



2015

Informe Final Estudio de Satisfacción Usuaría SENCE 2014: Programa "Capacitación en Oficios línea sectorial"

Informe de Resultados Finales

Organismo Mandante:



ACNexo Investigación / Latadía
4525/ Tel: (56 2) 2954 8225 / Las
Condes - Santiago
Septiembre de 2015

Contenido

1.	<u>Antecedentes Generales</u>	<u>3</u>
2.	<u>Diseño muestral.....</u>	<u>4</u>
3.	<u>Lectura de resultados</u>	<u>6</u>
4.	<u>Análisis de resultados.....</u>	<u>8</u>
4.1	<u>“Antecedentes”</u>	<u>12</u>
4.1.1	<u>Identificación de fuentes de información y difusión.....</u>	<u>12</u>
4.1.2	<u>Medios de postulación</u>	<u>12</u>
4.2	<u>Dimensión “Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso”</u>	<u>13</u>
4.2.1	<u>Subdimensión: Satisfacción con la información previa disponible del Programa</u>	<u>14</u>
4.2.2	<u>Subdimensión: Satisfacción con la plataforma web</u>	<u>15</u>
4.2.3	<u>Subdimensión: Satisfacción con el proceso de postulación al Programa.....</u>	<u>16</u>
4.5	<u>Dimensión: Satisfacción con el curso</u>	<u>17</u>
4.5.1	<u>Información Previa</u>	<u>18</u>
4.5.2	<u>Evaluación diagnóstica previa.....</u>	<u>19</u>
4.5.1	<u>Subdimensión: Satisfacción general con los espacios físicos.....</u>	<u>20</u>
4.5.2	<u>Subdimensión: Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso... ..</u>	<u>20</u>
4.5.3	<u>Subdimensión: Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado</u>	<u>21</u>
4.5.4	<u>Subdimensión: Satisfacción con el diseño del curso</u>	<u>22</u>
4.5.5	<u>Subdimensión: Satisfacción con el desempeño docente</u>	<u>25</u>
4.5.6	<u>Subdimensión: Satisfacción con las formas de evaluación del curso</u>	<u>26</u>
4.6	<u>Dimensión: Satisfacción con los resultados del curso</u>	<u>27</u>
5.	<u>Resumen: ISN Programa Capacitación en Oficios línea sectorial</u>	<u>29</u>
6.	<u>Resumen: ISN Programa Capacitación en Oficios línea sectorial - Por Región</u>	<u>30</u>
7.	<u>Resumen: ISN Programa Capacitación en Oficios línea sectorial - apertura por línea.....</u>	<u>31</u>
8.	<u>Conclusiones</u>	<u>32</u>
9.	<u>Anexos.....</u>	<u>33</u>
9.1	<u>Resumen: ISN Programa Capacitación en Oficios línea sectorial - Línea Acuícola</u>	<u>33</u>
9.2	<u>Resumen: ISN Programa Capacitación en Oficios línea sectorial - Línea Montaje Industrial... ..</u>	<u>34</u>
9.3	<u>Resumen: ISN Programa Capacitación en Oficios línea sectorial - Línea Transporte</u>	<u>35</u>
9.4	<u>Resumen: ISN Programa Capacitación en Oficios línea sectorial - Línea Turismo</u>	<u>36</u>
9.5	<u>Resumen: ISN Programa Capacitación en Oficios línea sectorial - Línea Forestal</u>	<u>37</u>
9.6	<u>Resumen: ISN Programa Capacitación en Oficios línea sectorial - Línea Agrícola</u>	<u>38</u>
9.7	<u>Resumen: ISN Programa Capacitación en Oficios línea sectorial - Línea Construcción Minera</u>	<u>39</u>

1. Antecedentes Generales

La Unidad de estudios de SENCE, tiene a cargo el levantamiento de información sobre diversos actores dentro del sistema de capacitación que han sido beneficiados por el Programa "**Capacitación en Oficios, línea sectorial**".

El presente informe, da cuenta del trabajo realizado en torno al programa SENCE "**Capacitación en Oficios, línea sectorial**" que está dirigido a jóvenes, mujeres y hombres y cuyo principal objetivo consiste en "incrementar el número de personas en oficios pertinentes a las demandas de los sectores productivos y calidad del trabajo a partir del incremento del capital humano de las personas"¹. Mediante este Programa, se brinda la oportunidad de acceso a un bono para financiar una capacitación en relación con las demandas de los sectores productivos y calidad del trabajo.

A partir de instrumentos de investigación social, para la evaluación de programas, se ha realizado una medición de satisfacción cuyo objetivo es retroalimentar a la institución con información sobre la implementación del Programa en distintas dimensiones que componen el proceso de capacitación. Los resultados de esta investigación entregarán un orden de relevancia en los distintos aspectos evaluados, que permitirá priorizar las posibles modificaciones a introducir.

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos para la medición de Satisfacción de usuarios del Programa "**Capacitación en Oficios, línea sectorial**".

¹ www.sence.cl

2. Diseño muestral

La muestra nacional para este Programa tuvo parámetros de $\pm 1,8\%$ de error y 95% de intervalo de confianza, estando compuesto por muestras independientes a nivel regional con parámetros de 95% de intervalo de confianza y con errores muestrales según se detallan en tabla siguiente.

Tabla 1: Distribución de la muestra

Región ²	Universo ³	Total Muestra Requerida	Total Muestra Ejecutada	Error muestral
I	14	14	13	14,2%
II	0	0	0	-
III	0	0	0	-
IV	257	154	168	4,5%
V	159	113	101	5,9%
VI	48	43	33	9,6%
VII	171	119	107	5,8%
VIII	423	202	240	4,2%
IX	90	73	49	9,5%
X	519	221	287	3,9%
XI	10	10	9	10,8%
XII	20	19	11	20,3%
XIII	171	119	95	6,7%
XIV	60	52	35	10,8%
XV	20	19	10	22,5%
Total Nacional	1.962	1.156	1.158	1,8%

Fuente: Elaboración propia.

La variación registrada en los errores muestrales a nivel regional se fundamentan en la rigidez de la muestra en la que universos regionales muy pequeños requieren muestras de gran tamaño para alcanzar una representatividad cercana al 5% de error (esperada al inicio del proyecto), situación que minimizó la disponibilidad de casos de reposición para cumplir con los sujetos que se negaron a contestar o bien no fueron posibles de ubicar vía telefónica.

² Los datos relacionados con las regiones I, XI, XII, XIV y XV se consideran solo tendenciales por presentar un error muestral por sobre el 10%.

³ Universo corresponde al total de beneficiarios que cuentan con número de contacto telefónico.

Tabla 2: Distribución de la muestra por línea sectorial

Línea sectorial	Universo	Total Muestra Requerida	Total Muestra Ejecutada	Error muestral
LINEA Acuícola	245	162	112	6,8%
LINEA Montaje Industrial	528	368	341	3,2%
LINEA Transporte	772	404	442	3,1%
LINEA Turismo	122	42	61	8,9%
LINEA Forestal	141	84	96	5,7%
LINEA Agrícola	105	56	77	5,8%
LINEA Construcción Minera	49	40	29	11,8%
Total Nacional	1.962	1.158	1.158	1,8%

Fuente: Elaboración propia.

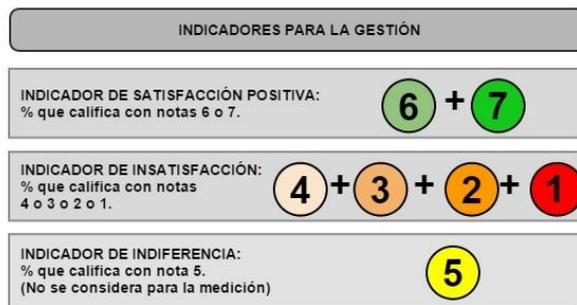
3. Lectura de resultados

Para medir la satisfacción en las distintas dimensiones y sus principales atributos, el instrumento de medición utilizó preguntas de tipo escalar con unidades de medición que varían del 1 al 7, donde 1 representa total insatisfacción y 7 completa satisfacción.

Para estas preguntas, utilizaremos los siguientes indicadores dentro del análisis de resultados:

- % Satisfacción (Notas 6+7).
- % Insatisfacción (Notas 1 a 4).
- % Satisfacción Neutra (Nota 5).

