



# **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO AÑO 2024**

**Subunidad de Estudios**



**sence**



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO

#### OCTUBRE 2025. 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 2024. 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 29 de julio del año 2025, para finalizar el 27 de agosto del año 2025.

### 1.1 UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo de personas usuarias del programa en su versión año 2024 alcanza a 4.429 personas, de acuerdo con la fuente de información utilizada, que corresponde a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 3.710 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 2024.**

REGISTROS	FFAA	INDAP	GENDARMERÍA	TOTAL
<b>UNIVERSO</b>	<b>2.299</b>	<b>1.455</b>	<b>675</b>	<b>4.429</b>
<b>MARCO MUESTRAL</b>	<b>2.162</b>	<b>1.207</b>	<b>341</b>	<b>3.710</b>

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 2.030 personas usuarias de la línea FFAA, 1.109 de la línea INDAP y 341 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 2024.**

ESTADO DE ENCUESTAS	FFAA	INDAP	GENDARMERÍA
<b>MARCO UTILIZADO</b>	<b>2.030</b>	<b>1.109</b>	<b>341</b>
FINALIZADAS (F)	351	314	54
PARCIALES (P)	55	17	1
RECHAZADAS (R)	114	61	26
NO CONTACTADAS (NC)	960	456	142
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	10	16	2
NO UBICABLE (NU)	540	245	116

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 2024.**

INDICADOR	FFAA	INDAP	GENDARMERÍA
<b>TASA DE RESPUESTA</b>	17,3%	28,3%	15,8%
<b>TASA DE CONTACTO</b>	22,9%	33,8%	23,5%
<b>TASA DE COOPERACIÓN</b>	67,5%	80,1%	66,7%
<b>TASA DE RECHAZO</b>	5,6%	5,5%	7,6%

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.

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

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 2.162 personas usuarias de la línea Fuerzas Armadas, 1.207 de la línea INDAP y 341 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 326 personas usuarias de la línea FFAA, 292 de la línea INDAP y 181 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 nº4 se detalla la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el marco muestral.

Las muestras efectivas que se obtuvieron corresponden a 351 personas usuarias de la línea FFAA, 314 de la línea INDAP y 54 de la línea Gendarmería, por lo que los errores por línea ascienden a 4,9%, 4,8% y 12,3% respectivamente.

**TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL MARCO MUESTRAL, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE PERSONAS USUARIAS DE TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO AÑO 2024.**

INSTITUCIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
FFAA	2.162	326	351	4,9%
INDAP	1.207	292	314	4,8%
GENDARMERÍA	341	181	54	12,3%
<b>TOTAL</b>	<b>3.710</b>	<b>799</b>	<b>719</b>	<b>3,3%</b>

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:

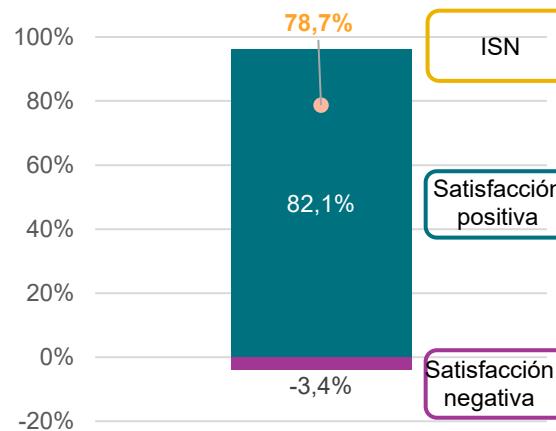
1. Curso:
  - a. Metodología del curso.
  - b. Modalidad presencial.
  - c. Tutor, facilitador o profesor.
  - d. Proveedor de capacitación.
2. Resultados.

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:

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

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%	<b>Excelente</b>
76%-90%	<b>Positiva</b>
61%-75%	<b>Regular</b>
51%-60%	<b>Negativa</b>
-100%-50%	<b>Muy negativa</b>



