

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO AÑO 2025

Subunidad de Estudios



sence



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO

JULIO 2026. SUBUNIDAD DE ESTUDIOS

El presente informe tiene como objetivo dar a conocer los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a las personas usuarias del programa *Transferencias al Sector Público* durante el año 2025. Esta encuesta busca evaluar el nivel de satisfacción de dichas personas en relación con las distintas etapas, procesos y componentes del programa.

Esta información permitirá, por una parte, identificar aquellos aspectos que requieren ser rediseñados para mejorar su implementación y, por otra, reconocer elementos que deben ser analizados en mayor profundidad con el fin de detectar oportunidades de mejora, de acuerdo con la percepción de las personas beneficiarias.

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 de la encuesta se realizó entre el 10 y el 18 de febrero de 2026.

1.1 UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo de personas usuarias del programa en su versión año 2025 alcanza a 3.115 personas, de acuerdo con la fuente de información utilizada, que corresponde a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 2.211 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 2025**

REGISTROS	INDAP	GENDARMERÍA	TOTAL
UNIVERSO	2.041	1.074	3.115
MARCO MUESTRAL	1.832	379	2.211

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 1.306 personas usuarias de la línea INDAP y 379 de la línea Gendarmería, a quienes se contactó o 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 2025

ESTADO DE ENCUESTAS	INDAP	GENDARMERÍA
MARCO UTILIZADO	1.306	379
FINALIZADAS (F)	410	100
PARCIALES (P)	2	0
RECHAZADAS (R)	15	7
NO CONTACTADAS (NC)	665	155
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	19	1
NO UBICABLE (NU)	195	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 2025

INDICADOR	INDAP	GENDARMERÍA
TASA DE RESPUESTA	31,4%	26,4%
TASA DE CONTACTO	32,5%	28,2%
TASA DE COOPERACIÓN	96,0%	93,5%
TASA DE RECHAZO	1,1%	1,8%

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

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

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





La tasa de contacto muestra la proporción de casos de la muestra en que el encuestador logra hablar o tener la atención 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 1.832 personas usuarias de la línea INDAP y 379 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 318 personas usuarias de la línea INDAP y 191 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 410 personas usuarias de la línea INDAP y 100 de la línea Gendarmería, por lo que los errores por línea ascienden a 4,3% y 8,4% respectivamente.

TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL MARCO MUESTRAL, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE PERSONAS USUARIAS DE TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO AÑO 2025.

INSTITUCIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
INDAP	1.832	318	410	4,3%
GENDARMERÍA	379	191	100	8,4%
TOTAL	2.211	509	510	3,3%

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.

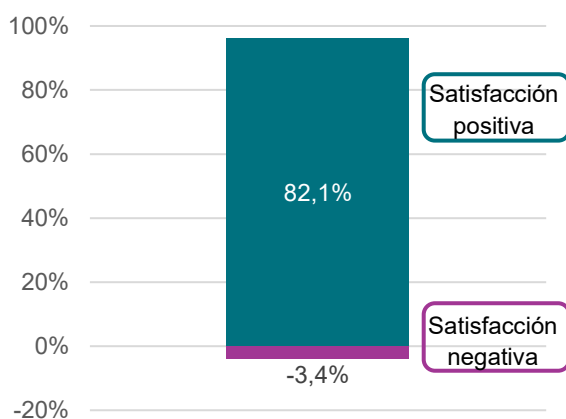
Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para 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 construye dos métricas para evaluar el resultado de cada una de las dimensiones, subdimensiones y variables. Las fórmulas empleadas se detallan a continuación:

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

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

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





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

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



2. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO

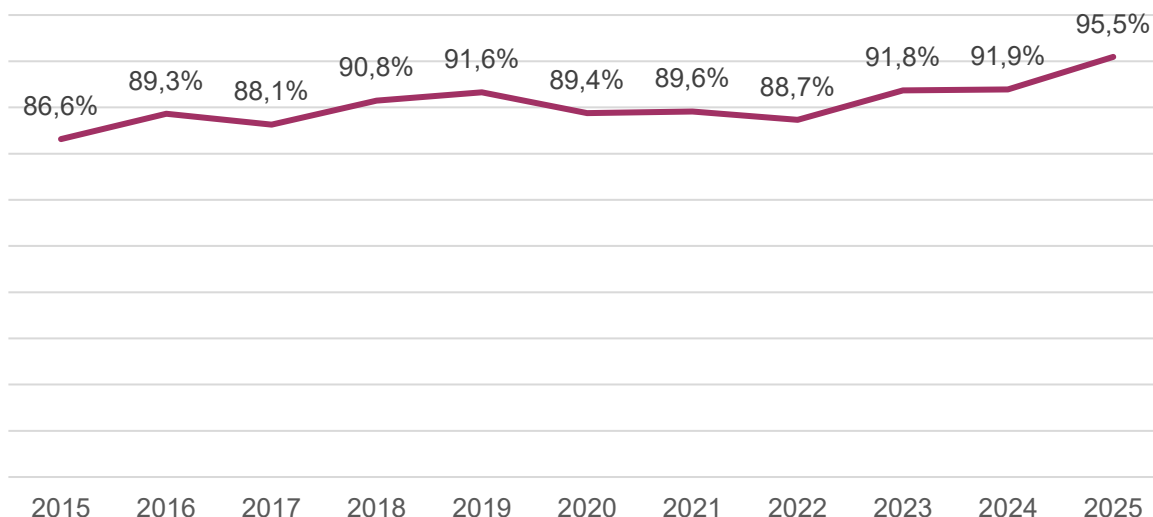
2.1 EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO

Para las encuestas de satisfacción del programa Transferencias al Sector Público, se han realizado levantamientos de información de manera continua entre los años 2015 y 2025. A lo largo de este período, se han introducido ajustes menores en los contenidos, mientras que las modalidades y los tiempos de aplicación se han mantenido sin alteraciones metodológicas.

Los principales pilares de la medición, definidos en términos de las dimensiones evaluadas, han permanecido constantes. Esto ha permitido presentar resultados comparables en el tiempo, tanto a nivel global, a través del índice de satisfacción positiva, como desagregados por cada dimensión analizada.

