FUERZAS ARMADAS	GENDARMEDÍA	INDAP
<b>Universo</b>	3.646	1.331	2.640
<b>Marco muestral</b>	2.962	724	528

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 2.957 usuarios de las líneas de Fuerzas Armadas, 127 usuarios de la línea Gendarmería y 526 usuarios de la línea INDAP, todos correspondientes a aquellos que se intentó contactar durante el período de aplicación de las encuestas. 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 TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO AÑO 2019.**

ESTADO DE ENCUESTAS	FUERZAS ARMADAS	GENDARMERÍA	INDAP
<b>Marco utilizado</b>	<b>2.957</b>	<b>127</b>	<b>526</b>
Finalizadas (F)	871	35	336
Parciales (P)	37	5	4
Rechazadas (R)	49	0	8
No contactadas (NC)	1.527	51	100
No cumple criterio <sup>1</sup> (NCC)	60	0	25
No ubicable (NU)	413	36	53

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 las muestras potencialmente elegibles.

**TABLA N°3: INDICADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO AÑO 2019.**

INDICADOR	FUERZAS ARMADAS	GENDARMERÍA	INDAP
Tasa de respuesta	29,5%	27,6%	63,9%
Tasa de contacto	31,1%	27,6%	65,4%
Tasa de cooperación	91,0%	87,5%	96,6%
Tasa de rechazo	1,7%	0,0%	1,5%

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

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

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.

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

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 los marcos muestrales de 2.962 usuarios de las líneas de Fuerzas Armadas, 724 usuarios de la línea Gendarmería y 528 usuarios de la línea INDAP, se estimó una muestra representativa a nivel nacional y por línea, en ambos casos con un nivel de confianza de un 95% y un error muestral de un 5%.

Las muestras estimadas con los parámetros indicados anteriormente corresponden a 333 usuarios de las líneas de Fuerzas Armadas, 239 usuarios de la línea Gendarmería y 223 usuarios de la línea INDAP. 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 las tabla n°4 y 5, se detalla la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el marco muestral.

Las muestras efectivas que se obtuvieron corresponden a 871 usuarios de las líneas de Fuerzas Armadas, 35 usuarios de la línea Gendarmería y 336 usuarios de la línea INDAP, por lo que los errores por línea ascienden a 2,7%, 16,1% y 3,2% respectivamente. Con lo anterior los resultados a nivel de línea no cuenta con la representatividad deseada en el caso de la línea Gendarmería.

TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL MARCO MUESTRAL, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS DE TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO AÑO 2019.

LÍNEA	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
LINEA Fuerzas Armadas	2.471	333	871	2,7%
LINEA Gendarmería	630	239	35	16,1%
LINEA INDAP	528	223	336	3,2%
<b>Total</b>	<b>3.629</b>	<b>794</b>	<b>1.242</b>	<b>2,3%</b>

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

### a. Análisis de resultados

El cuestionario aplicado se compone por un total de dos 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:

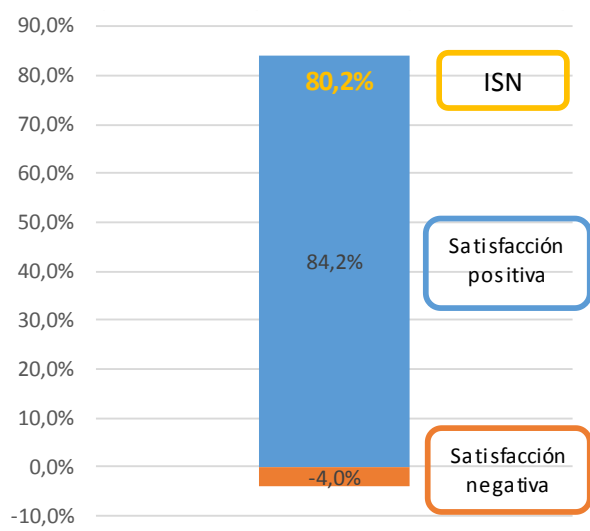
1. Curso:
  - a. Desarrollo del curso.
  - b. Facilitador.
  - c. Proveedor de capacitación.
2. Resultados.

