

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO AÑO 2023

Subunidad de Estudios



sence



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO

JUNIO 2024. SUBUNIDAD DE ESTUDIOS

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a personas usuarias del programa Transferencias al Sector Público año 2023. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan estas personas, respecto de las distintas etapas, procesos y componentes del programa en cuestión.

Esta información permitirá identificar los aspectos del programa que requieren, por una parte, ser rediseñados para mejorar su implementación, y por otra, observar qué elementos, a partir de la opinión de las personas beneficiarias, 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 se realizó de bajo modalidad telefónica. La duración promedio de la encuesta fue de 6 minutos.

La aplicación inició el 4 de junio del año 2024, para finalizar el 5 de julio del año 2024.

1.1 UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo de personas usuarias del programa en su versión año 2023 alcanza a 3.311 personas, de acuerdo con la fuente de información utilizada, que corresponde a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 2.717 personas forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a personas potencialmente contactables.

**TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL
TRANSFERENCIA AL SECTOR PÚBLICO AÑO 2023.**

REGISTROS	FFAA	INDAP	GENDARMERÍA	TOTAL
UNIVERSO	1.623	791	897	3.311
MARCO MUESTRAL	1.570	584	563	2.717

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 1.570 personas usuarias de la línea Armada, 583 de la línea INDAP y 563 de la línea Gendarmería, todas, personas a quienes 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 2023.

ESTADO DE ENCUESTAS	ARMADA	INDAP	GENDARMERÍA
MARCO UTILIZADO	1.570	583	563
FINALIZADAS (F)	390	229	116
PARCIALES (P)	0	0	0
RECHAZADAS (R)	48	21	8
NO CONTACTADAS (NC)	636	148	154
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	22	9	1
NO UBICABLE (NU)	474	176	284

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 TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO AÑO 2023.

INDICADOR	ARMADA	INDAP	GENDARMERÍA
TASA DE RESPUESTA	24,8%	39,3%	20,6%
TASA DE CONTACTO	27,9%	42,9%	22,0%
TASA DE COOPERACIÓN	89,0%	91,6%	93,5%
TASA DE RECHAZO	3,1%	3,6%	1,4%

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.

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





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 1.570 personas usuarias de la línea Armada, 584 de la línea INDAP y 563 de la línea Gendarmería, 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 309 personas usuarias de la línea FFAA, 232 de la línea INDAP y 229 de la línea Gendarmería. 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 390 personas usuarias de la línea FFAA, 229 de la línea INDAP y 116 de la línea Gendarmería, por lo que los errores por línea ascienden a 4,3%, 5,1% y 8,1% respectivamente.

TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL MARCO MUESTRAL, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE PERSONAS USUARIAS DE TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO AÑO 2023.

INSTITUCIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
FFAA	1.570	309	390	4,3%
INDAP	584	232	229	5,1%
GENDARMERÍA	563	229	116	8,1%
TOTAL	2.717	770	735	3,1%

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





1.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

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

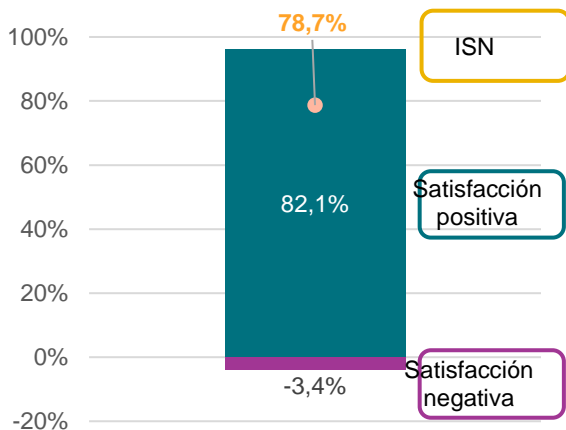
1. Curso:
 - a. Metodología del curso.
 - b. Modalidad presencial.
 - c. Tutor, facilitador o profesor.
 - d. Proveedor de capacitación.