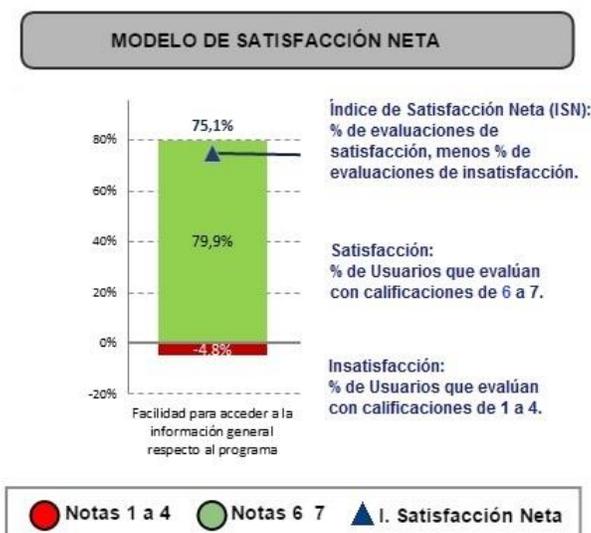
Ilustración 1: Indicadores de gestión



Fuente: Elaboración propia.

Para graficar los resultados obtenidos en cada una de las variables relacionadas con la satisfacción, se utilizará el siguiente gráfico:

Ilustración 2: Modelo de Satisfacción Neta



Fuente: Elaboración propia.

El Índice de Satisfacción Neta (en adelante ISN) se comprenderá como el porcentaje resultado de la diferencia entre la "satisfacción" e "insatisfacción". Su importancia radica en que es uno de los mejores métodos para poder medir el nivel de satisfacción de los clientes con un determinado servicio y las partes que lo componen. Por lo tanto, el objetivo del índice es poder diagnosticar la situación actual de satisfacción de los usuarios.

Para el presente estudio, cada parte del servicio medido se clasificó en dimensiones, y en ellos se plantearon aspectos más específicos que el usuario calificó en escala de 1 a 7, donde 7 es "Muy Satisfecho" y 1 es "Muy Insatisfecho", lo anterior en directa concordancia con el instrumento desarrollado por SENCE.

Para efectos del análisis que se desarrollará en las páginas siguientes, se establece la siguiente tabla de categorización (Tabla 1) según rangos de puntuación con la finalidad de clasificar los resultados y obtener un análisis coherente.

Tabla 3: Categorización de niveles de satisfacción

ISN	Categorización
91%-100%	Excelente, los beneficiarios están muy satisfechos con el beneficio recibido, no existen puntos bajos.
76%-90%	Positiva, los beneficiarios se encuentran satisfechos con el servicio en términos generales.
61%-75%	Regular, los beneficiarios tienen un nivel de satisfacción menor, pero de todas formas se deben hacer modificaciones para mejorar estándares de calidad.
51%-60%	Negativa, los beneficiarios se encuentran insatisfechos con la mayoría de los aspectos que engloba el beneficio. Es necesaria una revisión general de este.
-100%-50%	Muy negativa, Los beneficiarios tienen una mala percepción de los beneficios proporcionados por SENCE. Es necesaria una reformulación profunda.

Fuente: Elaboración propia

4. Análisis de resultados

El presente apartado expone el resumen de los resultados de la encuesta aplicada en base a las tres dimensiones que estructuran el instrumento de medición del Programa Capacitación en Oficios línea sectorial.

Las dimensiones son las siguientes:

- Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso.
- Satisfacción con el curso.
- Satisfacción con los resultados del curso.

Previo a la lectura de los resultados de satisfacción neta de cada una de las dimensiones y sub dimensiones, es importante aclarar y considerar para efectos de su análisis que el universo de usuarios que evalúa cada una de éstas, puede variar a partir de sí fueron participantes de cada uno de los procesos evaluados en esta encuesta. Independiente de esas variaciones en los universos de cada una de las preguntas, las satisfacciones netas de cada dimensión y sub dimensión serán calculadas por medio de promedios simples donde cada una de éstas contará con la misma ponderación.

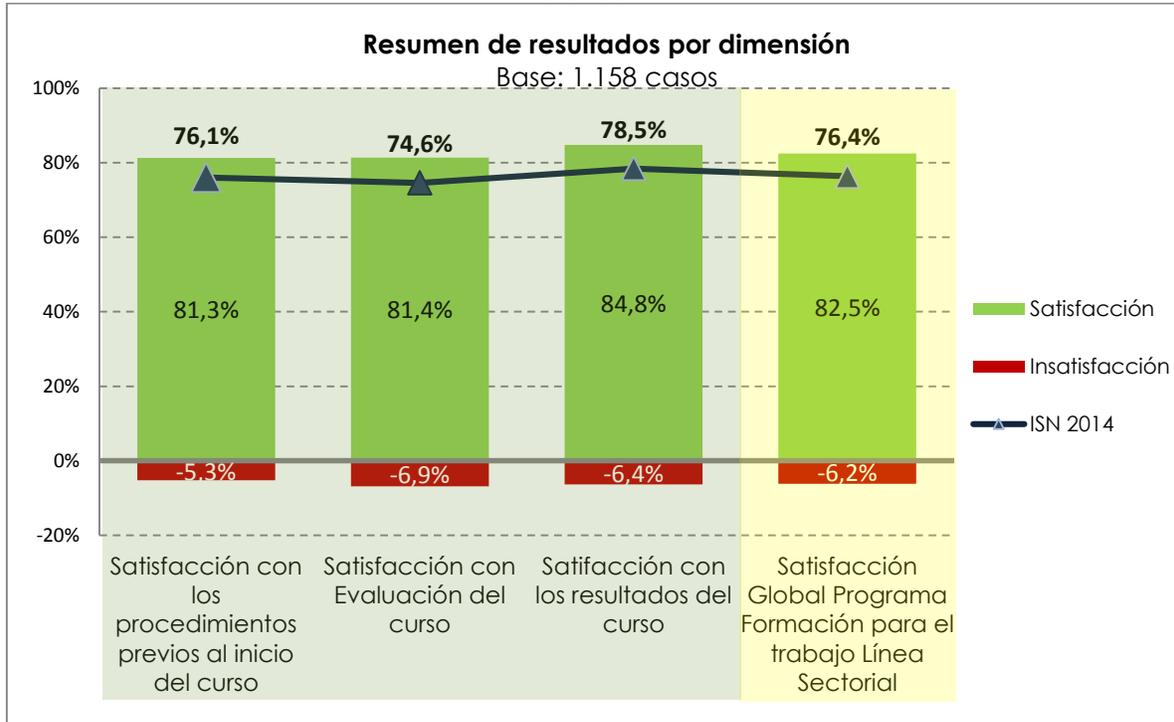
Los resultados obtenidos en la medición realizada al Programa muestran un ISN positivo de 76,4%⁴.

La dimensión mejor evaluada fue "Satisfacción con los resultados del curso" con un ISN de 78,5%.

En términos generales, la mayoría de las dimensiones fueron evaluadas con un ISN positivo, sin embargo "Evaluación del curso" fue evaluada en forma regular con un ISN del 74,6% por los entrevistados.

⁴ La satisfacción neta por dimensión fue calculada por medio de un promedio simple entre las distintas sub-dimensiones que componen la dimensión. Del mismo modo, La dimensión global es el promedio simple de las tres dimensiones.