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

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

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.

Agosto de 2020



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

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

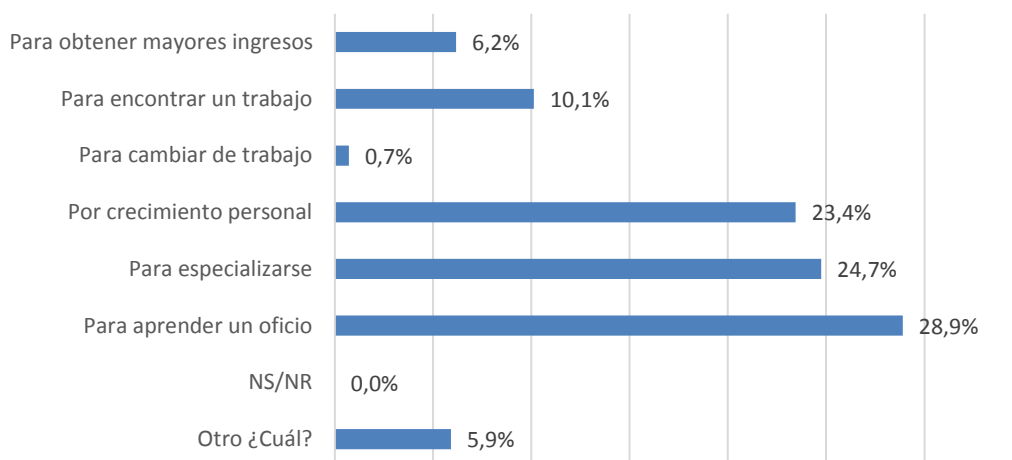
## 2. Resultados

### 2.1 Antecedentes

Previo a indagar en las evaluaciones que realizan los usuarios de cada elemento que compone el programa, se levantó información sobre las motivaciones por las cuales decidieron ingresar al programa.

En cuanto a las razones o motivaciones que presentaron los usuarios para postular al programa, se observa en el primer gráfico que la principal motivación es “Para aprender un oficio” con un 28,9% del total de respuestas, seguido de “Para especializarse” con un 24,7% y en tercer lugar “Por crecimiento personal” con un 23,4%. En la categoría “Otro ¿Cuál?” se identifican razones como: búsqueda de certificación, especialización, entre otras.

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

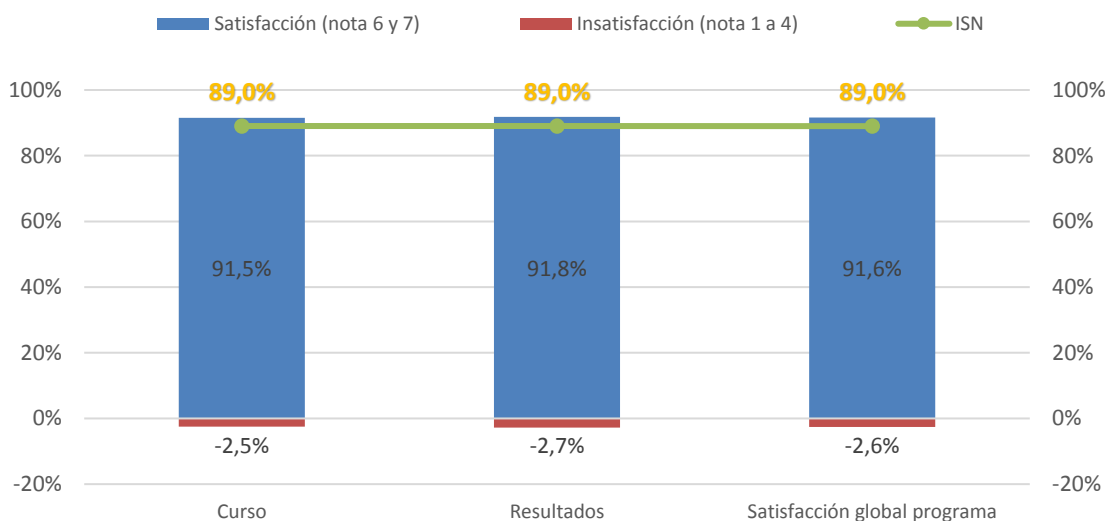


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa TSP año 2019.