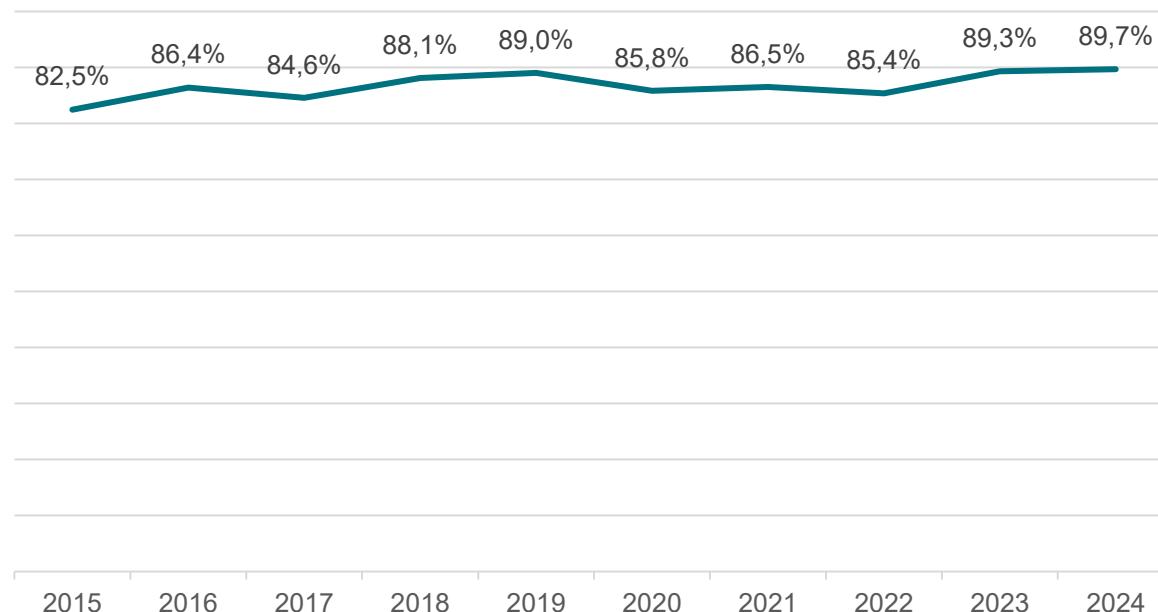
## 2. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO

### 2.1 EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO

Para las encuestas de satisfacción del programa Transferencias al Sector Público se han realizado levantamientos de información desde el año 2015 hasta el año 2024, con leves modificaciones en relación con sus contenidos, pero con modalidades y tiempos de aplicación sin alteraciones metodológicas. Los principales pilares de la medición (en términos de dimensiones consideradas en la evaluación) se han mantenido constantes, lo que posibilita la presentación de resultados globales en términos del ISN (índice de satisfacción neta) a nivel general, y luego diferenciado por dimensión.

El índice de satisfacción neta del programa Transferencias al Sector Público ha presentado variaciones en sus evaluaciones desde el año 2015, donde ha predominado la calificación positiva. La satisfacción neta se sitúa sobre el 80% en la serie histórica, donde el menor valor se registró en el año 2015 con un ISN de 82,5%, mientras que en esta última medición del año 2024 se registra el mayor ISN, alcanzando un 89,7%.

GRÁFICO N°1: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO, POR AÑO



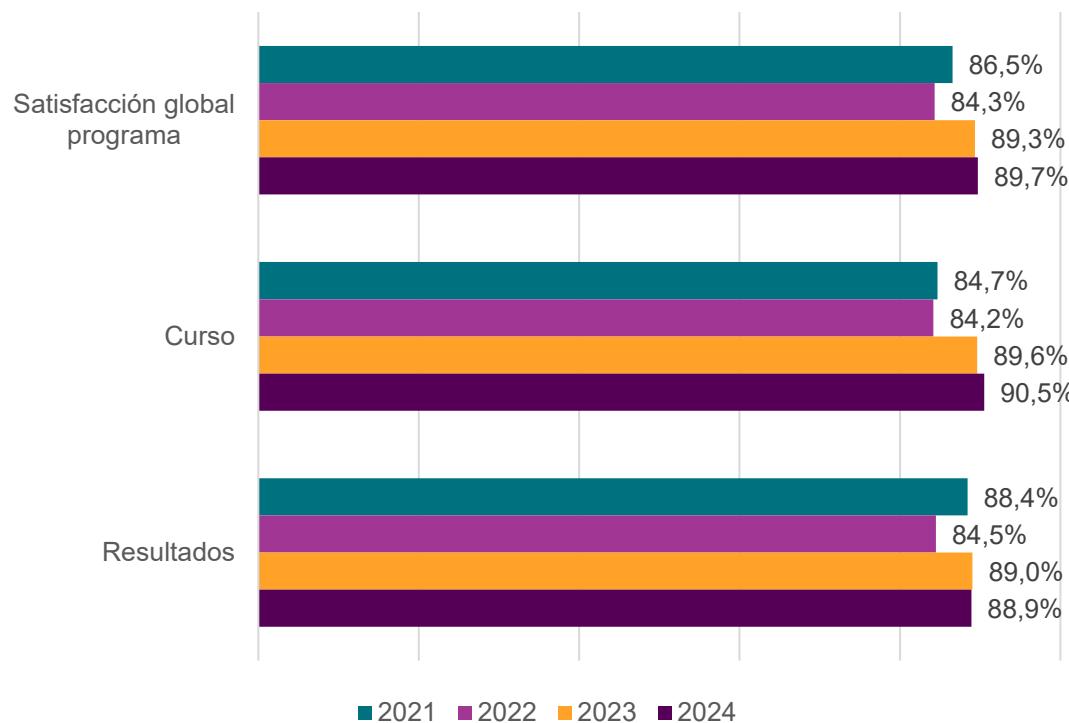
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2024.