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, subdimensiones y variables. La fórmula empleada se detalla a continuación:

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

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



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

ISN	CATEGORIZACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN
91%-100%	Excelente
76%-90%	Positiva
61%-75%	Regular
51%-60%	Negativa
-100%-50%	Muy negativa





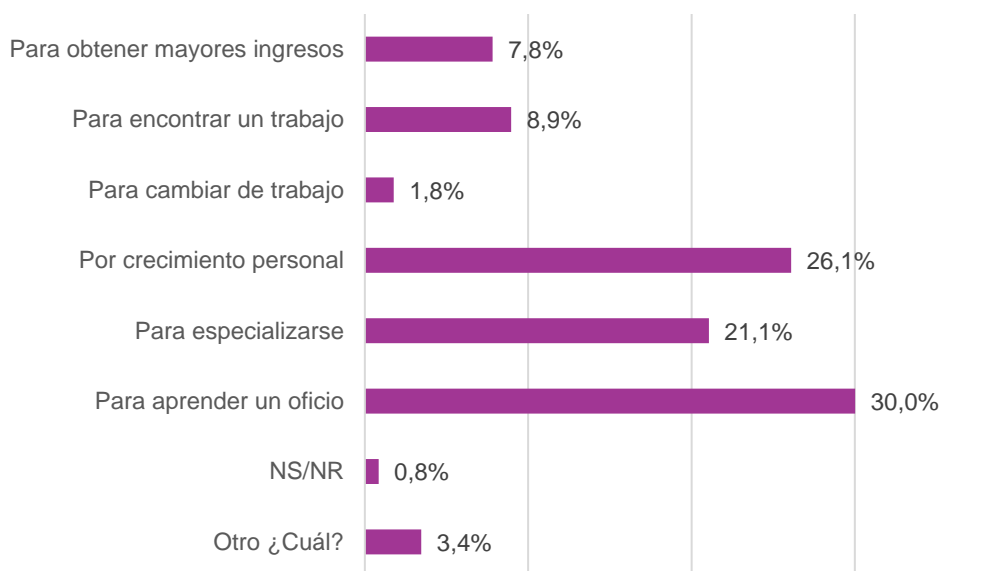
2. RESULTADOS PERSONAS

2.1 ANTECEDENTES

Previo a indagar en las evaluaciones que realizan las personas beneficiarias 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 las personas para postular al programa, se observa en el primer gráfico que la principal motivación es “Para aprender un oficio” con un 30% del total de respuestas, seguido de “Por crecimiento personal” con un 26,1% y “Para especializarse” con un 21,1%.

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 Transferencias al Sector Público año 2023.

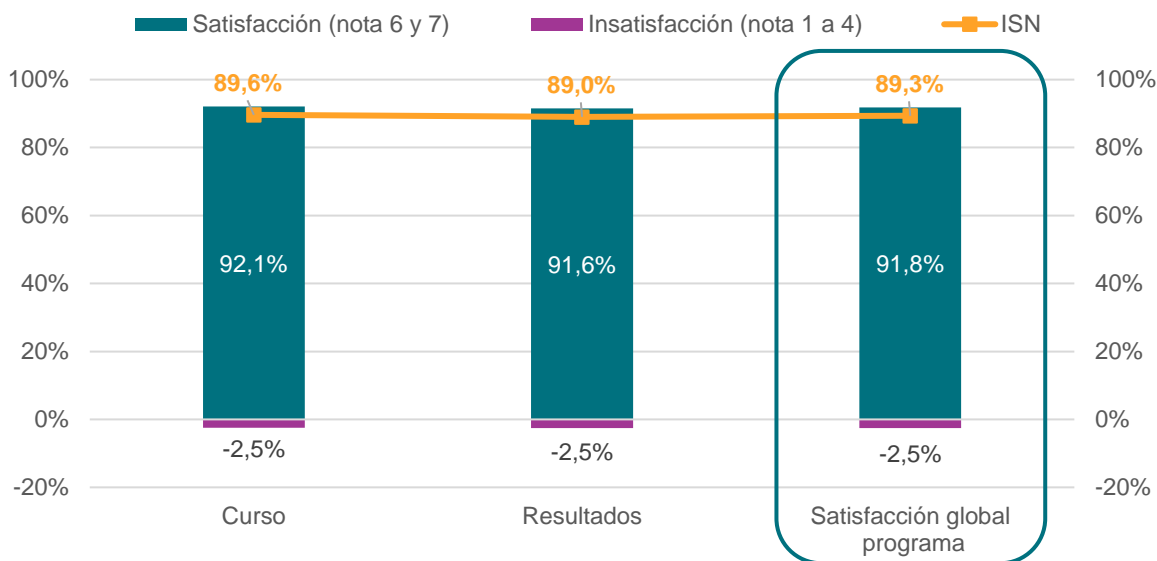
2.2 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

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 estas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 89,3%, que corresponde a una satisfacción positiva. Ambas dimensiones señaladas presentan un nivel de satisfacción positiva, donde “curso” es la mejor evaluada con un ISN de 89,6%, mientras que “resultados” alcanza un ISN de 89%.