### 2.2 Evaluación general del programa

La encuesta de satisfacción se divide en dos dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a “curso” y la segunda 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 89,0%, considerado como positivo. Ambas dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción positiva, siendo ambas evaluadas con un ISN de 89,0%. En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las sub dimensiones y variables que componen las dos dimensiones recién presentadas, pudiendo de esa forma identificar cuáles son los elementos que están generando mayores niveles de satisfacción o insatisfacción.

GRÁFICO N°2: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa TSP año 2019.

### 2.3 Evaluación dimensión “Curso”

#### Antecedentes

La primera dimensión de la encuesta de satisfacción de usuarios corresponde a “curso”, en la cual se evalúan las siguientes sub dimensiones: “desarrollo del curso”, “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 83,8% de los usuarios señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, proporción bastante significativa. Respecto de si los usuarios pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 80,2% declara que sí (ver gráfico n°3 y n°4).

GRÁFICO N°3: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?

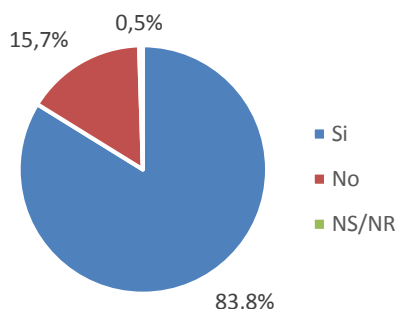
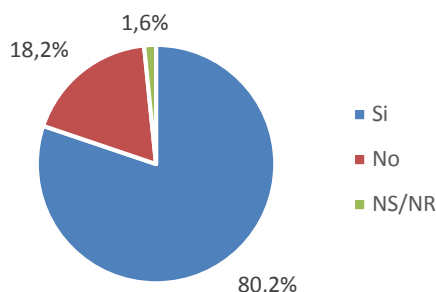


GRÁFICO N°4: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa TSP año 2019.

En cuanto a los días y horas en las cuales se realizaba el curso, un 70,0% declara que las clases se desarrollaban en un total de 5 días a la semana. Un 23,3% señala que la duración diaria era de 9 horas, y un 23,1% de 8 horas (ver tablas n°5 y n°6). Al consultarles a los encuestados si consideraron adecuada la duración del curso, un 87,6% responde afirmativamente, y un 12,4% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 92,8% a que la duración de los cursos era muy corta.

Respecto de la satisfacción con los horarios del curso, un 92,3% de los usuarios se declaran satisfechos, y un 2,1% insatisfechos, obteniendo un ISN igual a 90,2%, considerado positivo.

TABLA N°5: ¿CUÁNTOS DÍAS A LA SEMANA SE DESARROLLABA EL CURSO?

Días	Usuarios	Porcentaje
1	12	1,0%
2	102	8,2%
3	115	9,3%
4	36	2,9%
5	870	70,0%
6	65	5,2%
7	9	0,7%
NS/NR	33	2,7%
<b>TOTAL</b>	<b>1.242</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio</b>	<b>5 días</b>	

TABLA N°6: ¿Y CUÁL FUE EL NÚMERO DE HORAS DIARIAS?