En cuanto a los resultados, el índice de satisfacción positiva del programa ha mostrado ciertas variaciones desde 2015, manteniéndose, sin embargo, predominantemente en las categorías positiva y de excelencia. A lo largo de la serie histórica, éste índice se ha situado por sobre el 85%. El valor más bajo se registró en 2015, con un 86,6%, mientras que la medición más reciente, correspondiente a 2025, alcanzó el nivel más alto observado, con un 95,5%.

**GRÁFICO N°1: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POSITIVA 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 2025.

A nivel de dimensiones, se observa una tendencia general de mejora en los resultados a lo largo del período 2022–2025, con incrementos relevantes especialmente entre 2022 y 2024, seguidos de leves variaciones en 2025 según la dimensión. Sólo el año 2022 obtiene





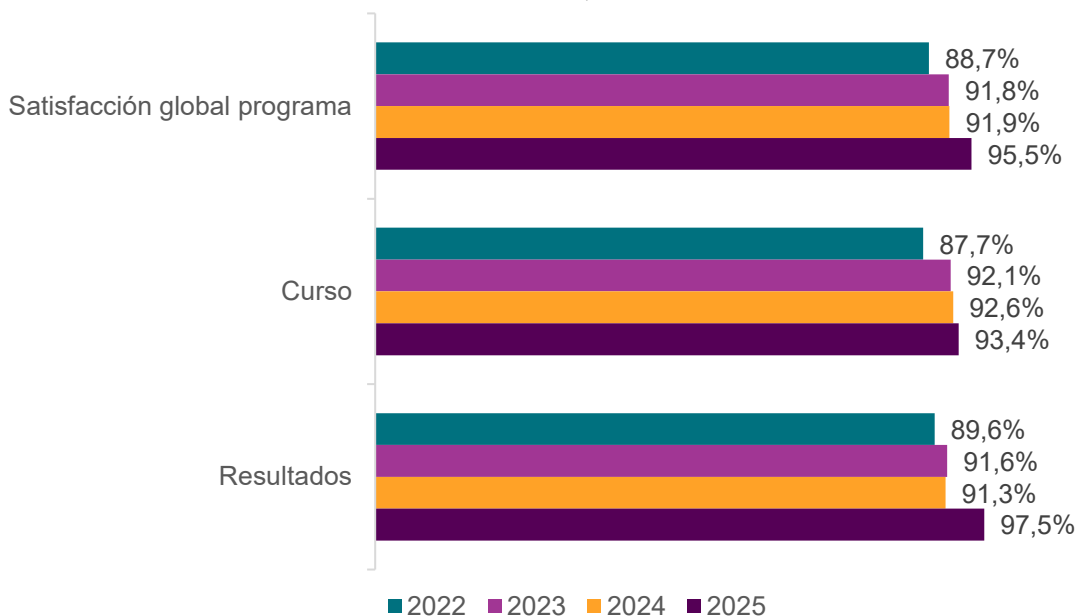
evaluaciones, a nivel de dimensiones y en general, que corresponden a la categoría buena, mientras que los años siguientes las evaluaciones obtenidas corresponden a la categoría de excelente.

En la dimensión “Curso”, se aprecia un aumento significativo desde 2022 (87,7%) hasta alcanzar su punto más alto en 2025 (93,4%), ubicándose en un nivel de excelencia, situándola como una de las dimensiones mejor evaluadas. Estos datos nos permiten inferir una consolidación de la calidad del proceso formativo, a pesar de un leve retroceso el último año, que puede estar asociado a mayores expectativas de las personas usuarias o a cambios en la experiencia de capacitarse.

La dimensión “Resultados” presenta una evolución positiva, pasando de 89,6% en 2022 a 91,6% en 2023 y 91,3% en 2024, para luego evidenciar un marcado incremento en 2025, alcanzando un 97,5%, lo que la posiciona como la dimensión con mejor desempeño en la medición más reciente. Este incremento podría interpretarse como un fortalecimiento en la percepción del impacto o utilidad del programa, lo que indicaría que el aprendizaje es valorado como más efectivo y aplicable.

En conjunto, los datos sugieren una consolidación del programa en términos de calidad y resultados percibidos, donde la estabilidad en la dimensión “Curso” y el fuerte crecimiento en “Resultados” evidencian un cambio desde la valoración de la experiencia formativa hacia una mayor valoración del impacto que ésta genera.

**GRÁFICO N°2: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POSITIVA TRANSFERENCIAS
AL SECTOR PÚBLICO, POR DIMENSIÓN Y AÑO**



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2025.





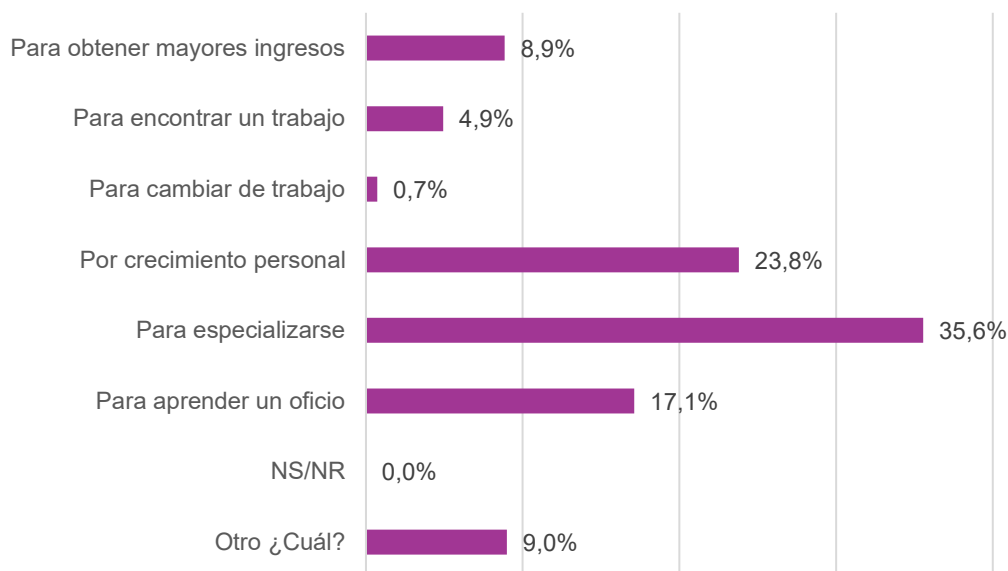
2.2 ANTECEDENTES

Previo a indagar en las evaluaciones que realizan las personas beneficiarias respecto de cada uno de los componentes del programa, se buscó información sobre las motivaciones que las llevaron a participar en él.

