

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROGRAMA TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO

AÑO 2021

UNIDAD DE ESTUDIOS



Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios egresados del programa Transferencias al Sector Público año 2021. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan los usuarios respecto de las distintas etapas, procesos y componentes del programa en cuestión.

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

1. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS

La encuesta aplicada, corresponde a un cuestionario de preguntas de carácter cerrado, y su modalidad de aplicación fue bajo modalidad telefónica. La duración promedio de la encuesta fue de 6 minutos.

La aplicación inició el 25 de abril del año 2022, para finalizar el 29 de abril del año 2022. Durante ese periodo de tiempo se desarrolló un proceso supervisión semanal de los audios de los llamados telefónicos realizados por los encuestadores que permitió ir validando las respuestas registradas en la base de datos de resultados.

1.1. UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo de usuarios del programa Transferencias al Sector Público en su versión año 2021 alcanza a 360 usuarios de la línea Armada y 1.324 usuarios de la línea INDAP, esto de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa. El 100% de los usuarios de la línea Armada pasaron por cursos presenciales y el 100% de los usuarios de la línea INDAP pasaron por cursos e-learning.

De los universos antes señalados forman parte del marco muestral, 178 usuarios de la línea Armada y 1.319 usuarios de la línea INDAP, es decir que corresponden a casos potencialmente contactables.

TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO AÑO 2021.

REGISTROS	ARMADA	INDAP
Universo	360	1.324
Marco muestral	178	1.319

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 175 usuarios de la línea Armada y 657 usuarios de la línea INDAP, todos correspondientes a aquellos que se intentó contactar durante el período de aplicación de las encuestas. El estado de aplicación sobre este marco, a partir del proceso de realización de encuestas telefónicas se observa en la tabla n°2.

TABLA N°2: ESTADO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO AÑO 2021.

ESTADO DE ENCUESTAS	ARMADA	INDAP
Marco utilizado	175	657
Finalizadas (F)	65	351
Parciales (P)	0	8
Rechazadas (R)	6	17
No contactadas (NC)	5	66
No cumple criterio ¹ (NCC)	6	19
No ubicable (NU)	93	196

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

En función de los resultados de aplicación antes descritos se presentan en la tabla n°3 los principales indicadores del trabajo de campo para las muestras potencialmente elegibles.

TABLA N°3: INDICADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO AÑO 2021.

INDICADOR	ARMADA	INDAP
Tasa de respuesta	37,1%	53,4%
Tasa de contacto	40,6%	56,0%
Tasa de cooperación	91,5%	93,4%
Tasa de rechazo	3,4%	2,6%

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3. DISEÑO MUESTRAL

Considerando los marcos muestrales de 178 usuarios de la línea Armada y 1.319 usuarios de la línea INDAP, se estimó una muestra representativa a nivel nacional y por línea, en ambos casos con un nivel de confianza de un 95% y un error muestral de un 5%.

Las muestras estimadas con los parámetros indicados anteriormente corresponden a 122 usuarios de la línea Armada y 298 usuarios de la línea INDAP. A partir del desarrollo del proceso de aplicación de encuesta, y producto de la contactabilidad presentada en los registros disponibles en la base de datos, en 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 86 usuarios de la línea Armada y 351 usuarios de la línea INDAP, por lo que los errores por línea ascienden a 7,6% y 4,5% respectivamente.

TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL MARCO MUESTRAL, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS DE TRANSFERENCIAS AL SECTOR PÚBLICO AÑO 2021.

Línea	Marco muestral	Muestra estimada	Muestra efectiva	Error
LINEA Armada	178	122	86	7,6%
LINEA Gendarmería	1.319	298	351	4,5%
Total	1.497	420	437	4,0%

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

1.4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

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

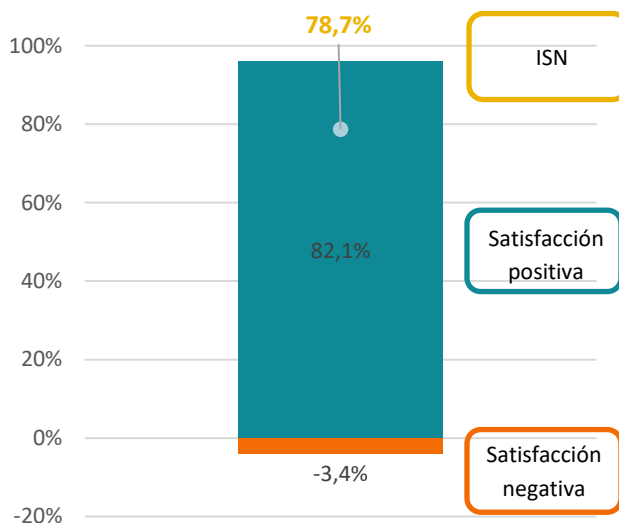
1. Curso:
 - a. Metodología del curso.
 - b. Aspectos materiales del curso (modalidad presencial).
 - c. Plataforma y comunicación (modalidad e-learning).
 - d. Facilitador.
 - e. Proveedor de capacitación.