GRÁFICO N°2: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2023.

En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las subdimensiones 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.

2.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

ANTECEDENTES

La primera dimensión de la encuesta de satisfacción de personas usuarias corresponde a “curso”, en la cual se evalúan las siguientes subdimensiones: “metodología del curso”, “modalidad presencial”, “facilitador” y “proveedor de capacitación”. Previo a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos datos relevantes en cuanto a información que disponían las personas sobre el curso y características generales del curso que desarrollaron.

En primer lugar, una proporción bastante significativa de personas usuarias, un 82,7%, señala haber contado con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso. Respecto de si las personas pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 72,1% declara que sí.





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

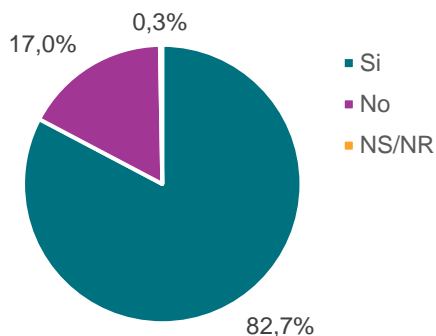
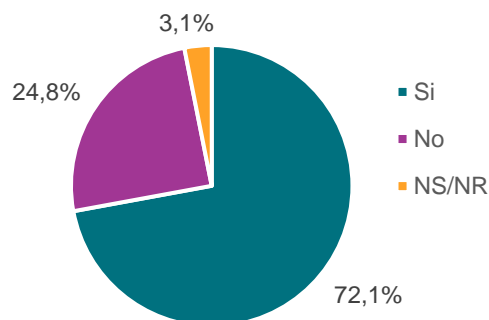


GRÁFICO N°4: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2023.

En cuanto a los días y horas en la cual se realizaban los cursos en modalidad presencial, se observa que en promedio se desarrollaba en 4 días a la semana y en 7 horas diarias (ver tablas n°5 y n°6). Al consultarles a los encuestados si consideraron adecuada la duración de estos cursos en modalidad presencial, un 87,8% responde afirmativamente, y un 12,2% que no.

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

DÍAS	PERSONAS	%
1	37	5,0%
2	57	7,8%
3	77	10,5%
4	26	3,5%
5	461	62,7%
6	35	4,8%
7	9	1,2%
NS/NR	33	4,5%
TOTAL	735	100,0%
PROMEDIO	4	

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

HORAS	PERSONAS	%
1	3	0,4%
2	25	3,4%
3	38	5,2%
4	97	13,2%
5	67	9,1%
6	76	10,3%
7	70	9,5%
8	295	40,1%
9	50	6,8%
10	13	1,8%
11	0	0,0%
12	1	0,1%
NS/NR	0	0,0%
TOTAL	735	100,0%
PROMEDIO	7	

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2023.