El gráfico n°3 muestra que la principal motivación es “para especializarse” con un 35,6% del total de respuestas, seguido del interés por “crecimiento personal” con un 23,8% y “aprender un oficio”, con un 17,1%.

Estos resultados evidencian que las principales motivaciones de ingreso al programa se concentran principalmente en el desarrollo de habilidades prácticas y el crecimiento individual, lo que refleja un fuerte interés de las personas beneficiarias por mejorar sus competencias y ampliar sus oportunidades personales y laborales.

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 2025.



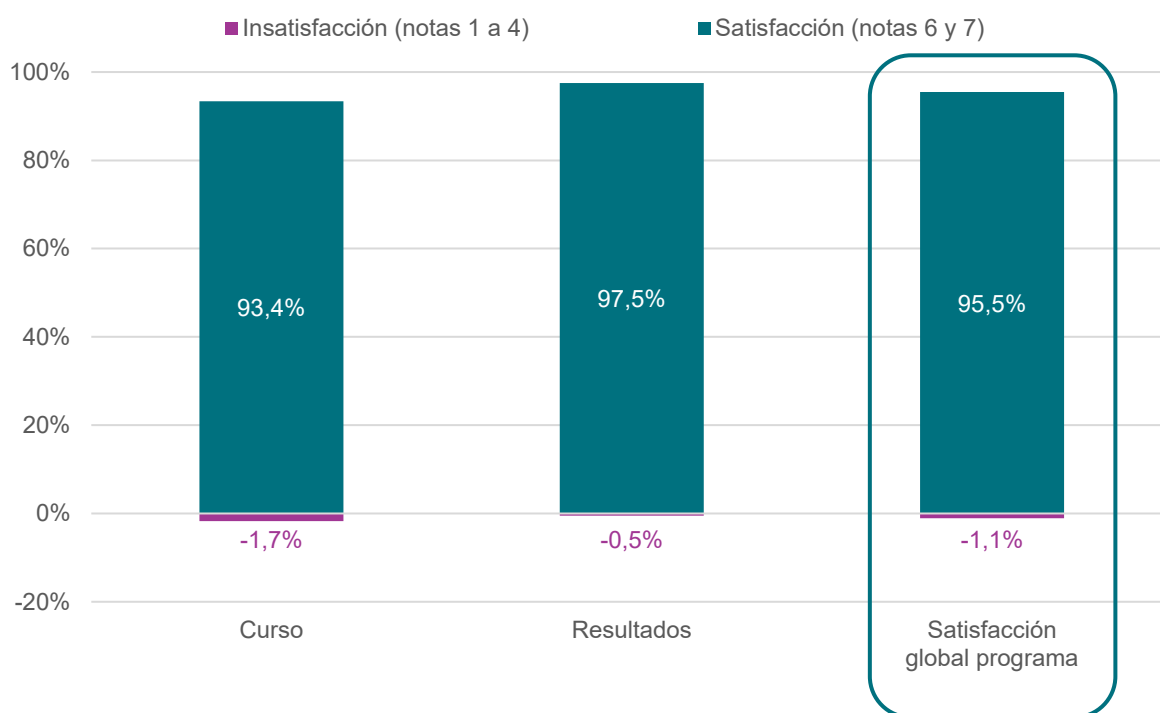


2.3 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

La encuesta de satisfacción se estructura en dos dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa: la primera corresponde a “curso” y la segunda a “resultados”. En términos generales, el promedio muestra un índice de satisfacción positivo de 95,5%, lo que corresponde a una categoría de satisfacción excelente.

Ambas dimensiones presentan un alto índice de satisfacción positivo, que las ubica en categoría de excelente. En particular, la dimensión “Resultados” alcanza un índice de satisfacción positivo de 97,5%, posicionándose como la mejor evaluada, mientras que “Curso” obtiene un índice de satisfacción positivo de 93,4%, manteniendo también una valoración excelente.

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 2025.

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

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, un 90%, señala haber contado con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso. Por otra parte, al ser consultadas por si pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 72,7% declara que sí.

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

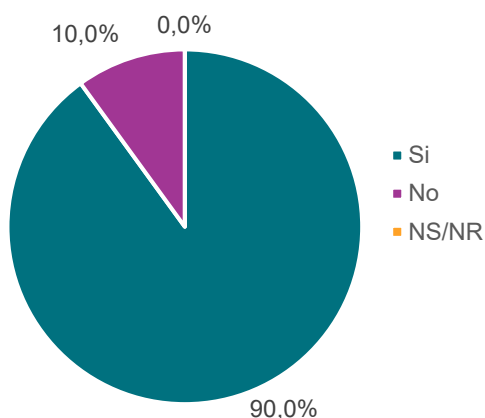
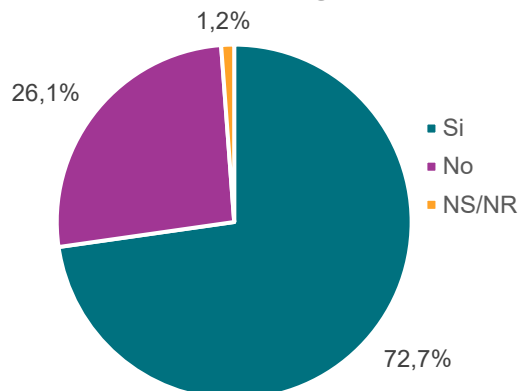


GRÁFICO N°6: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



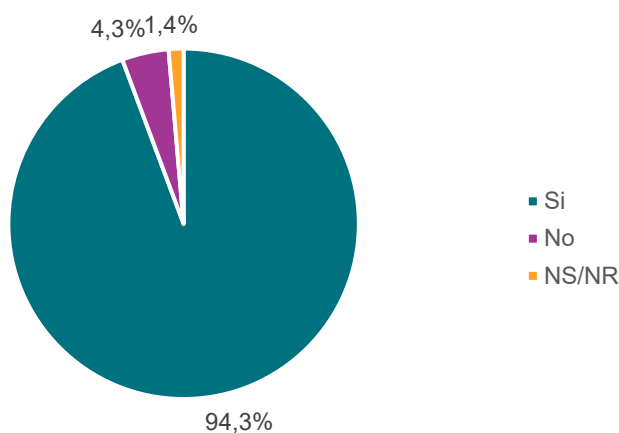
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2025.