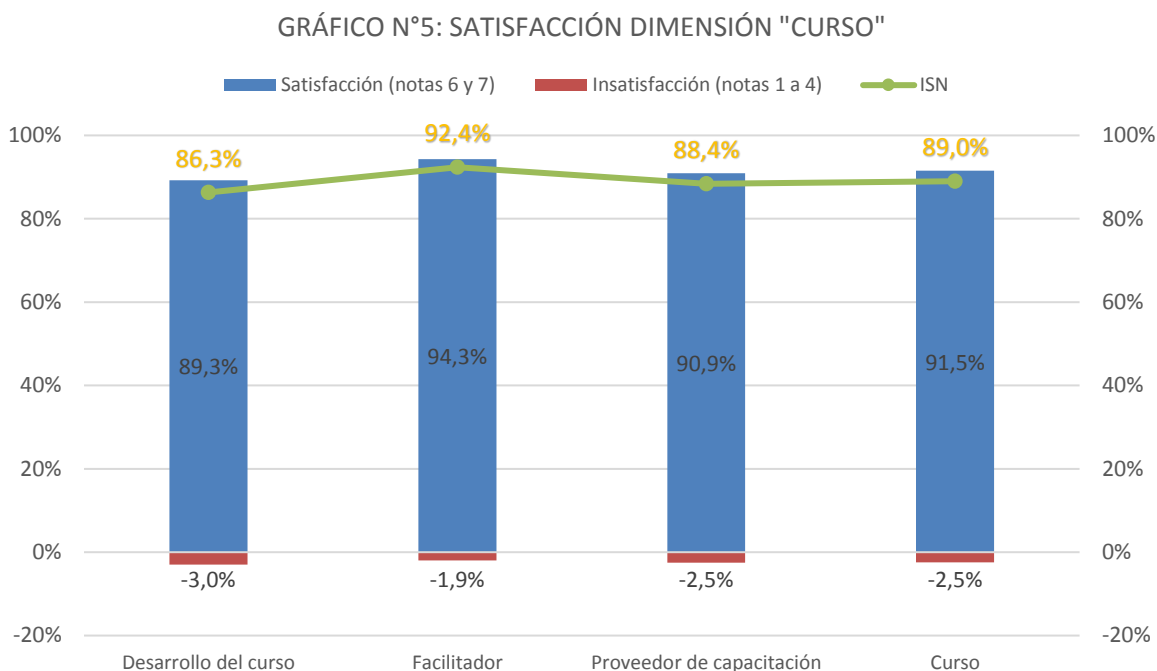
Horas diarias	Usuarios	Porcentaje
1	1	0,1%
2	5	0,4%
3	18	1,4%
4	46	3,7%
5	67	5,4%
6	151	12,2%
7	131	10,5%
8	287	23,1%
9	289	23,3%
10	41	3,3%
11	1	0,1%
12	2	0,2%
Más de 12	-	0,0%
NS/NR	203	16,3%
<b>TOTAL</b>	<b>1.242</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio</b>	<b>6 horas</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa TSP año 2019.



Evaluación dimensión "curso"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 89,0%, considerado como positivo. El nivel de satisfacción positivo de esta dimensión se explica en gran parte por la evaluación recibida en la sub dimensión "facilitador", con un ISN de 92,4% que es considerado como excelente. Las otras sub dimensiones son evaluadas positivamente, donde la sub dimensión "proveedor de capacitación" obtiene un ISN de 88,4%, y la sub dimensión "desarrollo del curso" obtiene un ISN de 86,3%.



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa TSP año 2019.

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por "desarrollo del curso", se observa que, del total de las doce variables evaluadas, tres obtienen ISN excelente, correspondiente a "cumplimiento de fechas y horarios", "el cumplimiento de todas las actividades programadas" y "evaluación al finalizar el curso" con 93,8%, 91,3% y 91,5%. Las variables restantes de esta sub dimensión obtienen ISN que se clasifican en la categoría de evaluación positiva, donde los aspectos de menor evaluación corresponden a "la infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc." y "equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso (equipos, computadores, herramientas, otros)".

TABLA N°7: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “DESARROLLO DEL CURSO”

Aspectos evaluados	ISN	Insatisfacción (notas 1 a 4)	Satisfacción (notas 6 y 7)
La ubicación del lugar de capacitación (facilidad de acceso)	86,3%	-2,3%	88,6%
La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	78,6%	-4,9%	83,6%
Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	88,2%	-1,6%	89,9%
Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso (equipos, computadores, herramientas, otros)	78,7%	-4,4%	83,2%
Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	79,1%	-4,9%	84,0%
Estado del equipamiento (Nota: buen funcionamiento)	89,0%	-2,2%	91,2%
Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso (distinto al facilitador)	81,0%	-4,5%	85,5%
La forma de enseñar (Por ejemplo, los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.)	89,6%	-2,6%	92,2%
El material de apoyo para el aprendizaje (como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.)	88,5%	-2,9%	91,4%
Cumplimiento de fechas y horarios	93,8%	-1,3%	95,1%
El cumplimiento de todas las actividades programadas	91,3%	-1,9%	93,2%
Evaluación al finalizar el curso	91,5%	-1,9%	93,4%
<b>Sub dimensión "Desarrollo del curso"</b>	<b>86,3%</b>	<b>-3,0%</b>	<b>89,3%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa TSP año 2019.