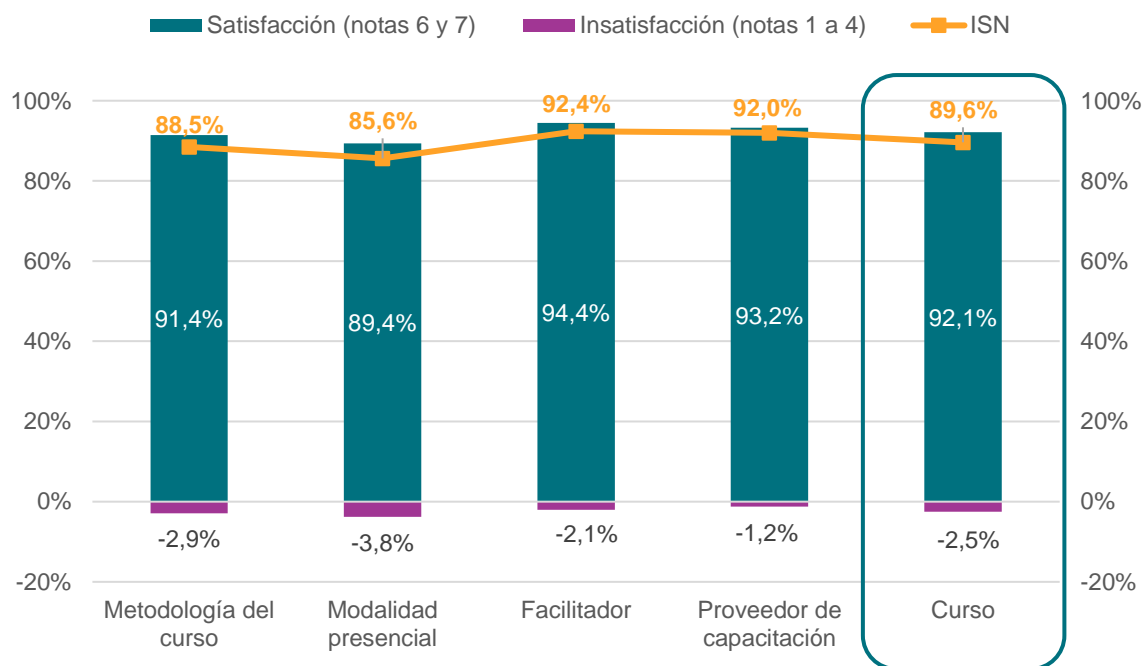




EVALUACIÓN DIMENSIÓN "CURSO"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 89,6%, considerado como positivo. Este resultado se explica porque las subdimensiones que la componen alcanzan dicho nivel o nivel de satisfacción de excelencia. Las subdimensiones que obtienen satisfacción positiva corresponden a "metodología del curso" y "modalidad presencial" con ISN de 88,5% y 85,6%, mientras que las que obtienen una calificación de excelencia son "facilitador" y "proveedor de capacitación" con ISN de 92,4% y 92,0%.

GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2023.

Al indagar en cada subdimensión, partiendo por "metodología del curso" que obtiene un ISN de 88,5%, se observa que siete de las diez variables alcanzan satisfacción positiva y las tres restantes obtienen una satisfacción de excelencia.

Los aspectos mejor evaluados corresponden a la "entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones", "los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso" y "la evaluación al finalizar el curso", mientras el aspecto con menor valoración corresponde al "personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor", cuyo ISN alcanza un 80,4%, correspondiente a una calificación positiva.





TABLA N°7: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “METODOLOGÍA DEL CURSO”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
EL CURSO PRESENTA UNA ESTRUCTURACIÓN LÓGICA DE LOS CONTENIDOS, QUE PERMITE SU COMPRESIÓN	89,2%	-1,8%	91,0%
LOS CONTENIDOS SON PERTINENTES A LA TEMÁTICA QUE ABORDA EL CURSO	92,4%	-1,5%	93,9%
LOS CONTENIDOS DEL CURSO SE PRESENTAN DE MANERA DIDÁCTICA PARA FACILITAR SU COMPRESIÓN	87,6%	-3,5%	91,1%
EL MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE, COMO PRESENTACIONES, TEXTOS, GUÍAS DE APOYO, ETC.	84,1%	-5,2%	89,2%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	88,7%	-3,0%	91,7%
DURACIÓN DEL CURSO ACORDE A LOS CONTENIDOS DEL CURSO	87,8%	-2,7%	90,5%
PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO, DISTINTO AL TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR	80,4%	-5,8%	86,2%
ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERÍA EVALUADO	90,1%	-2,3%	92,4%
ENTREGA OPORTUNA DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	92,7%	-1,5%	94,2%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR EL CURSO	92,0%	-1,8%	93,8%
SUBDIMENSIÓN "ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO"	88,5%	-2,9%	91,4%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2023.

La subdimensión “*modalidad presencial*” obtiene un ISN de 85,6%, equivalente a satisfacción positiva, está compuesta por ocho variables de las cuales dos son evaluadas de forma excelente y seis de manera positiva. La variable mejor evaluada es el “*cumplimiento de fechas y horarios*” que obtiene un ISN de 95,1%, que es considerado como satisfacción excelente y la peor evaluada la “*cantidad de equipamiento de acuerdo con la cantidad de alumnos*” que con ISN de 76,8%, equivale a un nivel de satisfacción positivo.