2. Resultados.

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

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

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



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

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

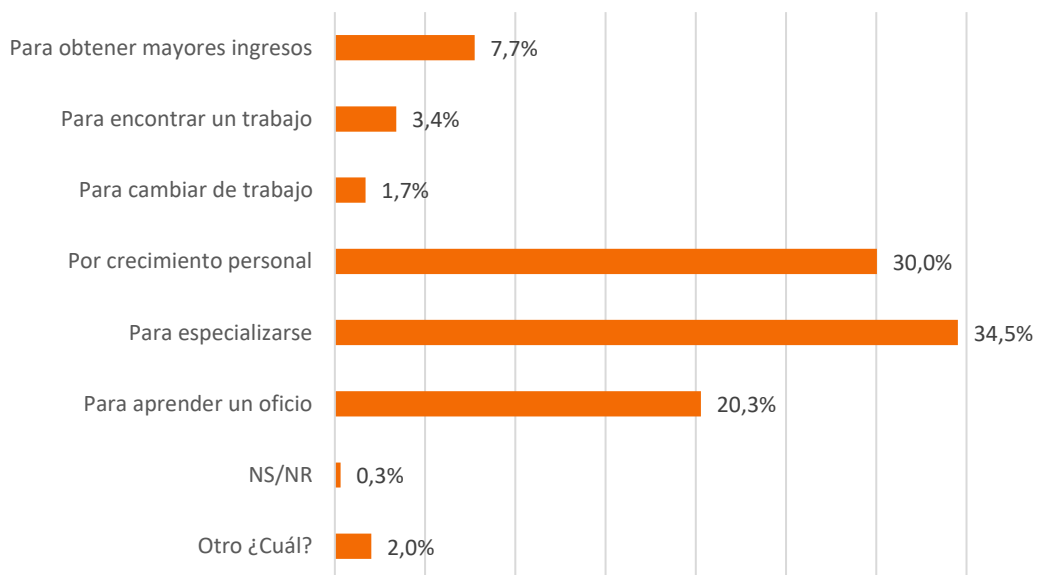
2. RESULTADOS

2.1 ANTECEDENTES

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

En cuanto a las razones o motivaciones que presentaron los usuarios para postular al programa, se observa en el primer gráfico que la principal motivación es “Para especializarse” con un 34,5% del total de respuestas, seguido “Por crecimiento personal” con un 30% y en tercer lugar “Para aprender un oficio” con un 20,3%.

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



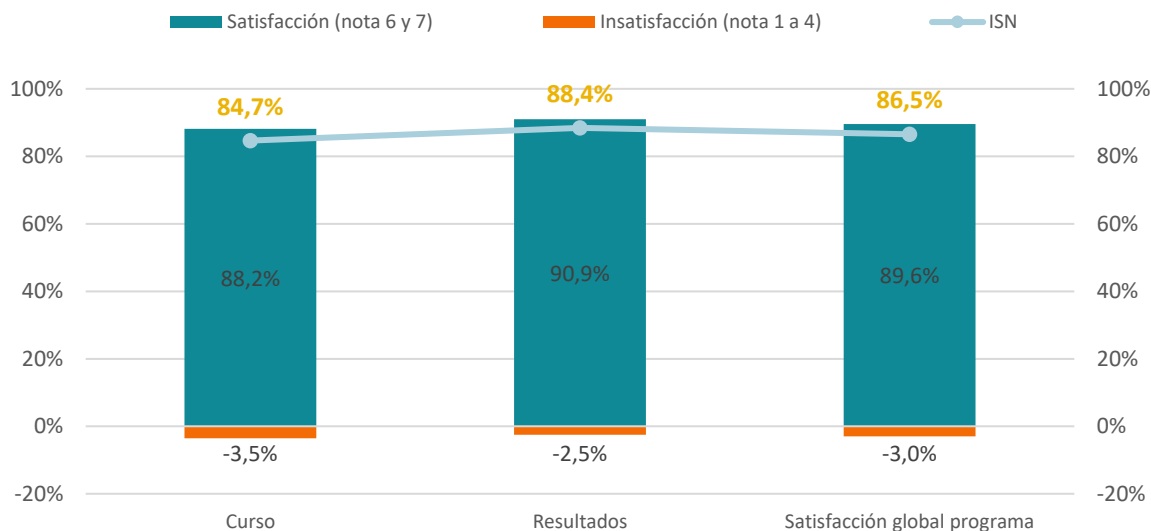
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa TSP año 2021.