La segunda sub dimensión evaluada en lo que tiene relación con el curso, es “*facilitador*”, siendo ésta la que presenta la mejor evaluación de todo el programa, con un ISN de 92,4%, considerado como excelente. La mayor parte de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción excelente, donde las variables que presentan el mayor nivel de satisfacción corresponden a “*cumplió con horarios establecidos de inicio y fin del curso*” con un ISN de 96,0%, “*cumplió fechas y plazos para las actividades*” con un ISN de 95,1%, y “*Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas*” también con un ISN de 94,6%.

La variable “*entrega justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones*” es la única no evaluada de manera excelente, alcanzando un ISN de 84,1%, que de todas maneras corresponde un nivel de satisfacción positivo.

TABLA N°8: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “FACILITADOR”

Aspectos evaluados	ISN	Insatisfacción (notas 1 a 4)	Satisfacción (notas 6 y 7)
Cumplió con horarios establecidos de inicio y fin del curso	96,0%	-0,9%	96,8%
Cumplió fechas y plazos para las actividades	95,1%	-1,1%	96,2%
El facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso	94,1%	-1,5%	95,5%
Expuso la materia de forma clara y comprensible	91,3%	-2,1%	93,4%
El facilitador o profesor posee un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseña	92,8%	-2,2%	95,0%
Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	94,6%	-1,4%	95,9%
Capacidad para motivar a los alumnos	91,6%	-2,4%	93,9%
El facilitador o profesor entregó información respecto a cómo usted sería evaluado	93,3%	-1,5%	94,8%
Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	90,8%	-2,0%	92,8%
Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	84,1%	-4,6%	88,7%
<b>Sub dimensión "Facilitador"</b>	<b>92,4%</b>	<b>-1,9%</b>	<b>94,3%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa TSP año 2019.

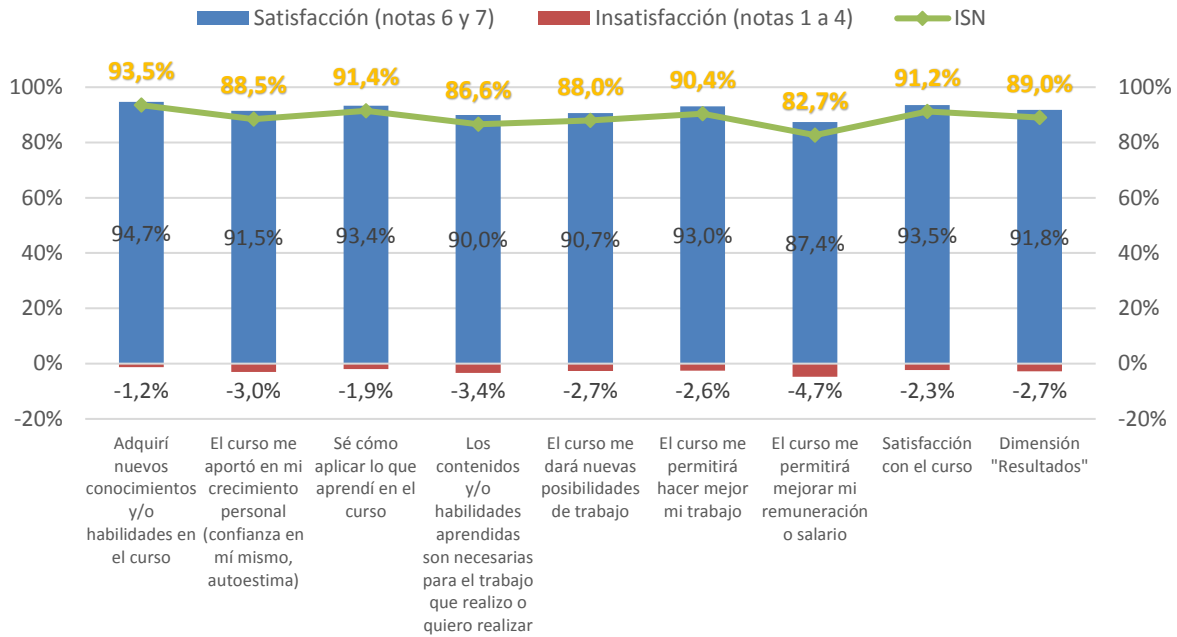
La última sub dimensión analizada, en la dimensión “curso”, tiene que ver con el “proveedor de capacitación”, en este caso sólo se les pide a los usuarios evaluar de manera general al proveedor, obteniendo de ese modo un ISN de un 88,4% considerado positivo.