TABLA N°8: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “MODALIDAD PRESENCIAL”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
LA UBICACIÓN DEL LUGAR DE CAPACITACIÓN, REFERIDO A LA FACILIDAD DE ACCESO	82,7%	3,8%	86,5%
LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, COMO LAS SALAS, SU TAMAÑO, ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, ETC.	77,4%	6,1%	83,5%
ORDEN Y ASEO DE LA SALA DE CLASES Y DE LAS INSTALACIONES EN GENERAL	88,3%	3,5%	91,8%





EQUIPAMIENTO PARA LAS ACTIVIDADES PRÁCTICAS PERTINENTE AL CURSO	83,3%	4,5%	87,8%
CANTIDAD DE EQUIPAMIENTO DE ACUERDO A LA CANTIDAD DE ALUMNOS	76,8%	6,3%	83,1%
ESTADO DEL EQUIPAMIENTO	88,6%	3,0%	91,6%
CUMPLIMIENTO DE HORARIOS ESTABLECIDOS DE INICIO Y FIN DEL CURSO	95,1%	1,0%	96,1%
CUMPLIMIENTO FECHAS Y PLAZOS PARA LAS ACTIVIDADES	92,8%	1,9%	94,7%
SUBDIMENSIÓN "MODALIDAD PRESENCIAL"	85,6%	3,8%	89,4%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2023.

La siguiente subdimensión revisada, en relación con la dimensión “curso”, corresponde a “facilitador” que alcanza un ISN de 92,4%, considerado como excelente. De las cinco variables que componen esta subdimensión, cuatro presentan niveles de satisfacción excelente y una calificada como positiva.

La variable mejor evaluada es “mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas”, que con un ISN de 94,7% que califica como excelente y la variable con menor calificación es “entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones” que con un ISN de 90,2% equivale a un nivel de satisfacción positivo.

TABLA N°9: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “FACILITADOR”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
POSEEN UN ALTO NIVEL DE CONOCIMIENTO Y HABILIDADES RESPECTO DE LO QUE ENSEÑAN	92,9%	-1,8%	94,7%
EXPUSIERON LA MATERIA DE FORMA CLARA Y COMPRESIBLE	92,6%	-1,9%	94,6%
MOSTRARON BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER PREGUNTAS Y DUDAS	94,7%	-1,2%	95,9%
DEMOSTRARON CAPACIDAD PARA MOTIVAR A LOS ALUMNOS	91,6%	-2,6%	94,1%
ENTREGARON JUSTIFICACIÓN SOBRE LAS CALIFICACIONES DE LAS EVALUACIONES	90,2%	-2,8%	92,9%
SUBDIMENSIÓN "FACILITADOR"	92,4%	-2,1%	94,4%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2023.





La última subdimensión analizada, en la dimensión “Curso”, tiene relación con el “proveedor de capacitación”, donde en este caso sólo se les pide a las personas usuarias evaluar de manera general al proveedor o institución que impartió el curso de capacitación, obteniendo de ese modo un ISN de un 92% considerado excelente.

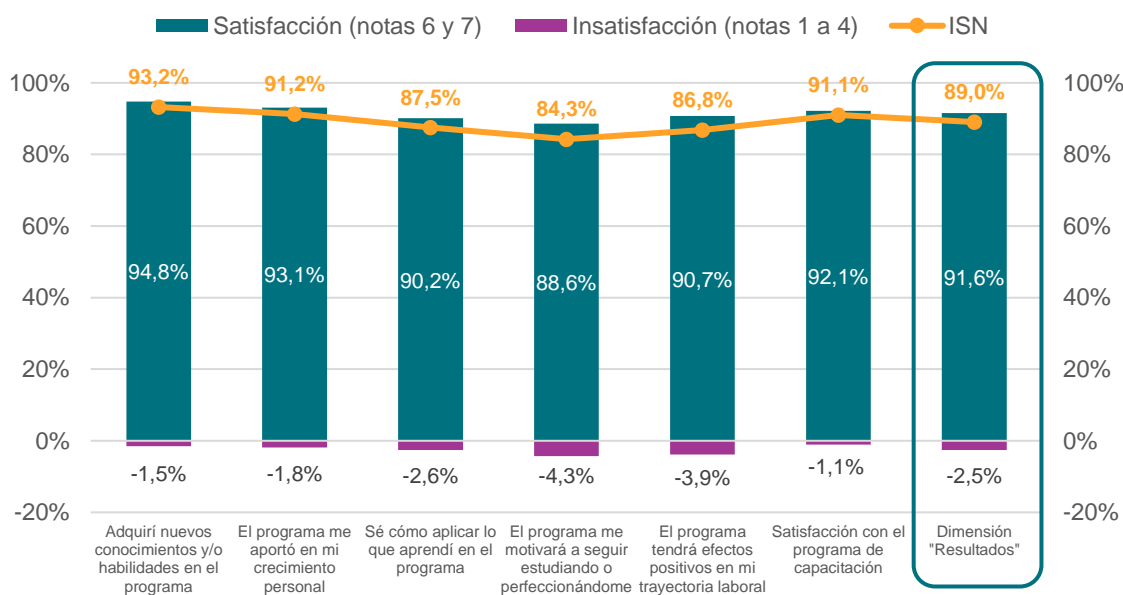
2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