Otra información relevante respecto del conocimiento que tenían las personas respecto de las características que tenía el curso es la información entregada por la OTEC, o el proveedor de capacitación respecto de los deberes, obligaciones y prohibiciones de los participantes, en que casi la totalidad de ellos, el 94,3% señala haber recibido esta información.





GRÁFICO N°7: AL INICIAR EL CURSO, ¿OBTUVO INFORMACIÓN POR PARTE DEL PROVEEDOR SOBRE DEBERES, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2025.

EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

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”.

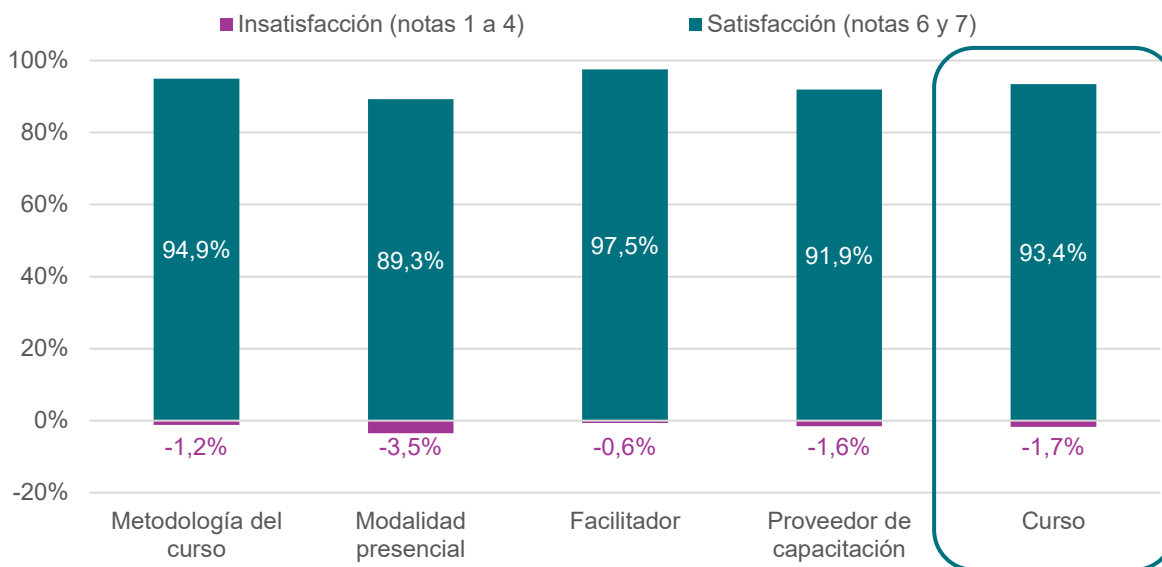
El índice de satisfacción positivo global de esta dimensión corresponde a 93,4%, considerado como excelente. Este resultado es producto de las altas evaluaciones que tienen las subdimensiones que la componen, que alcanzan categorías de satisfacción buena o excelente. La subdimensión que obtiene satisfacción en la categoría buena corresponde a “modalidad presencial” con índice de satisfacción positivo de 89,3%, mientras que las que obtienen calificación excelente son “metodología del curso”, “facilitador” y “proveedor de capacitación” con índice de satisfacción positivo de 94,9%, 97,5% y 91,9%.

Cabe destacar que los niveles de insatisfacción son mínimos en todas las subdimensiones, fluctuando entre 0,6% y 3,5%, lo que reafirma la valoración positiva de la experiencia formativa. En conjunto, los resultados evidencian que la calidad del facilitador, la metodología utilizada y el desempeño del proveedor constituyen las principales fortalezas de esta dimensión, contribuyendo de manera decisiva al excelente resultado global obtenido por el curso.





GRÁFICO N°8: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2025.

Al analizar la subdimensión "Metodología del curso", se observa un índice de satisfacción positivo de 94,9%, ubicándose en la categoría de satisfacción como excelente.

En términos específicos, la totalidad de las variables evaluadas alcanza niveles de satisfacción superiores al 92%, mientras que los porcentajes de insatisfacción se mantienen por debajo del 3%, lo que da cuenta de una evaluación homogénea de las variables que la componen por parte de los participantes.

Los aspectos mejor evaluados corresponden a *"los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso"* (96,9%), la *"forma en la que se evaluó"* (96,2%) y al *"cumplimiento de fechas y plazos del curso"* (96,1%), destacándose por superar ampliamente el promedio de satisfacción de la subdimensión.

Las variables con menor valoración, pero de todas formas ubicadas en la categoría de satisfacción de excelente corresponden a la *"entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado"* con un 93,8%, la *"entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones"* con un 93,6% y finalmente el *"personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor"* con un 92,6% de satisfacción positiva.