Gráfico 1



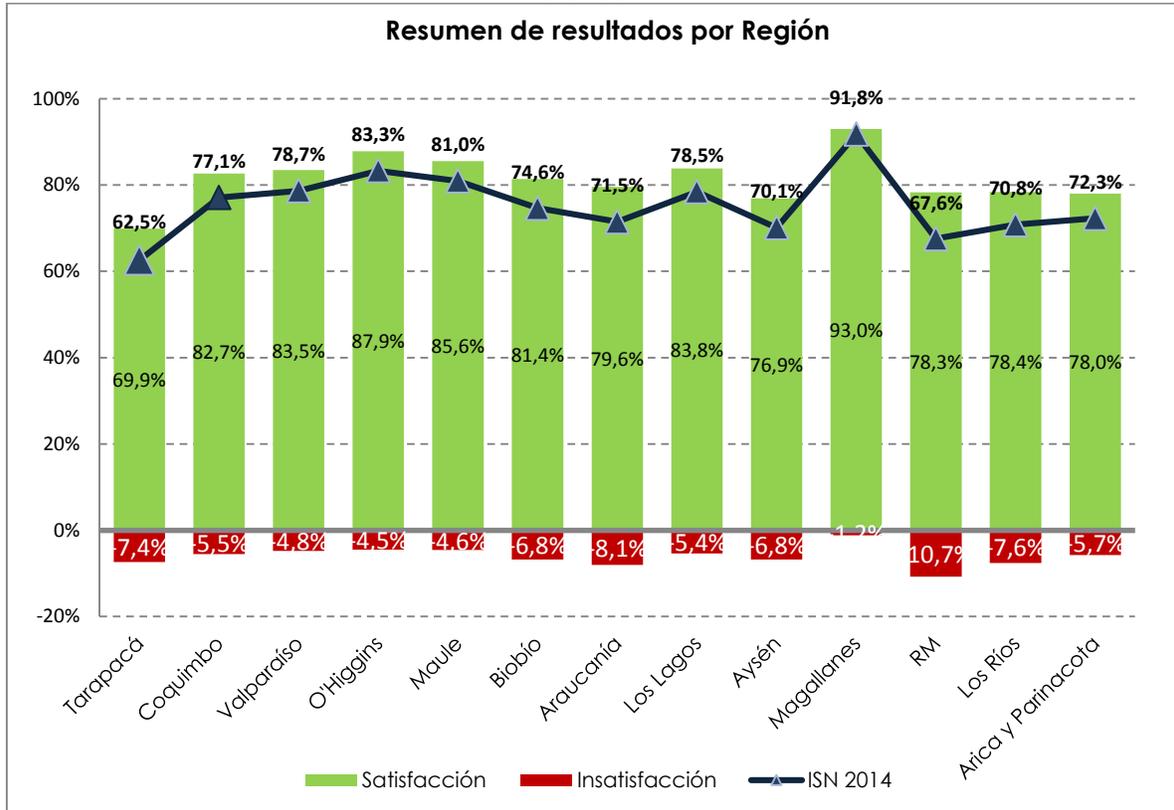
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios línea sectorial 2014.

Al desagregar la evaluación del Programa por región⁵ es posible apreciar la evaluación realizada en las distintas regiones respecto del Programa.

La Región de Tarapacá y Metropolitana presentan los índices de satisfacción neta más bajos, mientras que Magallanes destaca con una evaluación excelente.

⁵ Es importante tener presente que los resultados a nivel regional son referenciales por la variabilidad en los niveles de error que registraron las distintas muestras, tomando con precaución los resultados de las regiones donde el error muestral es superior a $\pm 10\%$.

Gráfico 2

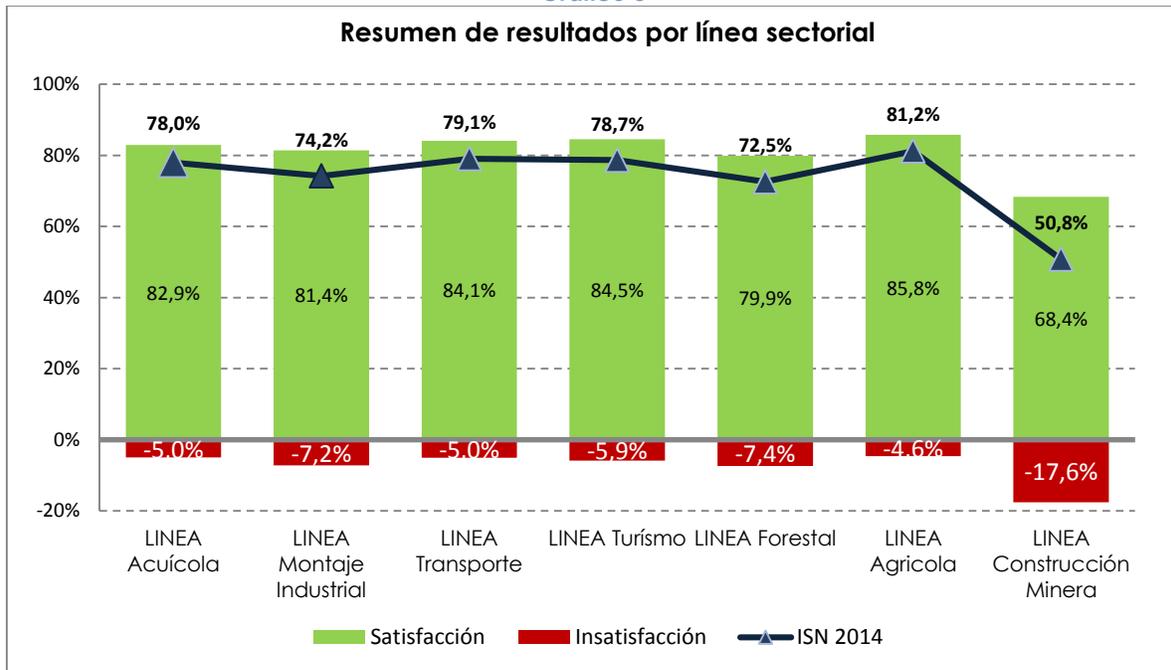


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios línea sectorial 2014.

Al desagregar la evaluación del Programa por línea sectorial⁶ es posible apreciar que la mayor parte de las líneas sectoriales evalúan en forma positiva el Programa. Las excepciones son Línea Forestal con una evaluación regular (ISN 69,1%), Línea Montaje Industrial con un 74,2% y Línea Construcción Minera que fue evaluada negativamente, con un ISN de 50,8%.

⁶ El detalle con la evaluación obtenida por cada línea sectorial en las distintas dimensiones aparece el apartado 7: "Resumen: ISN Programa Capacitación en Oficios línea sectorial – apertura por línea".

Gráfico 3

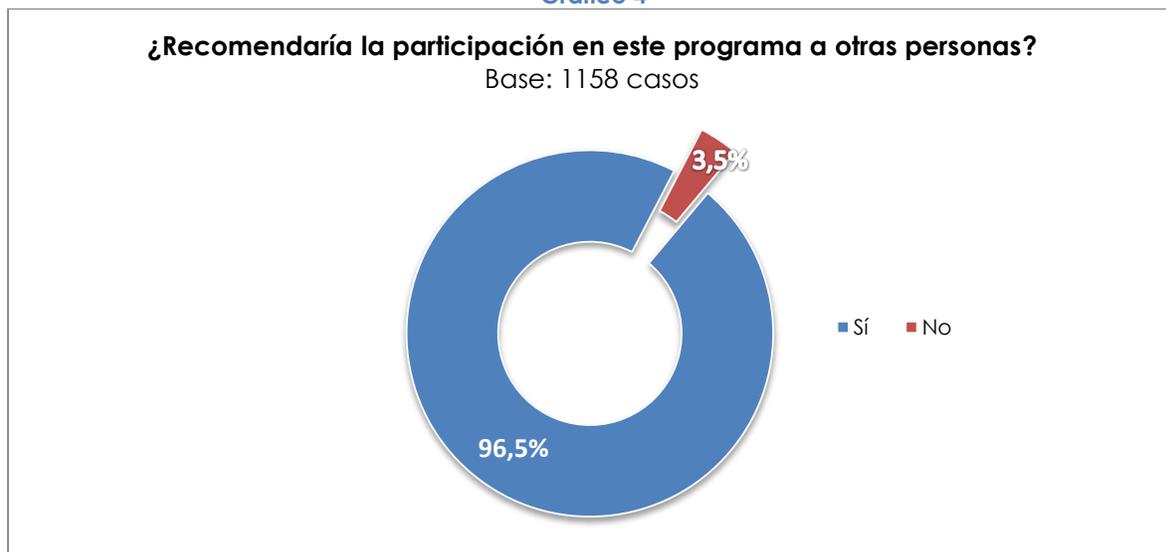


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios línea sectorial 2014.

Otro parámetro que se utilizó para medir la satisfacción de los usuarios fue "Recomendación del Programa", que nos muestra el grado de conformidad con el Programa Capacitación en Oficios línea sectorial a través del porcentaje de usuarios que recomendarían el Programa a otras personas.

De esta forma, tal como se muestra en el gráfico N°4, al ser consultados si recomendarían la participación, un 96,5% indicó que "Sí" lo recomendaría. Lo que permite reforzar la percepción positiva observada con la evaluación general de Programa.