A nivel de dimensiones se pueden observar que en los últimos dos años se afianza el alza en los resultados en comparación a los años 2021 y 2022. En el caso de la dimensión “Curso”, se registra un alza en la medición 2024, pasando de calificaciones positivas a una excelente, con un ISN de 90,5% que corresponde a lo más valorado a nivel de dimensiones. En cuanto a la percepción de Resultados, se registra un ISN de 88,9% correspondiente a una evaluación positiva, similar al valore registrado en la medición del año anterior.

**GRÁFICO N°2: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA BECAS FONDO CESANTÍA SOLIDARIO, POR DIMENSIÓN Y AÑO**



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2024.

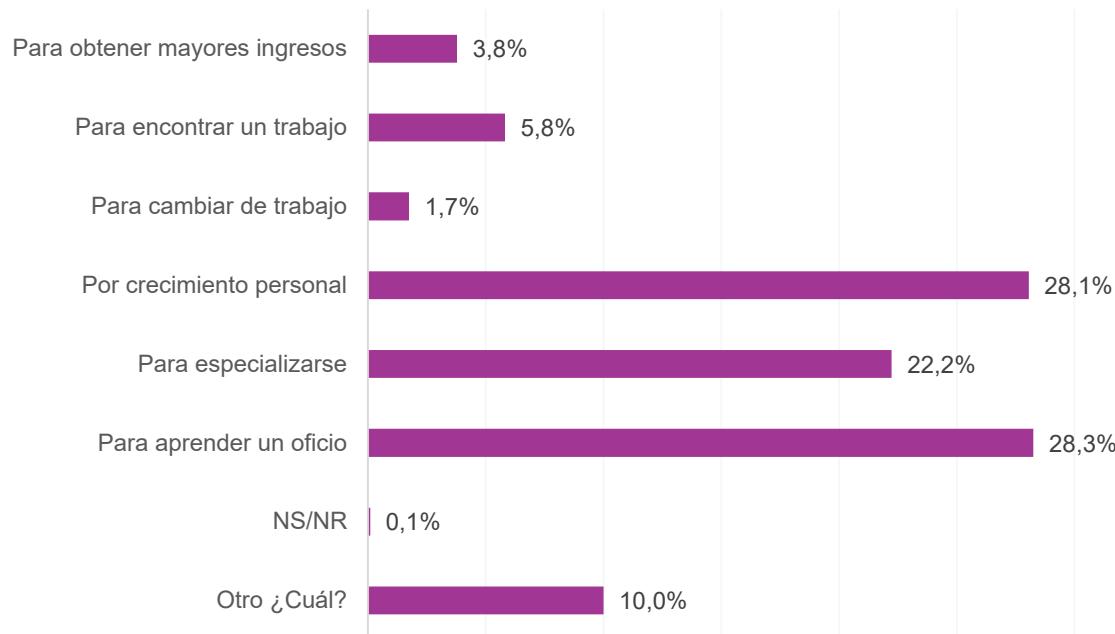


## 2.2 ANTECEDENTES

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 28,3% del total de respuestas, seguido de “*Por crecimiento personal*” con un 28,1% y “*Para especializarse*” con un 22,2%.