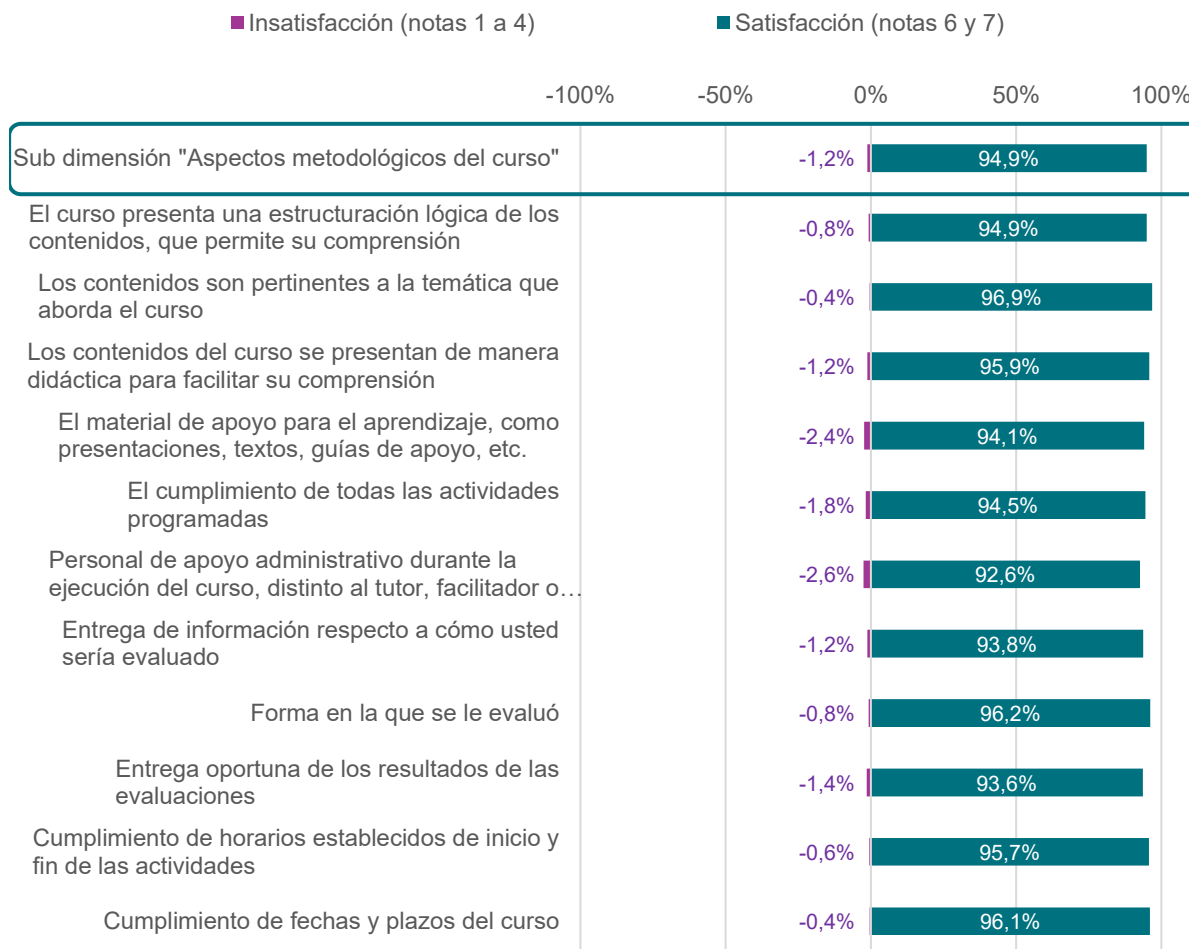
Los resultados muestran una alta valoración de la metodología del curso. Las principales fortalezas se concentran en la pertinencia de los contenidos, el proceso de evaluación, el cumplimiento de la planificación y la presentación de los contenidos, todos con niveles de





satisfacción superiores al 95%. Por otra parte, las oportunidades de mejora se relacionan principalmente con el apoyo administrativo, la comunicación de los procesos de evaluación y la entrega de resultados, aspectos que, aunque presentan evaluaciones de excelencia, se sitúan comparativamente por debajo del resto de las variables analizadas. En términos generales, se observa que la homogeneidad en los resultados está asociada a una experiencia formativa altamente satisfactoria para los participantes.

GRÁFICO N°9: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "METODOLOGÍA DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2025.

La subdimensión "Modalidad presencial" alcanza un índice de satisfacción positiva de 89,3%, ubicándose en la categoría de satisfacción buena y constituyéndose como la subdimensión con la valoración más baja dentro de la dimensión Curso. De todas formas, el resultado da cuenta de una percepción favorable de los participantes respecto de las condiciones en que se desarrolló la capacitación presencial.





La subdimensión está compuesta por seis variables, de las cuales tres se ubican en la categoría de satisfacción de excelente y tres se sitúan en la categoría de satisfacción positiva, lo que refleja una buena evaluación por parte de los beneficiarios, aun cuando se observan oportunidades de mejora en comparación con las demás subdimensiones analizadas.

Los aspectos mejor evaluados corresponden a *“estado del equipamiento”* con un 91,8% de satisfacción, seguido del *“orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general”* con 91,6%, y *“equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso”* con 90,0%. Estos resultados evidencian que los participantes valoran positivamente la disponibilidad, calidad y condiciones de los recursos utilizados durante el proceso formativo.