Gráfico 4



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios línea sectorial 2014.

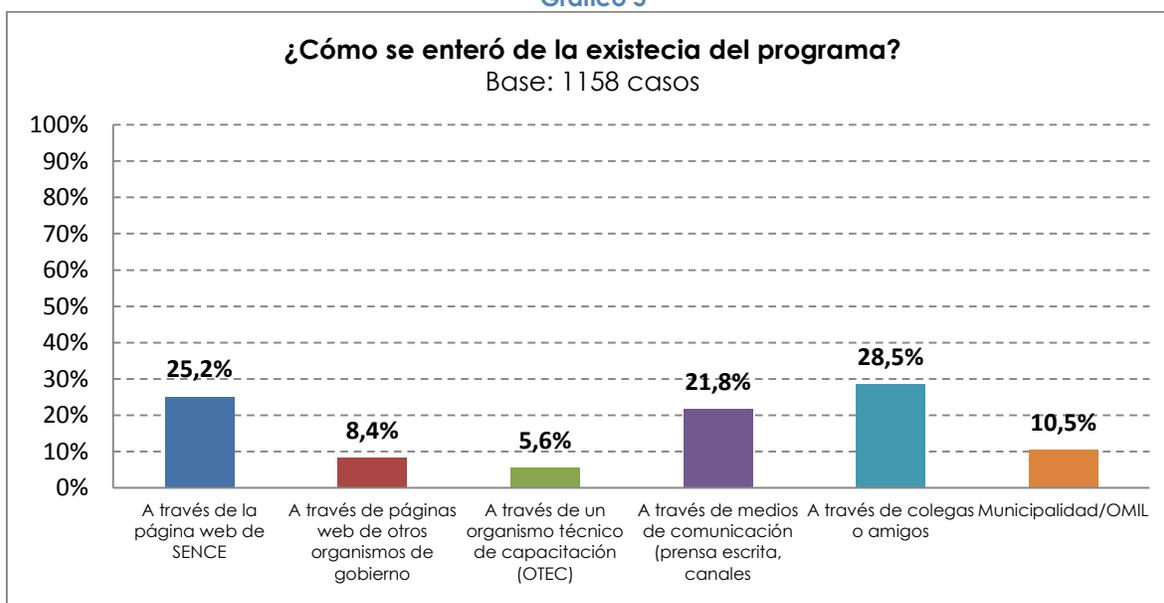
4.1 “Antecedentes”

En este apartado, se da cuenta del primer acercamiento de las personas usuarias con el Programa Capacitación en Oficios línea sectorial 2014. Para ello se analizaron dos aspectos: “Identificación de fuentes de información y difusión” y “Medios de postulación”.

4.1.1 Identificación de fuentes de información y difusión

Respecto a las fuentes de información y difusión del Programa, la mayoría de los encuestados se enteró de su existencia a través de “colegas o amigos” con un 28,5% y “página web de SENCE” con un 25,2% – ver gráfico N°5-.

Gráfico 5

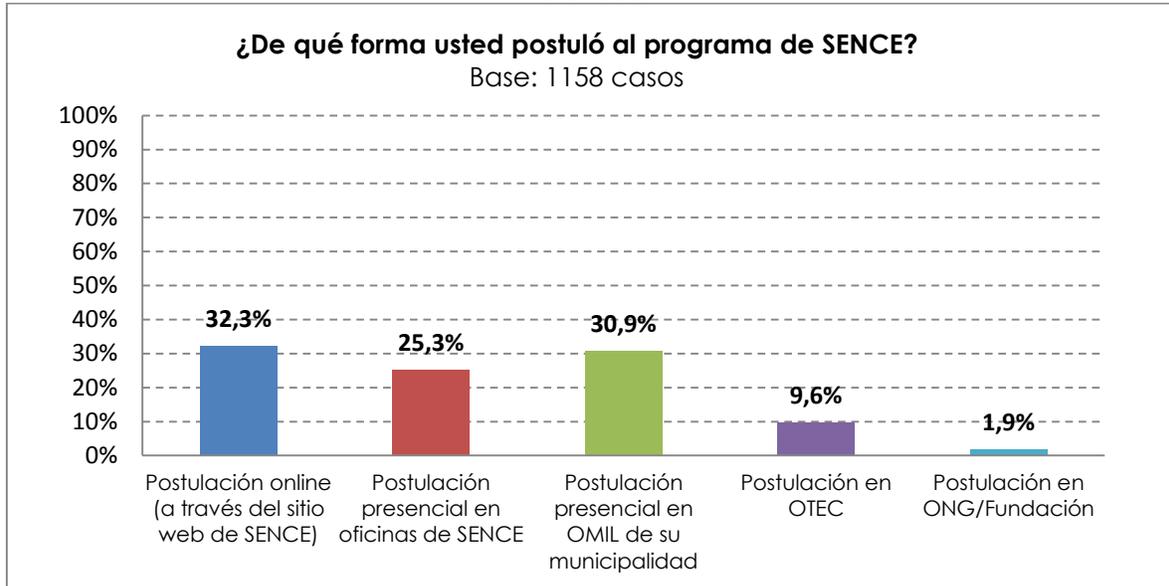


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios línea sectorial 2014.

4.1.2 Medios de postulación

Identificar los principales medios de postulación utilizados por la población usuaria es fundamental para fortalecer y mejorar el acceso al mismo. Como se aprecia en el gráfico N°6 la mayor parte de la población usuaria postuló online (a través del sitio web de SENCE) con un 31,6%. La segunda opción más mencionada fue “postuló de forma presencial en la OMIL de su municipalidad” con un 29,7%. La opción menos utilizada fue “otro” con un 18,5%.

Gráfico 6



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios línea sectorial 2014.

4.2 Dimensión “Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso”

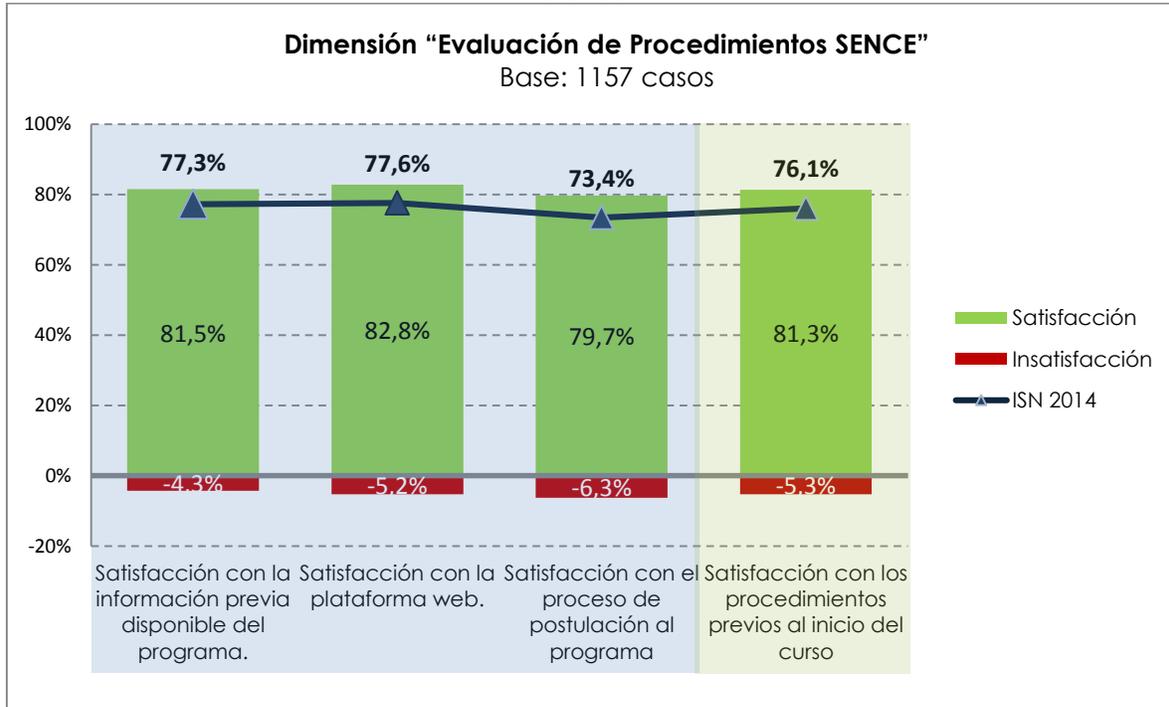
Esta dimensión da cuenta de la etapa previa al inicio de los cursos de capacitación e incluye las siguientes subdimensiones:

1. Satisfacción con la información previa disponible del programa.
2. Satisfacción con la plataforma web.
3. Satisfacción con el proceso de postulación al programa.