**GRÁFICO N°3: ¿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 2024.

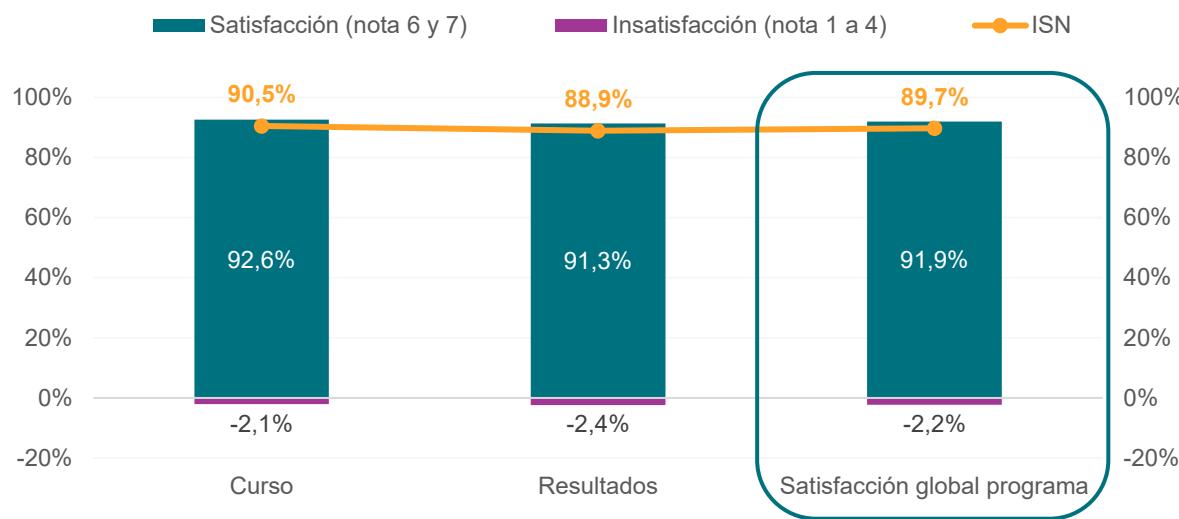




## 2.3 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

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 atributos medidos da cuenta de una satisfacción de un 89,7%, que corresponde a una calificación positiva. Ambas dimensiones señaladas presentan un nivel de satisfacción positiva, donde “curso” es la mejor evaluada con un ISN de 90,5%, mientras que “resultados” alcanza un ISN de 88,9%.

GRÁFICO N°4: 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 2024.

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.

## 2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

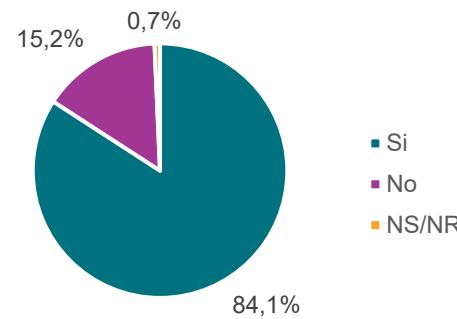
### ANTECEDENTES

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.

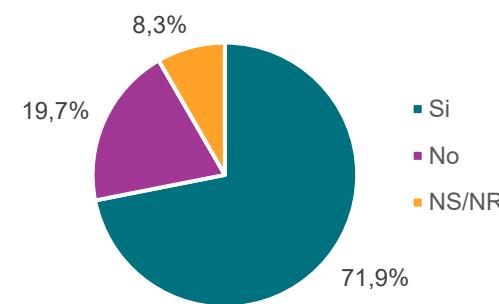


En primer lugar, una proporción bastante significativa de personas usuarias, un 84,1%, señala haber contado con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso. Respecto de si las personas pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 71,9% declara que sí.

**GRÁFICO N°5: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?**



**GRÁFICO N°6: 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 2024.

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

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

DÍAS	PERSONAS	%
1	39	5,4%
2	70	9,7%
3	86	12,0%
4	22	3,1%
5	380	52,9%
6	39	5,4%
7	14	1,9%
NS/NR	69	9,6%
<b>TOTAL</b>	<b>719</b>	<b>100,0%</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>4</b>	

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

HORAS	PERSONAS	%
1	2	0,3%
2	11	1,5%
3	28	3,9%
4	75	10,4%
5	65	9,0%
6	84	11,7%
7	60	8,3%
8	192	26,7%
9	36	5,0%
10	7	1,0%
11	0	0,0%
12	1	0,1%
NS/NR	158	22,0%
<b>TOTAL</b>	<b>719</b>	<b>100,0%</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>6</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2024.