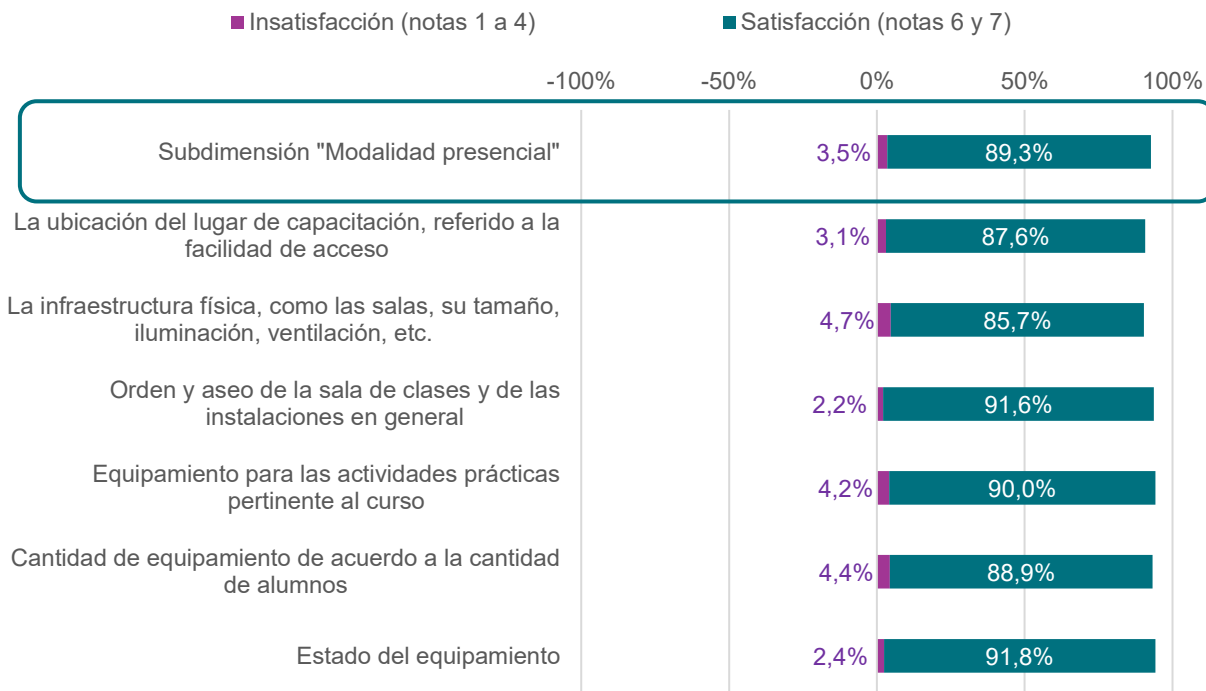
Por otra parte, las evaluaciones más bajas se observan en *“la infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación y ventilación”*, que alcanza un 85,7% de satisfacción, y en *“la ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso”*, con un 87,6% y la *“cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos”* que obtiene un 88,9% de satisfacción. Si bien estas valoraciones las ubican en una categoría buena, sugieren oportunidades de mejora relacionadas con las condiciones físicas de los espacios, la accesibilidad del recinto y la disponibilidad de recursos en función del número de participantes. Cabe destacar que los niveles de insatisfacción se mantienen relativamente bajos, oscilando entre 2,2% y 4,7%, siendo la infraestructura física el aspecto que registra el mayor porcentaje de insatisfacción.

En general, los resultados muestran que las principales fortalezas de la modalidad presencial se relacionan con el equipamiento y las condiciones de orden y mantenimiento de las instalaciones, mientras que los principales desafíos se observan en aspectos de infraestructura y accesibilidad, cuya mejora podría contribuir a elevar esta subdimensión hacia niveles de excelencia.





GRÁFICO N°10: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "MODALIDAD PRESENCIAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2025.

La siguiente subdimensión evaluada dentro de la dimensión "Curso" corresponde a "Facilitador", la cual alcanza un índice de satisfacción positiva de 97,5%, ubicándose en la categoría de excelencia. Este resultado la posiciona como la subdimensión mejor evaluada de la dimensión, lo que indica una percepción altamente favorable del desempeño de los relatores y su contribución al proceso de aprendizaje.

Los resultados muestran una alta valoración en todas las variables evaluadas, las cuales superan el 94% de satisfacción y presentan niveles de insatisfacción inferiores al 1,5%, reflejando un reconocimiento transversal de las competencias técnicas y pedagógicas de los facilitadores.

Las variables mejor evaluadas corresponden a *"mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas"* y *"demostraron capacidad para motivar a los alumnos"*, ambas con un 98,8% de satisfacción, destacándose como las principales fortalezas de la subdimensión. Estos resultados sugieren que los participantes valoraron especialmente la cercanía, disposición y capacidad de los facilitadores para generar un ambiente participativo y favorecer el involucramiento durante el proceso de aprendizaje.



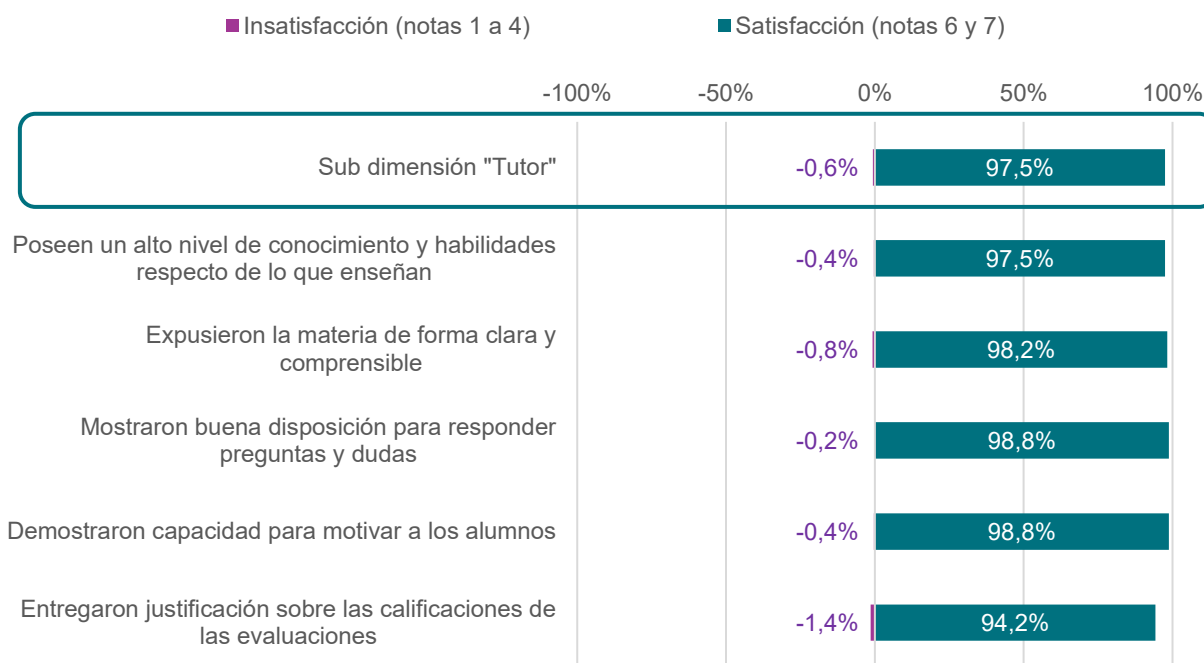


Asimismo, la variable “*expusieron la materia de forma clara y comprensible*” obtuvo un 98,2% de satisfacción, mientras que “*poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan*” alcanzó un 97,5%, que permite inferir que los participantes reconocen el dominio técnico de los contenidos y la capacidad de entregarlos de manera práctica.