A nivel general, la dimensión presenta una evaluación positiva, alcanzando un ISN de 76,1%.

La satisfacción de los/as usuarios/as del Programa en relación a la “Información previa disponible del programa” es positiva, con un ISN de 77,3% al igual que el ISN de 77,6% de la “Plataforma web”. Finalmente, el “Proceso de postulación al programa” presenta un ISN regular de 73,4%.

Gráfico 7



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios línea sectorial 2014.

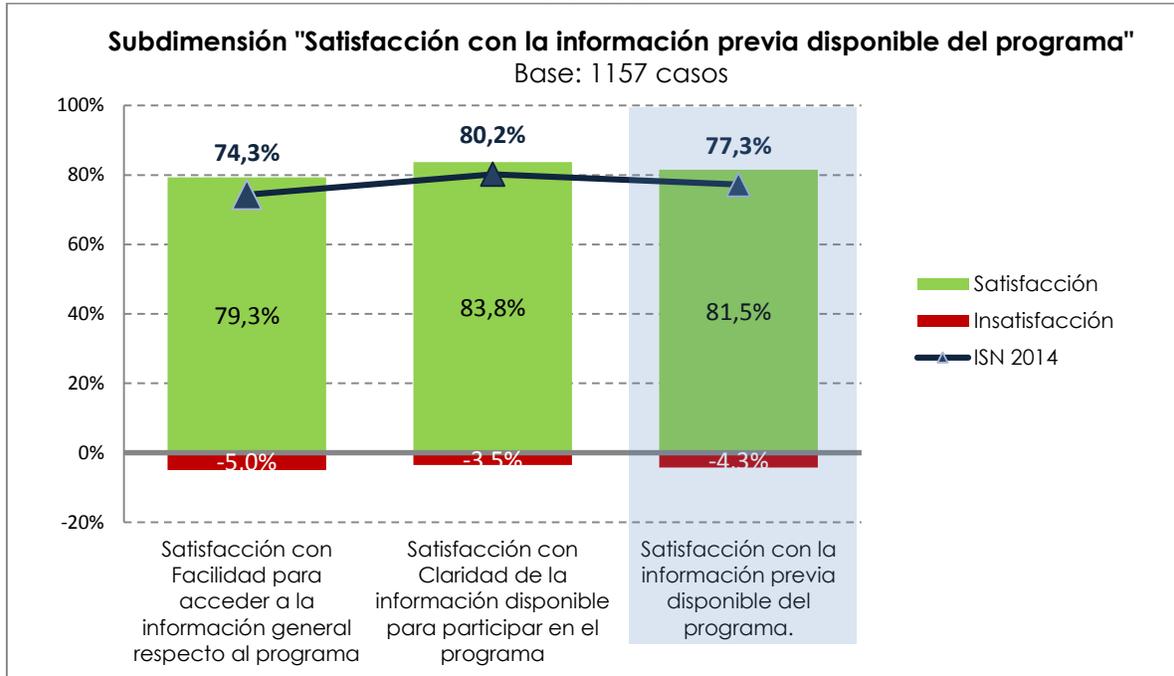
4.2.1 Subdimensión: Satisfacción con la información previa disponible del Programa

La satisfacción con la facilidad para acceder a la información general respecto del Programa fue evaluado de modo regular con un ISN del 74,3%.

Respecto a la claridad de la información necesaria para participar en el Programa, el ISN observado para este aspecto es de 80,2%.

El resultado global de esta subdimensión nos muestra un ISN del 77,3% (positivo).

Gráfico 8



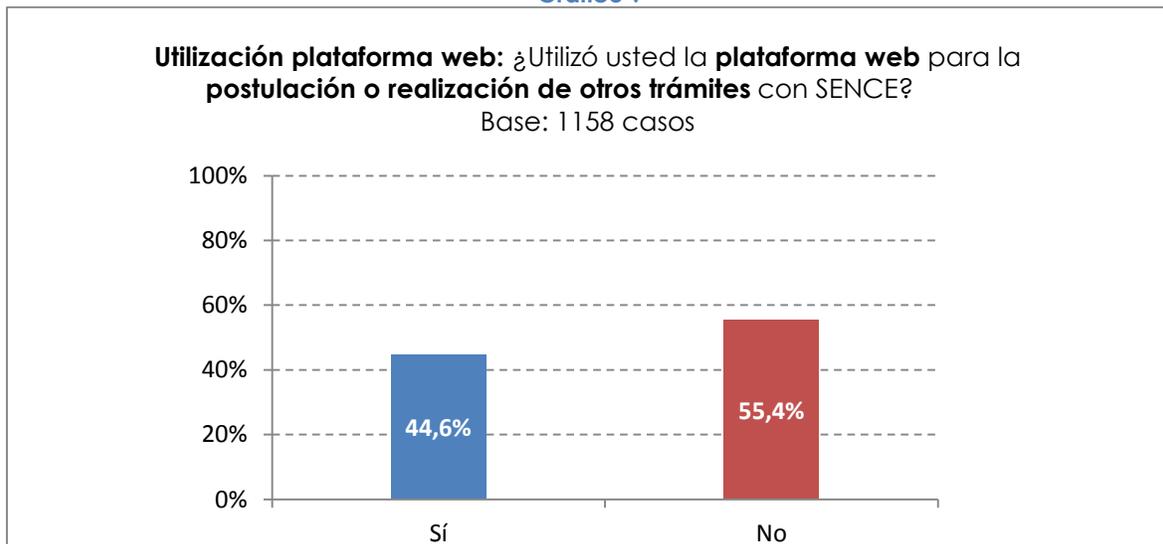
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios línea sectorial 2014.

4.2.2 Subdimensión: Satisfacción con la plataforma web

Antes de evaluar la plataforma web, se les consultó a los usuarios del Programa si habían utilizado esta herramienta para la postulación o realización de otros trámites con SENCE.

De las personas consultadas, el 44,6% la había utilizado, versus el 55,4% que no había hecho uso de la plataforma.

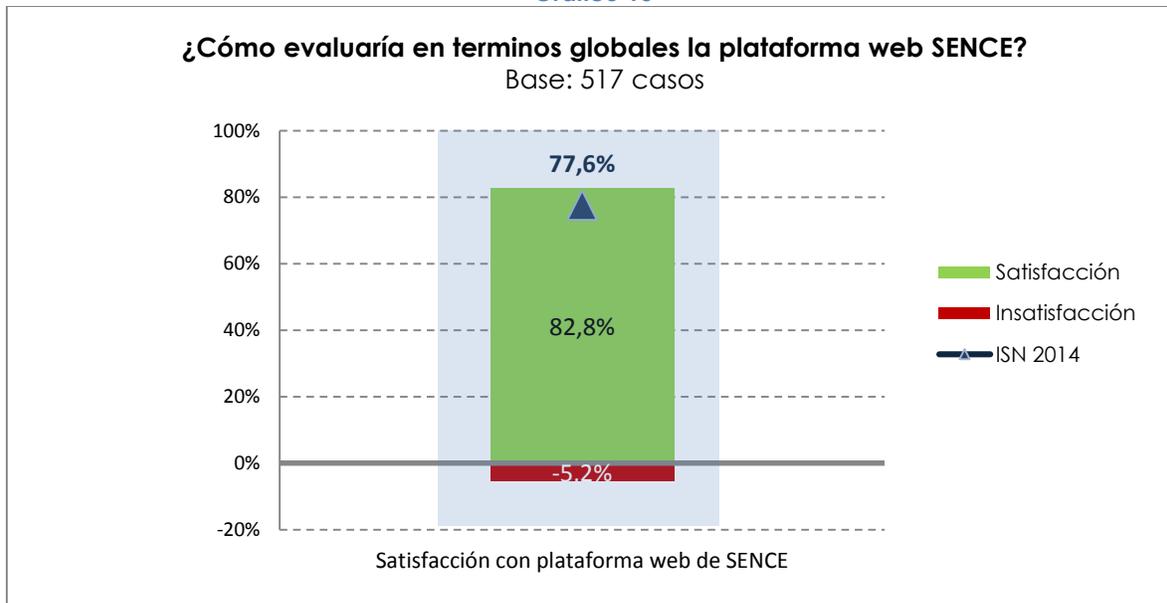
Gráfico 9



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios línea sectorial 2014.