2.2 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

La encuesta de satisfacción se divide en dos dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a “curso” y la segunda a “resultados”. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 86,5%, considerado como positivo. Ambas dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción positiva, donde “curso” es evaluada con un ISN de 84,7%, mientras que “resultados” alcanza un 88,4%, siendo la mejor evaluada.

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

GRÁFICO N°2: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa TSP año 2021.

2.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

Antecedentes

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

En primer lugar, un 84,1% de los usuarios señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, proporción bastante significativa. Respecto de si los usuarios pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 79,1% declara que sí (ver gráfico n°3 y n°4).

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

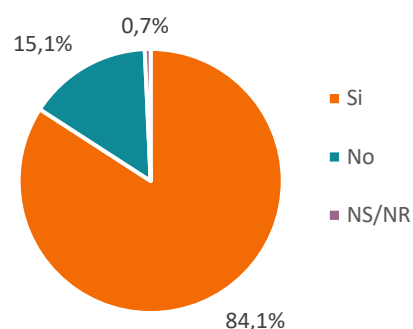
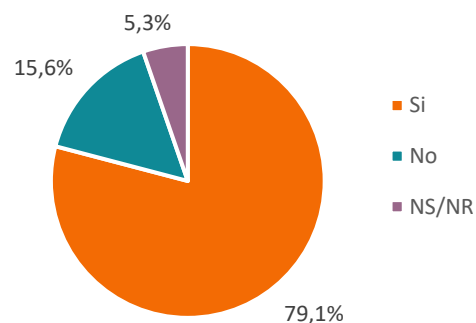


GRÁFICO N°4: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa TSP año 2021.

En cuanto a los días y horas en la cual se realizaban los cursos en modalidad presencial, se observa que en promedio se desarrollaban 5 días a la semana y 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 87,7% responde afirmativamente, y un 12,3% que no.

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

DÍAS	USUARIOS	PORCENTAJE
1	1	1,5%
2	-	0,0%
3	-	0,0%
4	1	1,5%
5	59	90,8%
6	1	1,5%
7	2	3,1%
NS/NR	1	1,5%
TOTAL	65	100%
PROMEDIO	5 días	

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

HORAS DIARIAS	USUARIOS	PORCENTAJE
1	1	1,5%
2	2	3,1%
3	2	3,1%
4	-	0,0%
5	5	7,7%
6	8	12,3%
7	7	10,8%
8	29	44,6%
9	7	10,8%
10	3	4,6%
MÁS DE 10	-	0,0%
NS/NR	1	1,5%
TOTAL	65	100%
PROMEDIO	7 horas	

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa TSP año 2021.

En cuanto a los días y horas en la cual se realizaban los cursos en modalidad e-learning, en promedio los usuarios ingresaron un total de 5 veces a la semana. Un 67% señala que dedicó entre 1 y 2 horas en cada ingreso a la plataforma donde se desarrolló el curso (ver tablas n°7 y n°8). Al consultarles a los encuestados si consideraron adecuada la duración de estos cursos en modalidad e-learning, un 88,3% responde afirmativamente, y un 11,4% que no.

TABLA N°7: ¿CUÁNTAS VECES A LA SEMANA INGRESÓ A LA PLATAFORMA DONDE SE DESARROLLÓ EL CURSO?

HORAS DIARIAS	USUARIOS	PORCENTAJE
1	37	10,5%
2	79	22,5%
3	71	20,2%
4	76	21,7%
5	64	18,2%
6	7	2,0%
7	14	4,0%
8	1	0,3%
9	-	0,0%
10	-	0,0%
MÁS DE 10	2	0,6%
NS/NR	-	0,0%
TOTAL	351	100%
PROMEDIO	5 veces	

TABLA N°8: ¿CUÁNTO TIEMPO DEDICABA EN PROMEDIO EN CADA INGRESO A LA PLATAFORMA DONDE SE DESARROLLÓ EL CURSO?