Por otra parte, la variable con la menor evaluación en términos relativos corresponde a “*entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones*”, con un 94,2% de satisfacción y un 1,4% de insatisfacción. Sin embargo, este resultado continúa ubicándose dentro de la categoría de excelente, por lo que representa una oportunidad de fortalecimiento asociada a la retroalimentación y transparencia de los procesos evaluativos más que una debilidad significativa.

Los resultados permiten resaltar el rol de los facilitadores que constituyen una de las principales fortalezas del curso, destacándose por su conocimiento, claridad expositiva, capacidad de motivación y disposición para apoyar a los participantes. Estas características contribuyen de manera decisiva al nivel de satisfacción alcanzado por la subdimensión y al logro de una experiencia de aprendizaje altamente valorada por los asistentes.

GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "FACILITADOR"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2025.





La última subdimensión evaluada dentro de la dimensión “Curso” corresponde al “Proveedor de capacitación”, la cual considera una valoración global de la institución responsable de la actividad formativa. En este caso, se solicita a los participantes evaluar de manera general el desempeño del organismo ejecutor, obteniendo un índice de satisfacción positiva de 91,9%, resultado que se ubica en la categoría de excelente.

Este nivel de satisfacción refleja una percepción ampliamente favorable respecto de la gestión y calidad del servicio proporcionado por la entidad capacitadora, evidenciando que las expectativas de los participantes fueron satisfechas de manera adecuada. Asimismo, el resultado es consistente con las altas valoraciones obtenidas en las demás subdimensiones de la dimensión “Curso”, particularmente en aspectos relacionados con la metodología, el desempeño de los facilitadores y las condiciones de ejecución de la capacitación.

En términos generales, la evaluación sugiere que los participantes reconocen la capacidad del proveedor para organizar e implementar el proceso de capacitación, contribuyendo al logro de una experiencia de aprendizaje satisfactoria, aun cuando existen oportunidades para mejorar aspectos asociados a la gestión integral del servicio y a la experiencia de los participantes.

2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

La segunda dimensión analizada, que completa la evaluación del programa, corresponde a “Resultados”, que recoge la percepción de los participantes respecto de los aprendizajes y habilidades adquiridas, la utilidad del curso para su desarrollo personal y laboral, y la aplicabilidad de los conocimientos obtenidos. Esta dimensión alcanza un índice de satisfacción positiva de 97,5%, ubicándose en la categoría de excelente, lo que evidencia la alta evaluación de los resultados alcanzados mediante el curso la capacitación.

Los resultados muestran una evaluación homogénea en todas las variables analizadas, las cuales superan el 97% de satisfacción y presentan niveles mínimos de insatisfacción, inferiores al 1%. Esto indica que los participantes no solo valoran la experiencia formativa, sino que además reconocen efectos concretos derivados de su participación en el programa.

La variable mejor evaluada corresponde a *“el programa de capacitación tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral”*, con un 97,8% de satisfacción, dando cuenta que los participantes perciben que los conocimientos y habilidades adquiridos pueden contribuir favorablemente a su desempeño y oportunidades futuras en el ámbito laboral.

La alta evaluación obtenida en las variables *“adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa de capacitación”* y *“el programa de capacitación me aportó en mi crecimiento personal”* que alcanzan un 97,6%, reflejan que la capacitación les entregó herramientas significativas y que son percibidas como un aporte al desarrollo integral de los participantes.

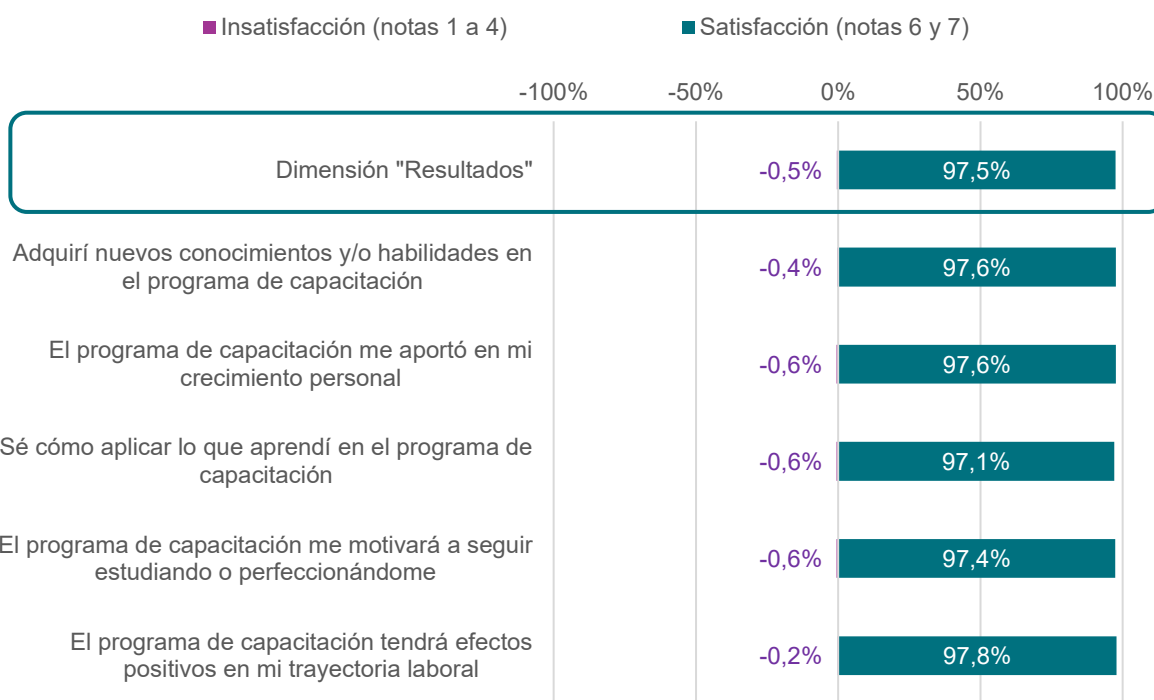




Por su parte, “*el programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome*” obtiene un 97,4% de satisfacción, mientras que “*sé cómo aplicar lo que aprendí en el programa de capacitación*” alcanza un 97,1%, resultados que evidencian una alta percepción de utilidad y capacidad de transferencia de los conocimientos adquiridos al ámbito personal y laboral.