## 2.4 Evaluación dimensión “Resultados”

La otra dimensión analizada en este reporte es “Resultados”, que engloba la percepción de los usuarios en cuanto la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 89,0%, considerado como positivo.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que el aspecto mejor evaluado corresponde a “adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso” con un ISN de 93,5% considerado excelente. Por otro lado, la variable “el curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario” presenta un ISN de 82,7%, de todas formas considerado positivo.

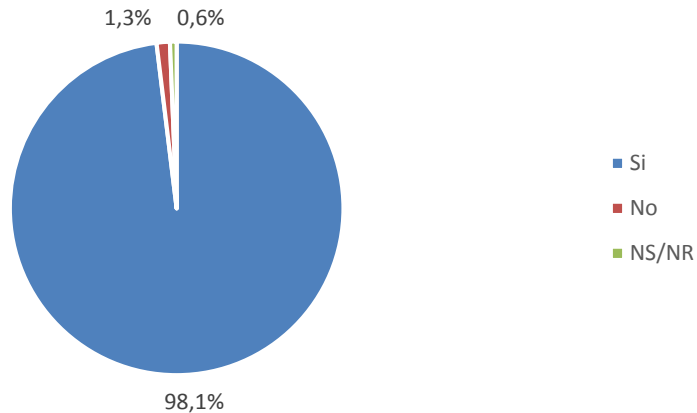
GRÁFICO N°6: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa TSP año 2019.

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

GRÁFICO N°7: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS PERSONAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa TSP año 2019.

### 3. Resultados por línea

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada por línea considerando que la muestra no sólo es representativa a nivel nacional, sino que también por línea, a excepción de la línea de Gendarmería que presenta un error de un 16,1%.

La siguiente tabla presenta los ISN para cada línea, y por dimensión y sub 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 línea.