DÍAS	USUARIOS	PORCENTAJE
MENOS DE 1 HORA	34	9,7%
ENTRE 1 Y 2 HORAS	235	67,0%
MÁS DE 2 HORAS	79	22,5%
NS/NR	3	0,9%
TOTAL	351	100%

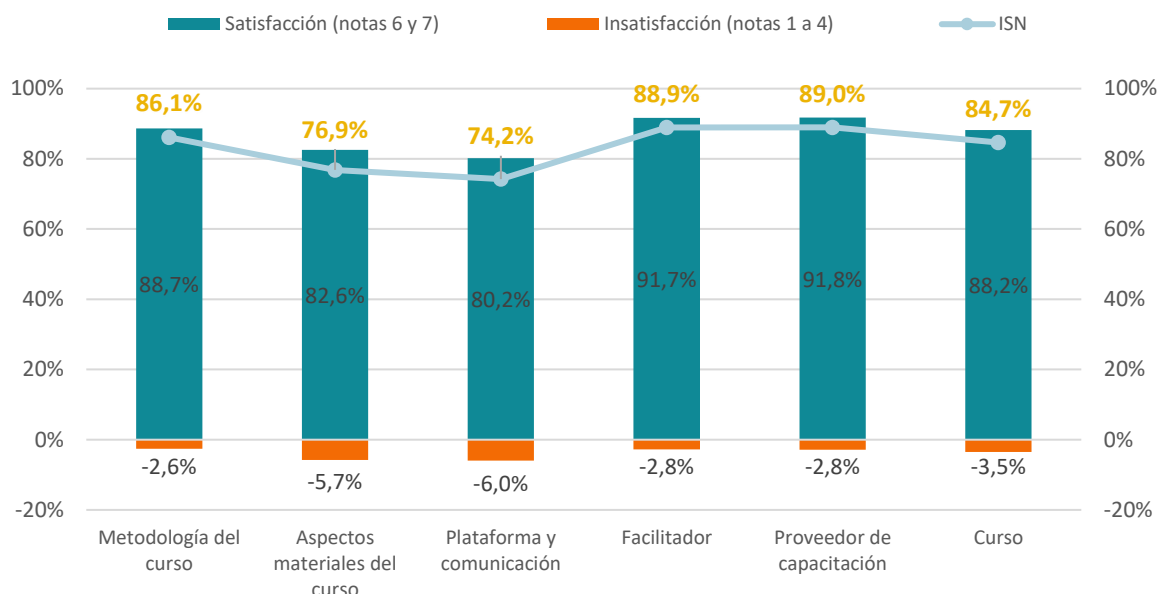
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa TSP año 2021.

Evaluación dimensión “curso”

El ISN global de esta dimensión corresponde a 84,7%², considerado como positivo. El nivel de satisfacción positivo de esta dimensión se explica porque la mayor parte de las sub dimensiones alcanzan dicho nivel de satisfacción, donde “*metodología del curso*”, “*aspectos materiales del curso*” (vinculada a cursos en modalidad presencial), “*facilitador*” y “*proveedor de capacitación*” obtienen ISN de 86,1%, 76,9%, 88,9% y 89%, todas consideradas como positivas. Mientras que la única sub dimensión con evaluación regular corresponde a “*plataforma y comunicación*” (vinculada a cursos en modalidad e-learning), la que obtiene un ISN de 74,2%.

² El ISN de la dimensión “Curso” pondera las sub dimensiones “aspectos materiales del curso” y “plataforma y comunicación” de acuerdo a la proporción de encuestados de dichos ámbitos, es decir de un 16% y 84% respectivamente.

GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa TSP año 2021.

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por “*metodología del curso*” que obtiene un ISN de 86,1%, se observa que las diez variables son bien evaluadas, donde incluso lo mejor evaluado alcanza satisfacción excelente correspondiente a “*los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso*”.

Otros aspectos bien evaluados corresponden a “*el curso presenta una estructuración lógica de los contenidos, que permite su comprensión*” y “*los contenidos del curso se presentan de manera didáctica para facilitar su comprensión*”, ambos con ISN de 90,1%. Mientras que el aspecto con menor valoración corresponde a “*entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones*” con un ISN de 78,3%, que de todas formas corresponde a una calificación positiva.

TABLA N°9: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “METODOLOGÍA DEL CURSO”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
EL CURSO PRESENTA UNA ESTRUCTURACIÓN LÓGICA DE LOS CONTENIDOS, QUE PERMITE SU COMPRENSIÓN	90,1%	-1,0%	91,1%
LOS CONTENIDOS SON PERTINENTES A LA TEMÁTICA QUE ABORDA EL CURSO	90,9%	-1,0%	91,8%
LOS CONTENIDOS DEL CURSO SE PRESENTAN DE MANERA DIDÁCTICA PARA FACILITAR SU COMPRENSIÓN	90,1%	-1,2%	91,3%
EL MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE, COMO PRESENTACIONES, TEXTOS, GUÍAS DE APOYO, ETC.	83,9%	-2,9%	86,7%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	88,2%	-1,9%	90,1%
DURACIÓN DEL CURSO ACORDE A LOS CONTENIDOS DEL CURSO	80,3%	-4,3%	84,6%

PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO, DISTINTO AL TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR	88,8%	-3,2%	92,0%
ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERÍA EVALUADO	86,0%	-2,2%	88,2%
ENTREGA OPORTUNA DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	78,3%	-5,5%	83,8%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR EL CURSO	84,8%	-2,4%	87,2%
SUB DIMENSIÓN "ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO"	86,1%	-2,6%	88,7%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa TSP año 2021.