La segunda dimensión analizada, que completa este en este reporte, es “Resultados” que da cuenta de las opiniones de las personas beneficiarias de 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%, considerado como satisfacción positiva.

Las variables evaluadas que permiten tener la satisfacción global de esta dimensión son evaluadas con altos niveles de satisfacción, en las que tres de ellas son evaluadas de manera excelente y las otras tres con evaluación positiva.

Las variables evaluadas en la categoría excelente son “adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa de capacitación”, “el programa de capacitación me aportó en mi crecimiento personal” y “satisfacción con el programa de capacitación”. Mientras que con calificaciones positivas se encuentra “sé cómo aplicar lo que aprendí en el programa de capacitación”, “el programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral” y “el programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome”.

GRÁFICO N°6: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



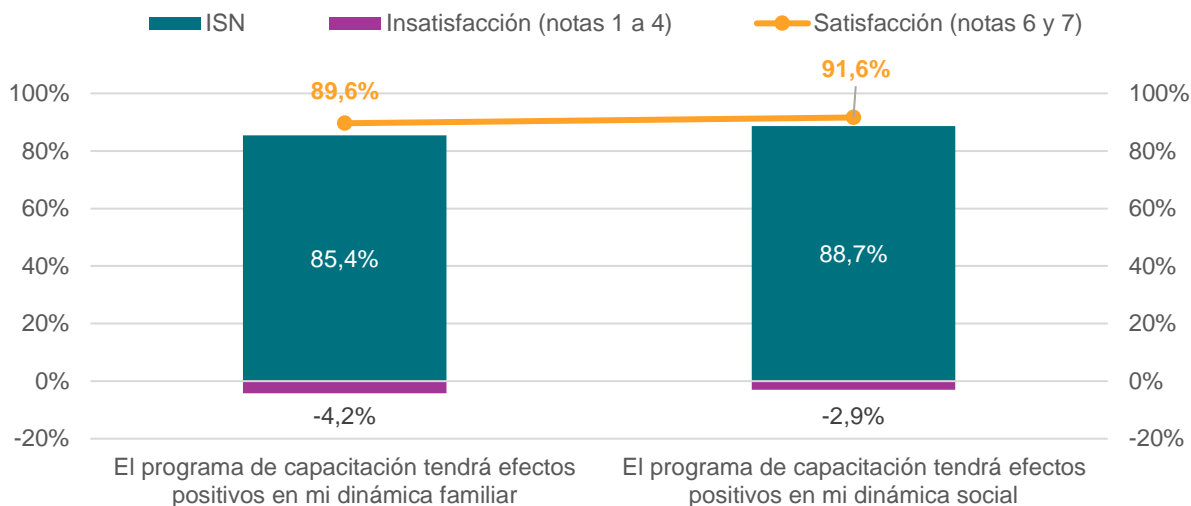
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2023.





Adicionalmente se levantaron dos aspectos 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 mientras la percepción de “*efectos positivos en la dinámica familiar*” alcanza una evaluación positiva, “*efectos positivos en la dinámica social*” obtiene calificación excelente.