Dimensión/Sub dimensión/Línea	FFAA			GENDARMERÍA			INDAP			Nacional		
	Positiva	Negativa	ISN	Positiva	Negativa	ISN	Positiva	Negativa	ISN	Positiva	Negativa	ISN
<b>Curso</b>	92,2%	2,5%	<b>89,6%</b>	90,7%	2,1%	<b>88,6%</b>	89,9%	2,4%	<b>87,5%</b>	91,5%	2,5%	<b>89,0%</b>
Desarrollo del curso	89,9%	3,1%	<b>86,8%</b>	85,7%	4,8%	<b>81,0%</b>	88,1%	2,5%	<b>85,6%</b>	89,3%	2,9%	<b>86,3%</b>
Facilitador	94,9%	1,8%	<b>93,1%</b>	94,8%	1,4%	<b>93,4%</b>	92,7%	2,2%	<b>90,3%</b>	94,3%	1,9%	<b>92,4%</b>
Proveedor	91,7%	2,7%	<b>89,0%</b>	91,4%	0,0%	<b>91,4%</b>	89,0%	2,4%	<b>86,6%</b>	90,9%	2,5%	<b>88,4%</b>
<b>Resultados</b>	92,3%	2,7%	<b>89,6%</b>	92,9%	1,4%	<b>91,4%</b>	90,3%	2,9%	<b>87,4%</b>	91,8%	2,7%	<b>89,0%</b>
Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso	95,6%	0,8%	<b>94,8%</b>	100,0%	0,0%	<b>100%</b>	92,0%	2,4%	<b>89,6%</b>	94,7%	1,2%	<b>93,5%</b>
El curso me aportó en mi crecimiento personal	92,0%	2,9%	<b>89,1%</b>	94,3%	0,0%	<b>94,3%</b>	89,9%	3,6%	<b>86,3%</b>	91,5%	3,0%	<b>88,5%</b>
Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso	94,6%	1,7%	<b>92,8%</b>	91,4%	0,0%	<b>91,4%</b>	90,5%	2,7%	<b>87,8%</b>	93,4%	1,9%	<b>91,4%</b>
Los contenidos y/o habilidades aprendidas son necesarias para el trabajo que realizo o quiero realizar	88,9%	4,3%	<b>84,6%</b>	91,4%	0,0%	<b>91,4%</b>	92,8%	1,5%	<b>91,3%</b>	90,0%	3,4%	<b>86,6%</b>
El curso me dará nuevas posibilidades de trabajo	92,6%	2,3%	<b>90,3%</b>	88,6%	2,9%	<b>85,7%</b>	85,9%	3,6%	<b>82,3%</b>	90,7%	2,7%	<b>88,0%</b>
El curso me permitirá hacer mejor mi trabajo	92,7%	2,8%	<b>89,9%</b>	94,3%	2,9%	<b>91,4%</b>	93,7%	2,1%	<b>91,6%</b>	93,0%	2,6%	<b>90,4%</b>
El curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario	87,7%	4,9%	<b>82,8%</b>	88,6%	2,9%	<b>85,7%</b>	86,4%	4,5%	<b>81,9%</b>	87,4%	4,7%	<b>82,7%</b>
Satisfacción con el curso	94,6%	2,2%	<b>92,4%</b>	94,3%	2,9%	<b>91,4%</b>	90,8%	2,7%	<b>88,1%</b>	93,5%	2,3%	<b>91,2%</b>
<b>Satisfacción global programa</b>	<b>92,2%</b>	<b>2,6%</b>	<b>89,6%</b>	<b>91,8%</b>	<b>1,7%</b>	<b>90,0%</b>	<b>90,1%</b>	<b>2,6%</b>	<b>87,4%</b>	<b>91,6%</b>	<b>2,6%</b>	<b>89,0%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa TSP año 2019.

#### 4. Anexos

Cuestionario de satisfacción de usuarios Transferencias al Sector Público:

<b>Introducción</b>	Buenos días/tardes,  <b>¿Hablo con (Nombre de encuestado)?</b>  Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	Sí
		No  <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>usted participó en un curso de capacitación de SENCE durante el año 2019.</i>  <b>¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación?</b>	Sí
	<i>(Nota: en caso de que el encuestado no reconozca a SENCE, puede mencionar a INDAP, Gendarmería o Fuerzas Armadas como la institución que provee la capacitación)</i>	No  <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>
	Quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,  <b>¿Me podría contestar algunas preguntas?</b>  Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.	Sí
	<i>(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 10 minutos)</i>	No  <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>

**1. Antecedentes y evaluación de procedimientos previos al inicio del curso:**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_01] ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa?</b> <i>(Nota: Respuesta de selección múltiple)</i>	
Identificación de fuentes de información y difusión del programa	a. Para obtener mayores ingresos	
	b. Para encontrar un trabajo	
	c. Para cambiar de trabajo	
	d. Por crecimiento personal	
	e. Para especializarse	
	f. Para aprender un oficio	
	g. Otro ¿Cuál?	
	h. NS/NR	

**2. Aspectos previos al inicio del curso**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_02] Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre su duración y horarios?</b>	
Información previa	Sí	
	No	
	NS/NR	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_03] Al iniciar el curso, ¿realizó alguna actividad de evaluación o diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades?</b>	
Evaluación diagnóstica previa	Sí	
	No	
	NS/NR	