En cuanto a la sub dimensión *"aspectos materiales del curso"*, vinculada a cursos en modalidad presencial, esta obtiene un ISN de 76,9%, y se observa que la mayor parte de las variables son bien evaluadas, donde lo mejor evaluado correspondiente a *"orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general"* lo que corresponde a un nivel de satisfacción excelente.

Por otro lado, los aspectos peor evaluados corresponden a *"equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso"* con un ISN de 61%, correspondiente a una evaluación regular, y *"cantidad de equipamiento de acuerdo con la cantidad de alumnos"* con un ISN de 49,2%, correspondiente a una evaluación muy negativa.

TABLA N°10: VARIABLES SUB DIMENSIÓN "ASPECTOS MATERIALES DEL CURSO"

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
LA UBICACIÓN DEL LUGAR DE CAPACITACIÓN (FACILIDAD DE ACCESO)	83,1%	-3,4%	86,4%
LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, COMO LAS SALAS, SU TAMAÑO, ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, ETC.	81,4%	-5,1%	86,4%
ORDEN Y ASEO DE LA SALA DE CLASES Y DE LAS INSTALACIONES EN GENERAL	94,9%	0,0%	94,9%
EQUIPAMIENTO PARA LAS ACTIVIDADES PRÁCTICAS PERTINENTE AL CURSO	61,0%	-6,8%	67,8%
CANTIDAD DE EQUIPAMIENTO DE ACUERDO A LA CANTIDAD DE ALUMNOS	49,2%	-16,9%	66,1%
ESTADO DEL EQUIPAMIENTO	78,0%	-5,1%	83,1%
CUMPLIMIENTO DE FECHAS Y HORARIOS	89,8%	-1,7%	91,5%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	77,6%	-6,9%	84,5%
SUB DIMENSIÓN " ASPECTOS MATERIALES DEL CURSO"	76,9%	-5,7%	82,6%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa TSP año 2021.

Siguiendo con la sub dimensión *"plataforma y comunicación"*, vinculada a cursos en modalidad e-learning, se observa que es la única con satisfacción regular. Del total de ocho variables evaluadas, sólo dos obtienen ISN positivo, correspondiente a *"la variedad de recursos de estudio que ofrece el sitio"* y *"rapidez de respuesta del soporte técnico o tutor administrativo"*. Las variables restantes de

esta sub dimensión obtienen ISN que se clasifican en la categoría regular, donde lo peor evaluado corresponde a *“facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso”*.

TABLA N°11: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “PLATAFORMA Y COMUNICACIÓN”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
FACILIDAD DE ACCESO A LA PLATAFORMA DONDE SE EJECUTÓ EL CURSO	61,0%	-10,0%	71,0%
FACILIDAD PARA ENCONTRAR LA INFORMACIÓN QUE NECESITA DENTRO DE LA PLATAFORMA	72,2%	-5,7%	77,9%
FACILIDAD DE USO Y MANEJO DE LA PLATAFORMA DONDE EJECUTÓ EL CURSO	72,8%	-6,0%	78,9%
LA VARIEDAD DE RECURSOS DE ESTUDIO QUE OFRECE EL SITIO	81,5%	-4,3%	85,7%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DEL SOPORTE TÉCNICO O TUTOR ADMINISTRATIVO EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	83,0%	-4,6%	87,7%
UTILIDAD DE LOS ELEMENTOS EN LÍNEA PARA COMUNICARSE E INTERCAMBIAR INFORMACIÓN CON OTROS PARTICIPANTES DEL CURSO	74,8%	-5,3%	80,2%
SUB DIMENSIÓN "PLATAFORMA Y COMUNICACIÓN "	74,2%	-6,0%	80,2%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa TSP año 2021.

La tercera sub dimensión evaluada en relación al curso corresponde a *“facilitador”*, la que alcanza un ISN de 88,9%, considerado como positivo. La mayor parte de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción excelente, a excepción del aspecto *“entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones”* que presenta el menor nivel de satisfacción, con un ISN de 72,4% que corresponde a un nivel de satisfacción regular.