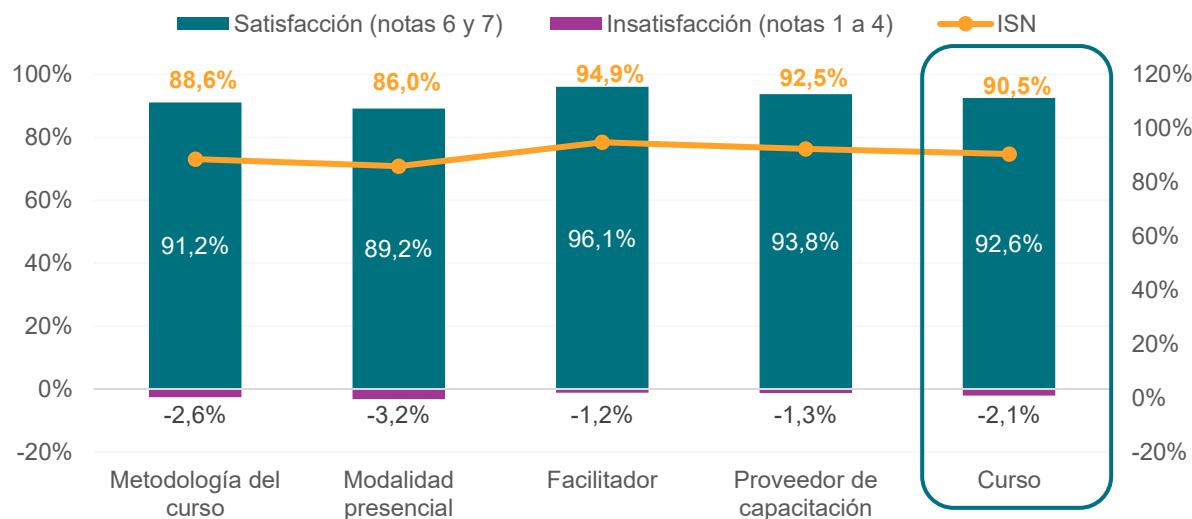




## EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

El ISN global de esta dimensión corresponde a 90,5%, considerado como excelente. Este resultado se explica porque las subdimensiones que la componen alcanzan un nivel de satisfacción positivo o excelente. Las subdimensiones que obtienen satisfacción positiva corresponden a “*metodología del curso*” y “*modalidad presencial*” con ISN de 88,6% y 86%, mientras que las que obtienen calificación excelente son “*facilitador*” y “*proveedor de capacitación*” con ISN de 94,9% y 92,5%.

GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN “CURSO”



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2024.

Al indagar en cada subdimensión, partiendo por “*metodología del curso*” que obtiene un ISN de 88,6%, 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 de información respecto a cómo usted sería evaluado*”, “*entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones*”, y “*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 de todas formas alcanza un 84,1%, 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 COMPRENSIÓN	88,3%	-1,7%	90,0%
LOS CONTENIDOS SON PERTINENTES A LA TEMÁTICA QUE ABORDA EL CURSO	89,5%	-2,0%	91,5%
LOS CONTENIDOS DEL CURSO SE PRESENTAN DE MANERA DIDÁCTICA PARA FACILITAR SU COMPRENSIÓN	88,8%	-2,2%	91,0%
EL MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE, COMO PRESENTACIONES, TEXTOS, GUÍAS DE APOYO, ETC.	84,7%	-3,9%	88,6%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	90,0%	-2,4%	92,3%
DURACIÓN DEL CURSO ACORDE A LOS CONTENIDOS DEL CURSO	86,8%	-3,2%	90,0%
PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO, DISTINTO AL TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR	84,1%	-4,3%	88,4%
ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERÍA EVALUADO	91,6%	-1,8%	93,5%
ENTREGA OPORTUNA DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	91,3%	-2,3%	93,6%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR EL CURSO	91,0%	-1,9%	92,9%
<b>SUBDIMENSIÓN “ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO”</b>	<b>88,6%</b>	<b>-2,6%</b>	<b>91,2%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2024.