**3. Desarrollo del curso**

<b>Indicador</b>	[PREG_04] 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.		
Evaluación general de espacios físicos	[PREG_04_01] La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_04_02] La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_04_03] Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	Nota de 1 a 7	NS/NR
Equipamiento adecuado para el desarrollo del curso	[PREG_04_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_04_05] Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_04_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
Apoyo administrativo durante el desarrollo del curso	[PREG_04_07] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al facilitador	Nota de 1 a 7	NS/NR
Metodología de enseñanza	[PREG_04_08] La forma de enseñar, como por ejemplo: los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
Recursos de apoyo pedagógico (PPT, bibliografía, videos, multimedia)	[PREG_04_09] El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
Coherencia entre lo ofrecido y lo realizado en el curso	[PREG_04_10] Cumplimiento de fechas y horarios	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_04_11] El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR



<b>Indicador</b>	<p><b>[PREG_05]</b> Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy poco adecuada y 7 es muy adecuada, ¿qué tan adecuada le pareció la forma en que usted fue evaluado/a al finalizar el curso?</p> <p><i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que esta pregunta busca conocer la percepción del encuestado respecto a la forma de evaluación o pruebas finales del curso, y no la nota que obtuvo)</i></p>	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluaciones: pertinencia			

**4. Horarios y duración del curso**

<b>Indicador</b>		<p><b>[PREG_06]</b> ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso?</p>	Listado desplegable de 1 a 7 días	
			NS/NR	
			<p><b>[PREG_07]</b> ¿Y cuál fue el número de horas diarias?</p>	Listado desplegable de 1 a 12 horas
				NS/NR
			<p><b>[PREG_08]</b> En una escala de 1 a 7, ¿qué tan adecuado le pareció el horario del curso?, considere 1 muy poco adecuado y 7 muy adecuado</p>	Nota de 1 a 7
				NS/NR
			<p><b>[PREG_09]</b> ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?</p>	Sí <b>Pasa a [PREG_11]</b>
				No <b>Pasa a [PREG_10]</b>
				NS/NR

<b>Indicador</b>	<p><b>[PREG_10]</b> ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso?</p> <p><i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</i></p>	
Contenidos versus tiempo	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	
	c. NS/NR	

**5. Facilitador o profesor**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_11]</b> Respecto a los 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?		
Puntualidad	<b>[PREG_11_01]</b> Cumplieron con horarios establecidos de inicio y fin del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_11_02]</b> Cumplieron fechas y plazos para las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR
Claridad en la exposición de contenidos	<b>[PREG_11_03]</b> Dieron a conocer los objetivos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_11_04]</b> Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
Manejo del tema	<b>[PREG_11_05]</b> Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	Nota de 1 a 7	NS/NR
Disposición a responder preguntas	<b>[PREG_11_06]</b> Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_11_07]</b> Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
Retroalimentación	<b>[PREG_11_08]</b> Entregaron información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_11_09]</b> Entregaron oportunamente los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_11_10]</b> Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

**6. Proveedor de capacitación**

<b>Indicador</b>	[PREG_12] Utilizando la misma escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría a la INSTITUCIÓN en que se realizó el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación general del OTEC			

**7. Resultados**

<b>Indicador</b>	[PREG_13] 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 curso?		
Adquisición nuevos conocimientos y habilidades	[PREG_13_01] Adquirir nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
Crecimiento personal	[PREG_13_02] El curso me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima	Nota de 1 a 7	NS/NR
Aplicación en el trabajo	[PREG_13_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
Utilidad y/o pertinencia (contenidos)	[PREG_13_04] Los contenidos y/o habilidades aprendidas son necesarias para el trabajo que realizo o quiero realizar	Nota de 1 a 7	NS/NR
Expectativas sobre cambios en su situación laboral (acceso o calidad de empleo)	[PREG_13_05] El curso me dará nuevas posibilidades de trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_13_06] El curso me permitirá hacer mejor mi trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_13_07] El curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario	Nota de 1 a 7	NS/NR

<b>Indicador</b>	[PREG_14] Y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con el curso de capacitación?, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación resultados capacitación			
Recomendación programa	[PREG_15] 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.***