TABLA N°12: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “FACILITADOR”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
POSEEN UN ALTO NIVEL DE CONOCIMIENTO Y HABILIDADES RESPECTO DE LO QUE ENSEÑAN	96,9%	-0,3%	97,2%
EXPUSIERON LA MATERIA DE FORMA CLARA Y COMPRENSIBLE	92,3%	-1,5%	93,9%
MOSTRARON BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER PREGUNTAS Y DUDAS	94,6%	-1,3%	95,9%
DEMOSTRARON CAPACIDAD PARA MOTIVAR A LOS ALUMNOS	89,3%	-2,3%	91,6%
ENTREGARON JUSTIFICACIÓN SOBRE LAS CALIFICACIONES DE LAS EVALUACIONES	72,4%	-8,4%	80,8%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DE LOS TUTORES ACADÉMICOS EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	88,0%	-2,8%	90,8%
SUB DIMENSIÓN "FACILITADOR"	88,9%	-2,8%	91,7%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa TSP año 2021.

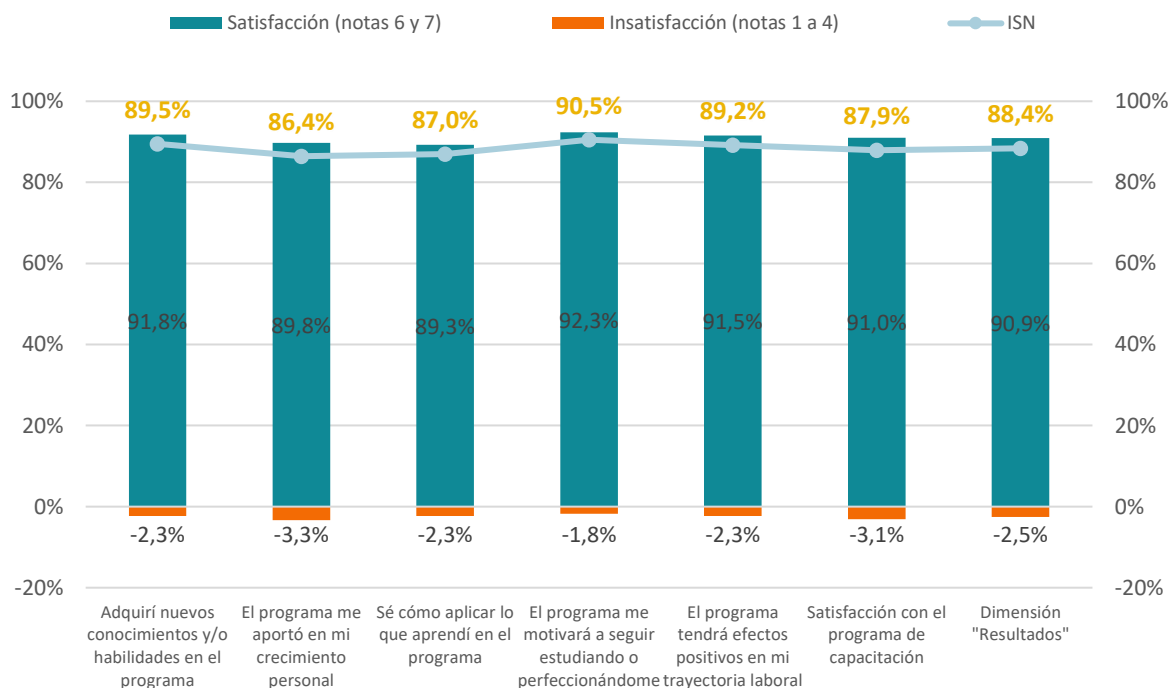
La última sub dimensión analizada, en la dimensión “curso”, tiene relación con el “proveedor de capacitación”, donde en este caso sólo se les pide a los usuarios evaluar de manera general al proveedor o institución que impartió el curso de capacitación, obteniendo de ese modo un ISN de un 89% considerado positivo.

2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

La otra dimensión analizada en este reporte es “Resultados”, que engloba la percepción de los usuarios en cuanto la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 88,4%, considerado como positivo.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que el aspecto mejor evaluado corresponde a “el programa me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome” con un ISN de 90,5% considerado excelente. Por otro lado, la variable “el programa me aportó en mi crecimiento personal” presenta un ISN de 86,4%, de todas formas considerado positivo, dando cuenta de la buena evaluación de los aspectos de esta dimensión, siendo lo mejor evaluado del programa.