Como puede ser observado en el gráfico siguiente, cuando se preguntó por la satisfacción de los usuarios respecto a la plataforma web de SENCE, ésta fue evaluada positivamente, pues el ISN fue del 77,6%.

Gráfico 10



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficinos línea sectorial 2014.

4.2.3 Subdimensión: Satisfacción con el proceso de postulación al Programa

La percepción de las personas usuarias sobre los servicios entregados por la institución se midió a través de tres variables: rapidez y eficacia del proceso de postulación, evaluación general de la atención SENCE y evaluación general del proceso de postulación.

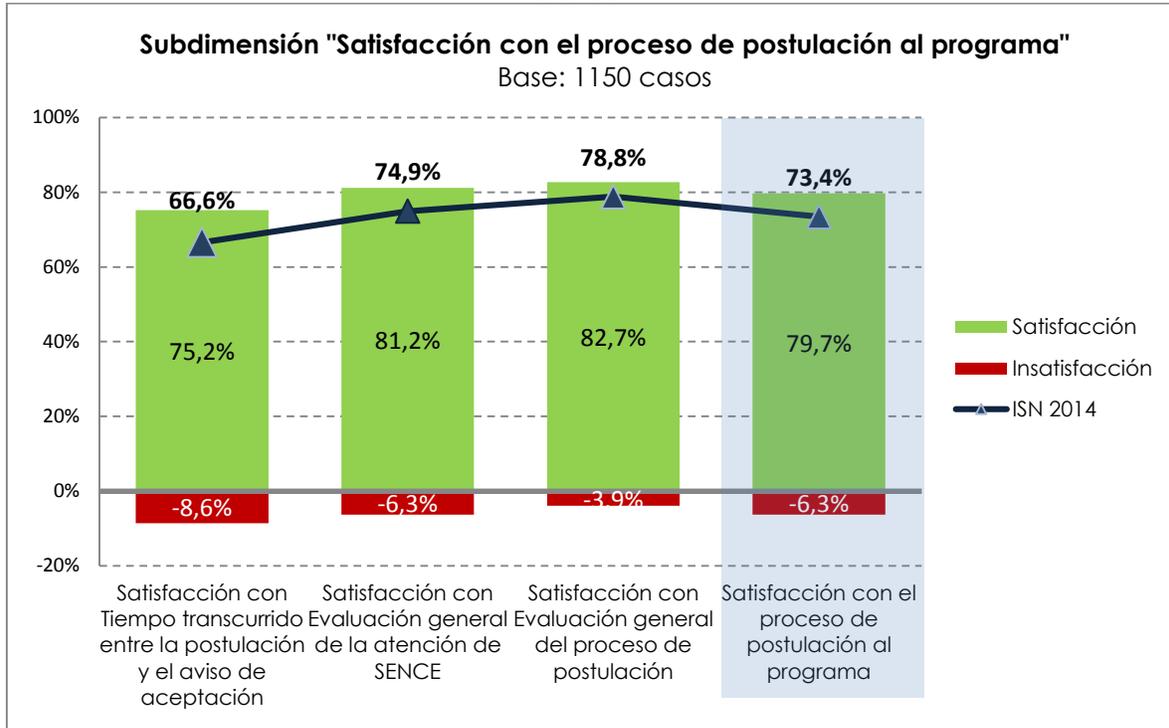
Como se observa en el gráfico siguiente, sobre la rapidez y eficacia del proceso de postulación sobre el tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación, el ISN fue de 66,6%, por lo que esta área fue evaluada como regular.

Sobre la evaluación general de la atención SENCE, el ISN alcanza el 74,8%, lo que significó que el nivel de percepción de la población usuaria fuera regular.

Finalmente, el proceso de postulación fue percibido positivamente por las personas usuarias, con un ISN de 78,8%.

En el resultado global de esta subdimensión, es posible apreciar que esta fue evaluada en forma regular, pues el ISN alcanza el 73,4%. Es importante decir que respecto de los resultados planteados, la principal oportunidad de mejora se instala sobre el tiempo entre la postulación y el aviso de aceptación, ya que se encuentra lejos de tener una evaluación positiva.

Gráfico 11



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios línea sectorial 2014.

4.5 Dimensión: Satisfacción con el curso

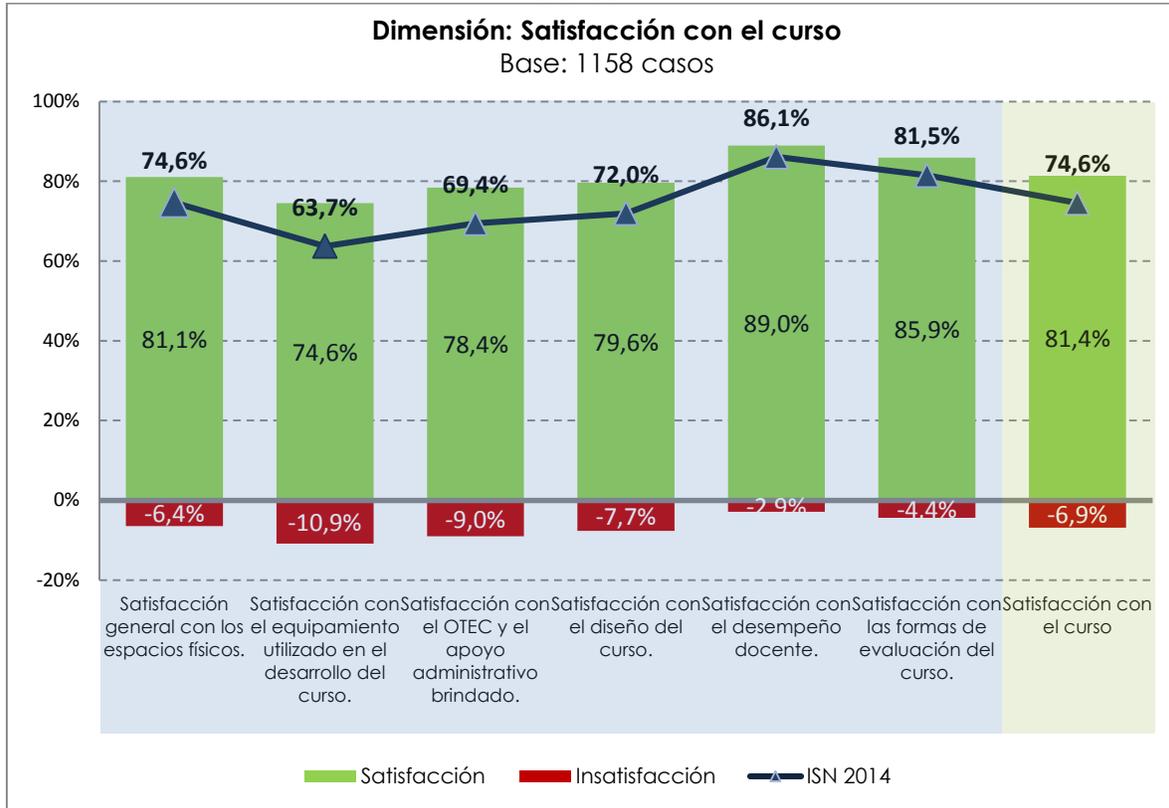
Para la medición de la satisfacción con el curso se cuenta con los siguientes indicadores generales:

1. Satisfacción general con los espacios físicos.
2. Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso.
3. Satisfacción con el apoyo administrativo por parte del OTEC durante el curso.
4. Satisfacción con el diseño del curso.
5. Satisfacción con el desempeño docente.
6. Satisfacción con las formas de evaluación del curso.

A nivel general, esta dimensión fue evaluada como regular, obteniendo un ISN de 74,6%. Los aspectos mejor evaluados fueron "Satisfacción con el desempeño docente" (86,1%) y "Satisfacción con las formas de evaluación del curso" (81,5%).