La subdimensión “modalidad presencial” obtiene un ISN de 86%, 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 horarios establecidos de inicio y fin del curso” que obtiene un ISN de 96,2%, que es considerado como satisfacción excelente. La peor evaluada es la “cantidad de equipamiento de acuerdo con la cantidad de alumnos” que con ISN de 78,5%, 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	80,9%	3,6%	84,5%
LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, COMO LAS SALAS, SU TAMAÑO, ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, ETC.	79,1%	3,9%	83,0%



<b>ORDEN Y ASEO DE LA SALA DE CLASES Y DE LAS INSTALACIONES EN GENERAL</b>	87,3%	2,9%	90,2%
<b>EQUIPAMIENTO PARA LAS ACTIVIDADES PRÁCTICAS PERTINENTE AL CURSO</b>	82,3%	4,2%	86,5%
<b>CANTIDAD DE EQUIPAMIENTO DE ACUERDO A LA CANTIDAD DE ALUMNOS</b>	78,5%	6,2%	84,7%
<b>ESTADO DEL EQUIPAMIENTO</b>	89,1%	2,7%	91,7%
<b>CUMPLIMIENTO DE HORARIOS ESTABLECIDOS DE INICIO Y FIN DEL CURSO</b>	96,2%	0,7%	96,9%
<b>CUMPLIMIENTO FECHAS Y PLAZOS PARA LAS ACTIVIDADES</b>	94,7%	1,3%	95,9%
<b>SUBDIMENSIÓN "MODALIDAD PRESENCIAL"</b>	<b>86,0%</b>	<b>3,2%</b>	<b>89,2%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2024.

La siguiente subdimensión revisada, en relación con la dimensión “curso”, corresponde a “facilitador” que alcanza un ISN de 94,9%, considerado como excelente. Todas las variables de esta subdimensión obtienen una calificación excelente.

La variable mejor evaluada es “mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas”, que con un ISN de 97,8%, mientras que la variable con menor calificación es “entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones”, con un ISN de 91,6%, ambas con un nivel de satisfacción excelente.

**TABLA N°9: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “FACILITADOR”**

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
<b>POSEEN UN ALTO NIVEL DE CONOCIMIENTO Y HABILIDADES RESPECTO DE LO QUE ENSEÑAN</b>	95,4%	-0,8%	96,2%
<b>EXPUSIERON LA MATERIA DE FORMA CLARA Y COMPRENSIBLE</b>	95,4%	-0,8%	96,2%
<b>MOSTRARON BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER PREGUNTAS Y DUDAS</b>	97,8%	-0,4%	98,2%
<b>DEMOSTRARON CAPACIDAD PARA MOTIVAR A LOS ALUMNOS</b>	94,2%	-1,5%	95,7%
<b>ENTREGARON JUSTIFICACIÓN SOBRE LAS CALIFICACIONES DE LAS EVALUACIONES</b>	91,6%	-2,4%	94,0%
<b>SUBDIMENSIÓN "FACILITADOR"</b>	<b>94,9%</b>	<b>-1,2%</b>	<b>96,1%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2024.





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 92,5% considerado excelente.

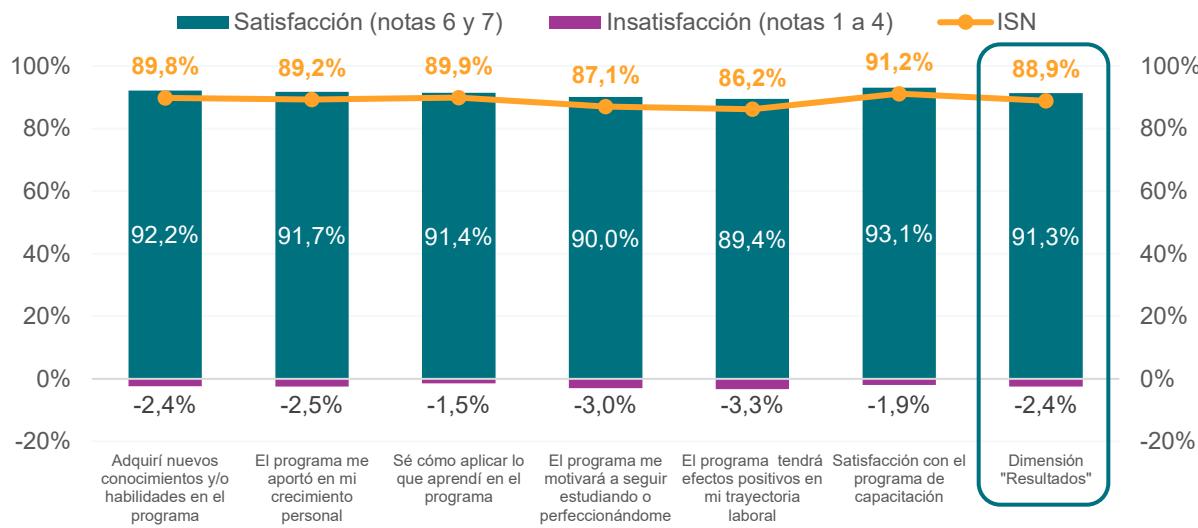
## 2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

La segunda dimensión analizada, que completa 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 88,9%, considerado como satisfacción positiva.