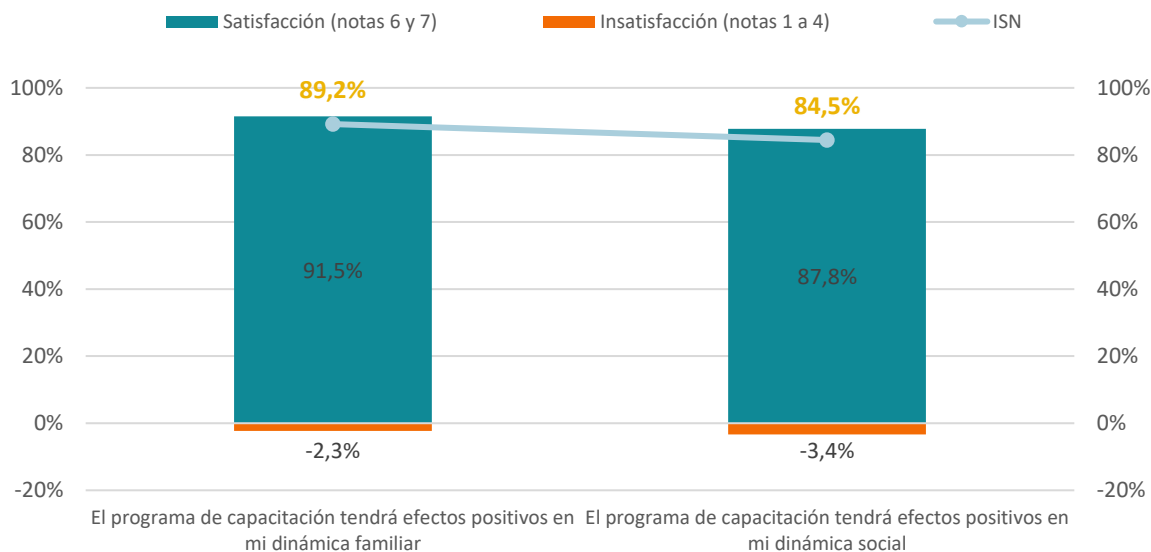
GRÁFICO N°6: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa TSP año 2021.

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 tanto la percepción de “*efectos positivos en la dinámica familiar*” como “*efectos positivos en la dinámica social*” obtienen calificación positiva.

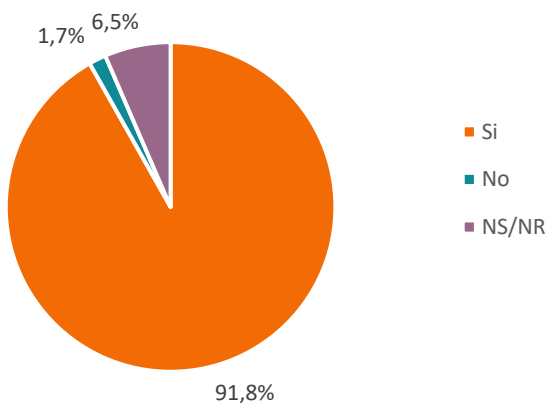
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa TSP año 2021.

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 91,8% declara que sí.

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 TSP año 2021.

3. RESULTADOS POR LÍNEA

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada por línea considerando que la muestra no sólo es representativa a nivel nacional, sino que también por línea.

La siguiente tabla presenta los ISN para cada línea, y por dimensión y sub dimensión que compone la encuesta, además de los porcentajes de satisfacción positiva y negativa. Asimismo, se agregan los resultados a nivel nacional de modo de generar un comparativo con los resultados obtenidos en cada línea.

TABLA N°13: RESULTADOS POR LÍNEA DE EJECUCIÓN

LÍNEA	ARMADA	INDAP	NACIONAL
CURSO			
POSITIVA	90,2%	87,8%	88,2%
NEGATIVA	-2,8%	-3,7%	-3,5%
ISN	87,4%	84,2%	84,7%
RESULTADOS			
POSITIVA	93,2%	90,5%	90,9%
NEGATIVA	-1,1%	-2,8%	-2,5%
ISN	92,1%	87,8%	88,4%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	89,8%	86,0%	86,5%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa TSP año 2021.

4. ANEXOS

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE CURSOS MODALIDAD PRESENCIAL:

Introducción	Buenos días/tardes, ¿Hablo con (Nombre de encuestado)?	Sí
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>usted participó en un curso de capacitación de SENCE durante el año 2021.</i> ¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación?	Sí
	<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>	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable, ¿Me podría contestar algunas preguntas?	Sí
	Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. <i>(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 10 minutos)</i>	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>

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

[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] 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. HORARIOS Y DURACIÓN DEL CURSO

(Sólo para cursos modalidad Presencial)

[PREG_04] ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso?	Listado desplegable de 1 a 7 días
	NS/NR
[PREG_05] ¿Y cuál fue el número de horas diarias?	Listado desplegable de 1 a 12 horas
	NS/NR
[PREG_06] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí Pasa a [PREG_08]
	No Pasa a [PREG_07]

[PREG_07] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso? (Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)	
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	

4. ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO

[PREG_08] 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_08_01] El curso presenta una estructuración lógica de los contenidos que permite su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_02] Los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_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_08_04] El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_05] El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_06] Duración del curso acorde a los contenidos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_07] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_08] Entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_09] Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_09] Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy poco adecuada y 7 es muy adecuada, ¿qué tan adecuada le pareció la forma en que usted fue evaluado/a al finalizar el curso? <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que esta pregunta busca conocer la percepción del encuestado respecto a la forma de evaluación o pruebas finales del curso, y no la nota que obtuvo)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
---	------------------	-------

5. ASPECTOS MATERIALES DEL CURSO

(Sólo para cursos modalidad Presencial)

<p>[PREG_10] 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>		
[PREG_10_01] La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_02] La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_03] Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_04] Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso <i>(Nota: en caso de que el encuestado no comprenda el concepto de equipamiento debe dar ejemplos como: equipos, computadores, herramientas, otros)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_05] Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_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_10_07] Cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_08] Cumplimiento fechas y plazos para las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR

6. 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
[PREG_11_06] Rapidez de respuesta de los tutores académicos en las vías de comunicación directa, tales como foros, chat, correo electrónico, videoconferencias, etc. (Nota: Sólo para modalidad e-learning)	Nota de 1 a 7	NS/NR

7. PROVEEDOR DE CAPACITACIÓN

[PREG_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
---	---------------	-------

8. 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.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE CURSOS MODALIDAD E-LEARNING:

Introducción	Buenos días/tardes, ¿Hablo con (Nombre de encuestado)?	Sí
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>usted participó en un curso de capacitación de SENCE durante el año 2021.</i> ¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación?	Sí
	¿Este curso se desarrolló en modalidad online o e-learning? <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>	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>
	Quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable, ¿Me podría contestar algunas preguntas?	Sí
	Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. <i>(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 10 minutos)</i>	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>

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

[PREG_01] ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa?	
<i>(Nota: Respuesta de selección múltiple)</i>	
i. Para obtener mayores ingresos	
j. Para encontrar un trabajo	
k. Para cambiar de trabajo	
l. Por crecimiento personal	
m. Para especializarse	
n. Para aprender un oficio	
o. Otro ¿Cuál?	
p. 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?	
d. Sí	
e. No	
f. NS/NR	

[PREG_03] Al iniciar el curso, ¿realizó alguna actividad de evaluación o diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades?	
d. Sí	
e. No	
f. NS/NR	

3. HORARIOS Y DURACIÓN DEL CURSO

[PREG_04] ¿Cuántas veces a la semana ingresó a la plataforma donde se desarrolló el curso?	<i>Listado de 0 a 10, Más de 10</i>
[PREG_05] ¿Cuánto tiempo dedicaba en promedio en cada ingreso a la plataforma donde se desarrolló el curso?	a. Menos de 1 hora
	b. Entre 1 y 2 horas
	c. Más de 2 horas
[PREG_06] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí <i>Pasa a [PREG_08]</i>
	No <i>Pasa a [PREG_07]</i>

<p>[PREG_07] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso?</p> <p><i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</i></p>	
c. Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería	
d. Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería	

4. ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO

[PREG_08] 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_08_01] El curso presenta una estructuración lógica de los contenidos que permite su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_02] Los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_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_08_04] El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_05] El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_06] Duración del curso acorde a los contenidos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_07] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_08] Entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_09] Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_09] Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy poco adecuada y 7 es muy adecuada, ¿qué tan adecuada le pareció la forma en que usted fue evaluado/a al finalizar el curso? <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que esta pregunta busca conocer la percepción del encuestado respecto a la forma de evaluación o pruebas finales del curso, y no la nota que obtuvo)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
---	------------------	-------

5. PLATAFORMA Y COMUNICACIÓN

[PREG_10] Respecto a la plataforma y comunicación, evalúe de 1 a 7, donde 1 es la evaluación más baja y 7 la más alta, los siguientes aspectos:		
[PREG_10_01] Facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_02] Facilidad para encontrar la información que necesita dentro de la plataforma	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_03] Facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_04] La variedad de recursos de estudio que ofrece el sitio (por ejemplo, imágenes, texto, audio, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_05] Rapidez de respuesta del soporte técnico o tutor administrativo en las vías de comunicación directa, tales como correo electrónico, chat, asistencia telefónica	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_06] Utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información con otros participantes del curso (chat, correo electrónico, foros, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR

6. 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
[PREG_11_06] Rapidez de respuesta de los tutores académicos en las vías de comunicación directa, tales como foros, chat, correo electrónico, videoconferencias, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR

7. 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
--	---------------	-------

8. 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.