El resto de las subdimensiones obtuvieron una evaluación regular.

Gráfico 12



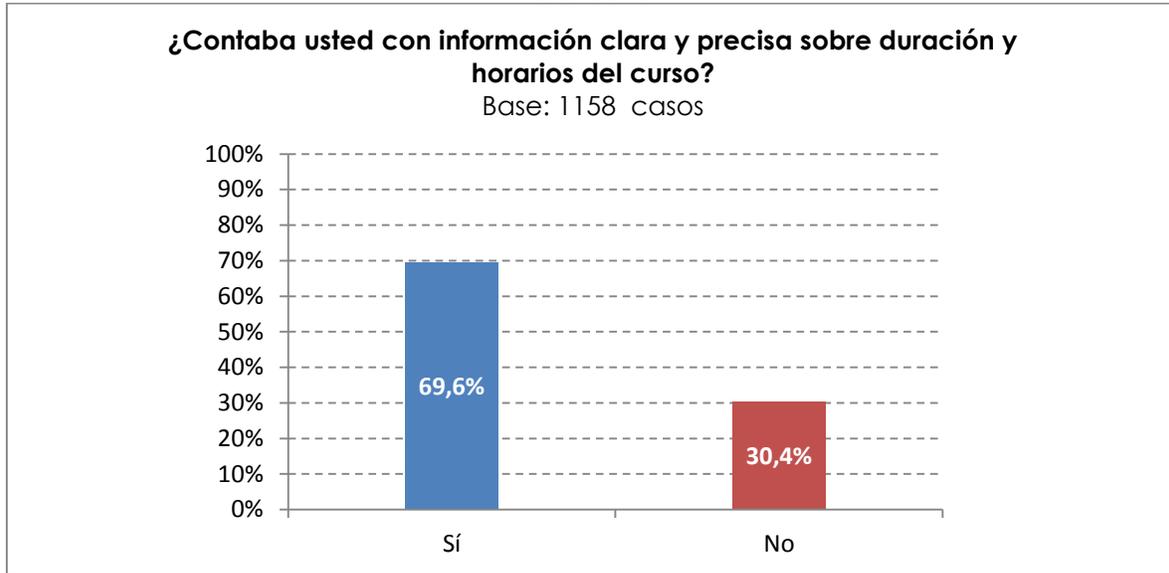
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficinas línea sectorial 2014.

Para complementar los resultados de esta dimensión, se presentan los siguientes aspectos evaluados de manera previa a la evaluación del curso.

4.5.1 Información Previa

Se le preguntó a la población usuaria si antes de iniciar el curso contaba con información clara y precisa sobre su duración y horarios. El 69,6% de ellas manifestó que sí sabía; mientras que el 30,4% lo desconocía.

Gráfico 13

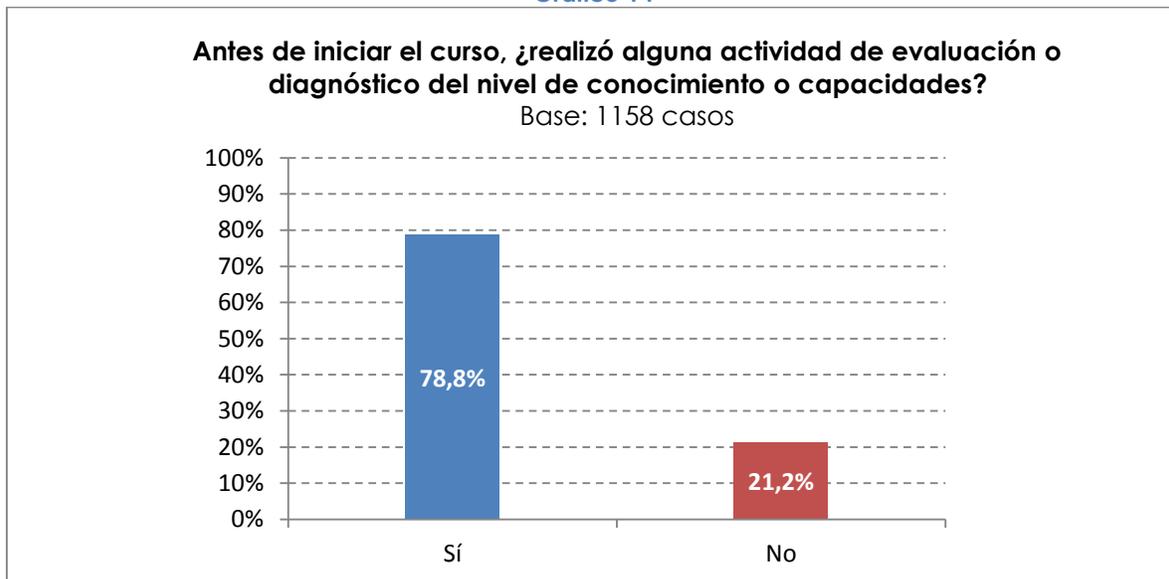


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios línea sectorial 2014.

4.5.2 Evaluación diagnóstica previa

El 78,8% de las personas usuarias respondió que realizó una actividad de evaluación de diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades.

Gráfico 14



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios línea sectorial 2014.

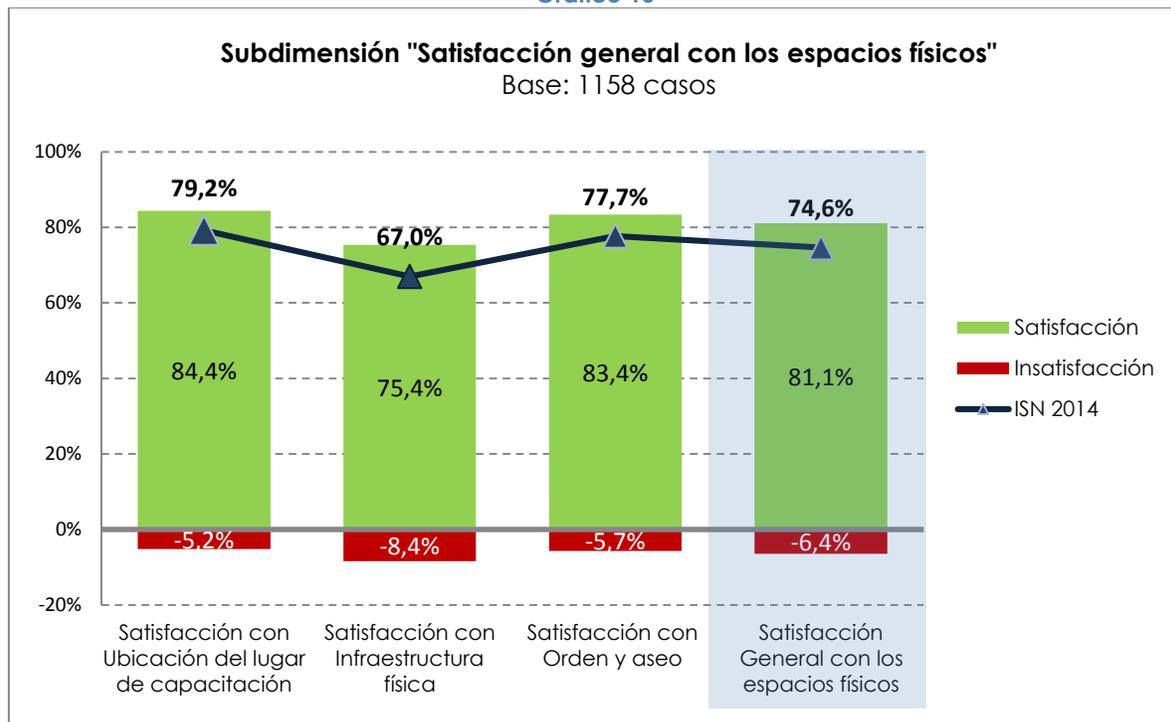
4.5.1 Subdimensión: Satisfacción general con los espacios físicos.

La evaluación general del espacio consta de tres variables. La primera se refiere a la ubicación del lugar de capacitación en términos de facilidad de acceso; la segunda a la infraestructura física y, por último, orden y aseo de la sala de clases o de la instalación en general.