Las variables evaluadas que permiten tener la satisfacción global de esta dimensión son evaluadas con altos niveles de satisfacción, donde una de ellas es evaluada de manera excelente y las otras cinco con evaluación positiva.

La variable evaluada en la categoría excelente es “satisfacción con el programa de capacitación”. Mientras tanto, las variables con calificaciones positivas mejor evaluadas son “sé cómo aplicar lo que aprendí en el programa de capacitación”, “adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa” y “el programa aportó en mi crecimiento personal”.

GRÁFICO N°8: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

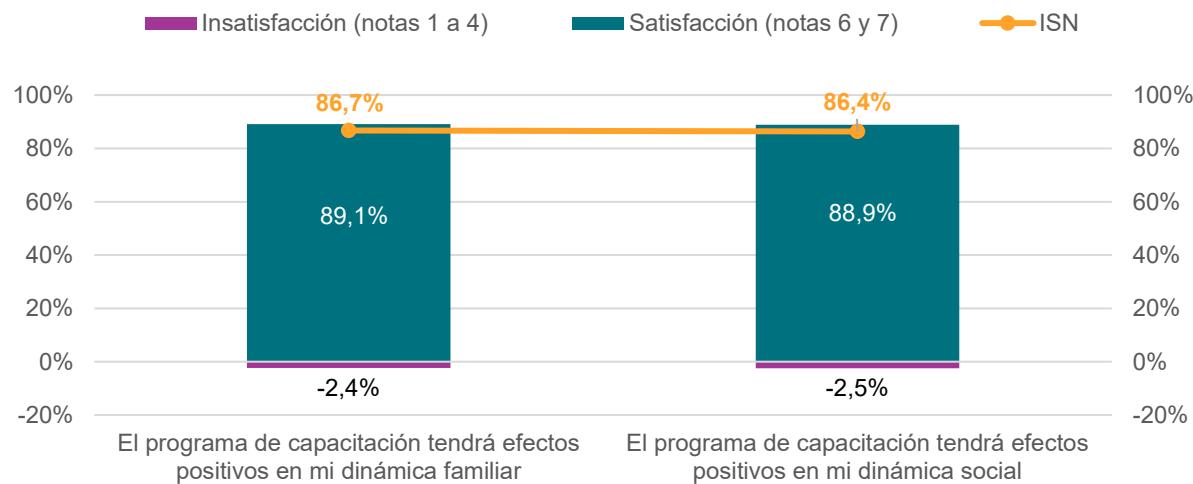


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2024.



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. Ambos aspectos, tanto “*efectos positivos en la dinámica familiar*” como “*efectos positivos en la dinámica social*”, obtienen una calificación positiva.

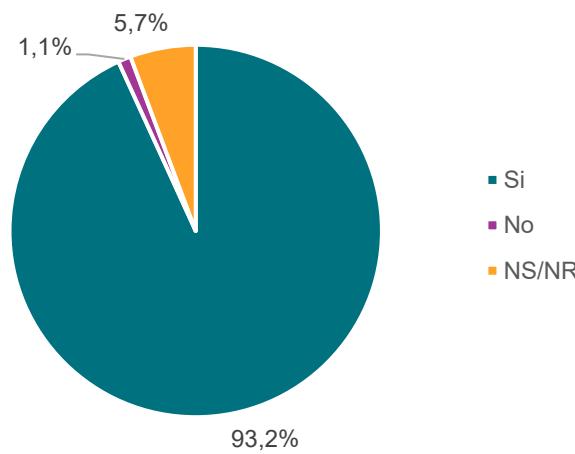
**GRÁFICO N°9: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"**



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2024.

Finalmente, al consultarle a las personas beneficiarias si recomendarían el programa a otras personas, un 93,2% declara que sí lo haría.