Los resultados obtenidos muestran que la capacitación cumplió exitosamente sus objetivos formativos, generando aprendizajes relevantes, aplicables y valorados por los participantes. La alta valoración de todas las variables evaluadas sugiere que el programa no solo fue percibido satisfactoriamente, sino que además como una instancia que contribuyó al crecimiento personal, al desarrollo profesional y a la proyección laboral de quienes participaron en él.

GRÁFICO N°12: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



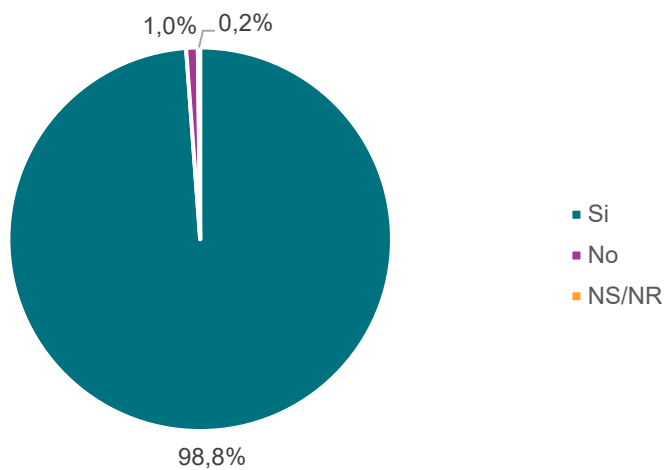
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2025.

Finalmente, la evaluación global del programa muestra resultados altamente positivos, lo que es reforzado cuando se consulta a los participantes si lo recomendarían a otras personas, el 98,8% de los participantes respondió afirmativamente, mientras que solo un 1,0% señala que no lo haría. Un 0,2% declino responder (NS/NR).





GRÁFICO N°13: ¿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 2025.





3. RESULTADOS DESAGREGADOS POR SEXO E INSTITUCIÓN

Los resultados de esta encuesta permiten realizar análisis desagregados por sexo e institución, dado que la muestra es representativa no solo a nivel nacional, sino también para estas categorías. La siguiente tabla presenta los índices de satisfacción desagregados por sexo e institución para cada una de las dimensiones que componen la encuesta, junto con los porcentajes de satisfacción positiva y negativa correspondientes.

Asimismo, se incluyen los resultados nacionales como referencia, con el propósito de facilitar la comparación entre el desempeño observado en cada categoría y el promedio nacional.

TABLA N°5: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO AÑO 2025, POR SEXO

DIMENSIÓN	HOMBRES	MUJERES	NACIONAL
CURSO			
POSITIVA	92,7%	93,9%	93,4%
NEGATIVA	2,0%	1,6%	1,7%
RESULTADOS			
POSITIVA	95,7%	98,6%	97,5%
NEGATIVA	1,0%	0,2%	0,5%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	94,2%	96,2%	95,5%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2025.

TABLA N°6: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO AÑO 2025, POR INSTITUCIÓN

DIMENSIÓN	GENDARMERÍA	INDAP	NACIONAL
CURSO			
POSITIVA	90,6%	94,1%	93,4%
NEGATIVA	3,3%	1,3%	1,7%
RESULTADOS			
POSITIVA	96,4%	97,8%	97,5%
NEGATIVA	0,6%	0,4%	0,5%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	93,5%	96,0%	95,5%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Transferencias al Sector Público año 2025.





4. ANEXOS

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS:

Introducción	Buenos días/tardes,	Sí
	¿Hablo con (Nombre de encuestado)?	No
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>usted participó en un curso de capacitación de SENCE durante el año 2025.</i>	Sí
	¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación?	No
	(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)	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)
	Quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,	Sí
	¿Me podría contestar algunas preguntas?	No
	Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)
	(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 10 minutos)	





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

[PREG_01] ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa?	
<i>(Nota: Respuesta de selección múltiple)</i>	
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] Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre los beneficios o subsidios asociados al curso?	
a. Sí	
b. No	
c. NS/NR	

[PREG_04] Al iniciar el curso, ¿obtuvo información por parte del proveedor sobre deberes, obligaciones y prohibiciones?	
a. Sí	
b. No	
c. NS/NR	

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO

[PREG_05] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?		
[PREG_05_01] El curso presenta una estructuración lógica de los contenidos que permite su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_02] Los contenidos son pertinentes a la temática que aborda cada módulo del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_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_05_04] 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] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor	Nota de 1 a 7	NS/NR





[PREG_05_07] Entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_08] Forma en la que se le evaluó (Nota: esta pregunta busca conocer su percepción respecto a la forma de evaluación o pruebas finales del curso, y no la nota que obtuvo)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_09] Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_10] Cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin de las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_11] Cumplimiento de fechas y plazos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR

4. MODALIDAD PRESENCIAL

[PREG_06] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso?		
[PREG_06_01] La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_06_02] La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_06_03] Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_06_04] Pertinencia del equipamiento para las actividades prácticas (Por ejemplo: equipos, computadores, herramientas, otros)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_06_05] Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_06_06] Estado del equipamiento (Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que el estado del equipamiento se evaluará de acuerdo con el buen funcionamiento del mismo)	Nota de 1 a 7	NS/NR





[PREG_07] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí Pasa a [PREG_09]
	No Pasa a [PREG_08]

[PREG_08] ¿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_09] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con los siguientes aspectos respecto a las personas tutoras o facilitadoras?		
[PREG_09_01] Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_02] Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_03] Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_04] Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_05] Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR





6. PROVEEDOR DE CAPACITACIÓN

[PREG_10] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a la INSTITUCIÓN que realizó el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR
---	---------------	-------

7. RESULTADOS

[PREG_11] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones en cuanto a la utilidad y resultados del curso de capacitación?		
[PREG_11_01] Adquirir nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_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_11_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el programa de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_04] El programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_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_12] Finalmente, ¿recomendaría la participación en este curso 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