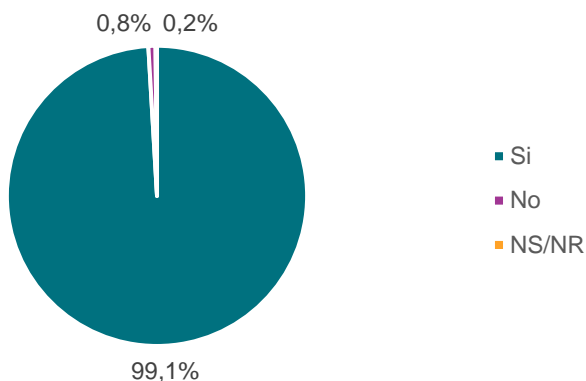
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2023.

Finalmente, al consultarle a las personas beneficiarias si recomendarían el programa a otras personas, un 99,1% declara que sí lo harían.

GRÁFICO N°8: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS PERSONAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2023.





3. RESULTADOS DESAGREGADOS POR SEXO E INSTITUCIÓN

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

TABLA N°10: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO AÑO 2023, POR SEXO

DIMENSIÓN	HOMBRES	MUJERES	NACIONAL
CURSO			
POSITIVA	91,8%	92,7%	92,1%
NEGATIVA	2,7%	2,1%	2,5%
ISN	89,1%	90,6%	89,6%
RESULTADOS			
POSITIVA	89,1%	95,3%	91,3%
NEGATIVA	3,6%	1,3%	2,8%
ISN	86,2%	94,1%	89,0%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	87,7%	92,3%	89,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2023.

TABLA N°11: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO AÑO 2023, POR INSTITUCIÓN

DIMENSIÓN	FFAA	GENDARMERÍA	INDAP	NACIONAL
CURSO				
POSITIVA	91,3%	92,9%	93,2%	92,1%
NEGATIVA	2,9%	2,2%	2,0%	2,5%
ISN	88,4%	90,7%	91,2%	89,6%
RESULTADOS				
POSITIVA	88,6%	91,7%	95,6%	91,3%
NEGATIVA	4,1%	2,8%	0,6%	2,8%
ISN	85,6%	87,6%	95,3%	89,0%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	87,0%	89,1%	93,3%	89,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2023.





4. ANEXOS

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN USUARIA

Introducción	<p>Buenos días/tardes,</p> <p>¿Hablo con (Nombre de encuestado)?</p> <p>Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.</p>	Sí
		No
		(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)
	<p>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 2023.</i></p> <p>¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación?</p> <p><i>(Nota: en caso de que el encuestado no tenga claridad si terminó el curso de capacitación, insistir en que lo importante es que haya finalizado la fase lectiva)</i></p>	Sí
		No
		(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)
	<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.</p> <p><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></p>	Sí
		No
		(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)





1. ANTECEDENTES Y EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO:

[PREG_01] ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa?

(Nota: Respuesta de selección múltiple)

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

[PREG_02] 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_03] Al iniciar el curso, ¿realizó alguna actividad de evaluación o diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades?	
a. Sí	
b. No	
c. NS/NR	

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO

[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.		
[PREG_04_01] El curso presenta una estructuración lógica de los contenidos que permite su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_02] Los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_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_04_04] El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_05] El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_06] Duración del curso acorde a los contenidos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_07] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_08] Entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_09] Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR





<p>[PREG_05] 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>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
--	----------------------	--------------

4. MODALIDAD PRESENCIAL

<p>[PREG_06] Respecto al desarrollo del curso de capacitación, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.</p>		
<p>[PREG_06_01] La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_06_02] La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_06_03] Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[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></p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_06_05] Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[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></p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_06_07] Cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin del curso</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_06_08] Cumplimiento fechas y plazos para las actividades</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_07] ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso?</p>	<p><i>Listado desplegable de 1 a 7 días</i></p>	





	NS/NR
--	-------

[PREG_08] ¿Y cuál fue el número de horas diarias?	Listado desplegable de 1 a 12 horas
	NS/NR

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

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

5. TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR

[PREG_11] 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_11_01] Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_02] Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_03] Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_04] Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_05] Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

6. PROVEEDOR DE CAPACITACIÓN

[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 que realizó el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR
---	---------------	-------

7. RESULTADOS

[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 programa de capacitación?		
[PREG_13_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR





[PREG_13_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_13_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el programa de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_04] El programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_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_13_06] El programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica familiar	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_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_14] 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_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.



Subunidad de Estudios



sence