**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 Transferencias al Sector Público año 2024.



### 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 2024, POR SEXO**

DIMENSIÓN	HOMBRES	MUJERES	NACIONAL
<b>CURSO</b>			
<b>POSITIVA</b>	92,1%	93,2%	92,6%
<b>NEGATIVA</b>	2,2%	1,9%	2,1%
<b>ISN</b>	89,9%	91,3%	90,5%
<b>RESULTADOS</b>			
<b>POSITIVA</b>	89,2%	92,7%	90,7%
<b>NEGATIVA</b>	3,2%	1,4%	2,4%
<b>ISN</b>	86,9%	91,6%	88,9%
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA</b>	<b>88,4%</b>	<b>91,4%</b>	<b>89,7%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa

Transferencias al Sector Público año 2024.

**TABLA N°11: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO AÑO 2024, POR INSTITUCIÓN**

DIMENSIÓN	FFAA	GENDARMERÍA	INDAP	NACIONAL
<b>CURSO</b>				
<b>POSITIVA</b>	92,5%	95,7%	92,1%	92,6%
<b>NEGATIVA</b>	2,1%	1,5%	2,1%	2,1%
<b>ISN</b>	90,4%	94,1%	89,9%	90,5%
<b>RESULTADOS</b>				
<b>POSITIVA</b>	88,5%	94,9%	92,5%	90,7%
<b>NEGATIVA</b>	3,2%	1,0%	1,8%	2,4%
<b>ISN</b>	86,4%	92,9%	91,0%	88,9%
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA</b>	<b>88,4%</b>	<b>93,5%</b>	<b>90,5%</b>	<b>89,7%</b>

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

Público año 2024.





## 4. ANEXOS

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN USUARIA

Introducción	Buenos días/tardes,  <b>¿Hablo con (<i>Nombre de encuestado</i>)?</b>  Mi nombre es ( <i>Nombre de encuestador</i> ), 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 2024</i> .  <b>¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación?</b>  ( <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> )	Sí  No  ( <i>terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”</i> )
	Quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,  <b>¿Me podría contestar algunas preguntas?</b>  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 10 minutos</i> )	Sí  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:

[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	

**[PREG\_04]** Al iniciar el curso, ¿obtuvo información por parte del proveedor sobre deberes, obligaciones y prohibiciones?

Sí	
No	
NS/NR	

### 3. ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO

**[PREG\_05]** 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.

<b>[PREG_05_01]</b> El curso presenta una estructuración lógica de los contenidos que permite su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_05_02]</b> Los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_05_03]</b> 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
<b>[PREG_05_04]</b> El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR





[PREG_05_05] El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_06] Duración del curso acorde a los contenidos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_07] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_08] Entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_09] Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_06] 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?  (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)	Nota de 1 a 7	NS/NR
---	---------------	-------

#### 4. MODALIDAD PRESENCIAL

[PREG_07] 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_07_01] La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_07_02] La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_07_03] Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_07_04] Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso (Nota: en caso de que el encuestado no comprenda el concepto de equipamiento debe dar ejemplos como: equipos, computadores, herramientas, otros)	Nota de 1 a 7	NS/NR



[PREG_07_05] Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_07_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_07_07] Cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_07_08] Cumplimiento fechas y plazos para las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_08] ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso?	<i>Listado desplegable de 1 a 7 días</i>
	NS/NR

[PREG_09] ¿Y cuál fue el número de horas diarias?	<i>Listado desplegable de 1 a 12 horas</i>
	NS/NR

[PREG_10] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí <i>Pasa a [PREG_12]</i>
	No <i>Pasa a [PREG_11]</i>



**[PREG\_11]** ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso?

(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)

Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería	
Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería	

## 5. TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR

<b>[PREG_12]</b> 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?		
<b>[PREG_12_01]</b> Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_12_02]</b> Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_12_03]</b> Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_12_04]</b> Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_12_05]</b> Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

## 6. PROVEEDOR DE CAPACITACIÓN

<b>[PREG_13]</b> 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\_14]** 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?

<b>[PREG_14_01]</b> Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_14_02]</b> 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
<b>[PREG_14_03]</b> Sé cómo aplicar lo que aprendí en el programa de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_14_04]</b> El programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_14_05]</b> 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
<b>[PREG_14_06]</b> El programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica familiar	Nota de 1 a 7	NS/NR
<b>[PREG_14_07]</b> El programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica social (amigos, compañeros de curso, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR

<b>[PREG_15]</b> 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
<b>[PREG_16]</b> 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