La ubicación del lugar de capacitación tuvo un ISN positivo de 79,2%, luego seguimos con la variable orden y aseo, la cual obtuvo un ISN de 77,7% considerado positivo. Por último, la variable "infraestructura física" (salas, tamaño, iluminación, ventilación) fue evaluada de forma regular por las personas encuestadas (ISN de 67,0%), es decir, tuvieron un nivel de descontento menor.

En el global, la satisfacción neta alcanzó un 74,6%, considerado regular, por lo que quedan aspectos por mejorar.

Gráfico 15



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios línea sectorial 2014.

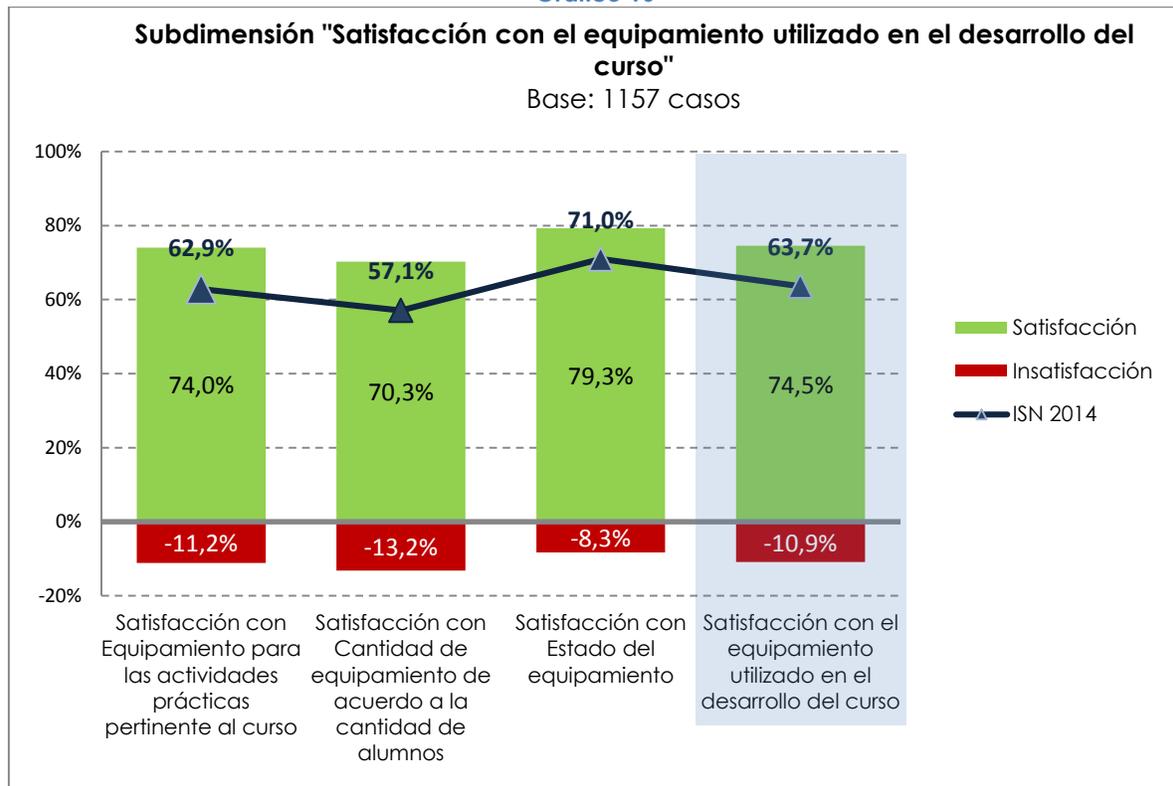
4.5.2 Subdimensión: Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso

El equipamiento adecuado para el desarrollo del curso consta de tres variables. La primera se refiere al equipamiento para las actividades prácticas pertinentes al curso; la segunda a la cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos y, por último, la tercera que refiere al estado del equipamiento.

El equipamiento para las actividades prácticas pertinentes al curso (equipos, computadores, herramientas, otros) tuvo un ISN de 62,9%. La cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos presentó un ISN de 57,1%. Por último, el estado del equipamiento (buen funcionamiento) tuvo un ISN de 71,0%.

La población usuaria del Programa valoró de forma regular las tres variables analizadas, lo que se traduce en un nivel de insatisfacción al respecto. El equipamiento para las actividades prácticas junto a la cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos fueron los aspectos que presentaron el ISN más bajo. Se valoró un poco mejor el buen funcionamiento del equipamiento.

Gráfico 16



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios línea sectorial 2014.

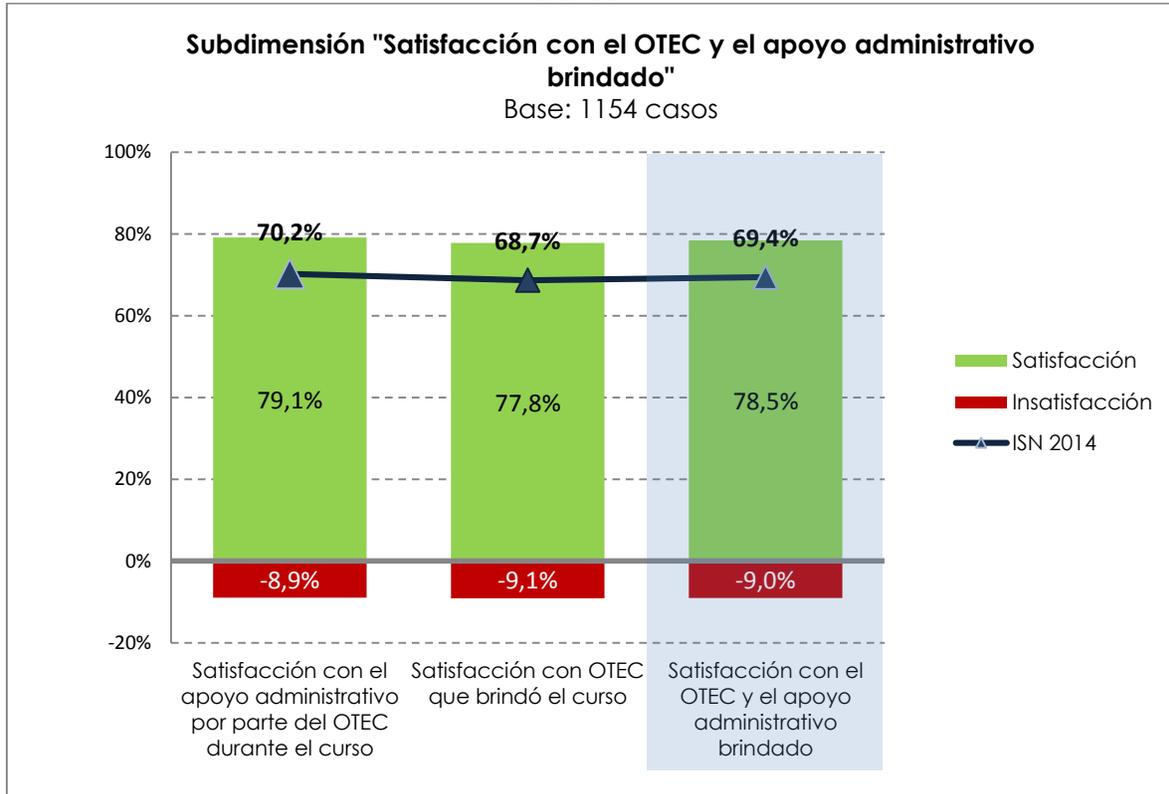
4.5.3 Subdimensión: Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado

El apoyo administrativo recibido durante el desarrollo del curso tuvo un ISN de 70,2%. Esto significa que las personas usuarias del Programa valoraron de forma regular este aspecto.

La evaluación general del OTEC tuvo un ISN de 68,7%, lo cual significa que visto desde un punto de vista más general, las personas usuarias del Programa valoraron de forma regular a la institución que impartió el curso.

En general se evaluó en forma regular esta subdimensión, pues llegó a un ISN del 69,4%.

Gráfico 17



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios línea sectorial 2014.

4.5.4 Subdimensión: Satisfacción con el diseño del curso

La presente subdimensión aborda aspectos del curso relativos a metodología, recursos pedagógicos, cumplimiento de fechas y horarios, cumplimiento de las actividades programadas y la adecuación del horario del curso.

La metodología de enseñanza fue evaluada en forma regular por las personas que tomaron el curso, con un ISN del 75,7%.

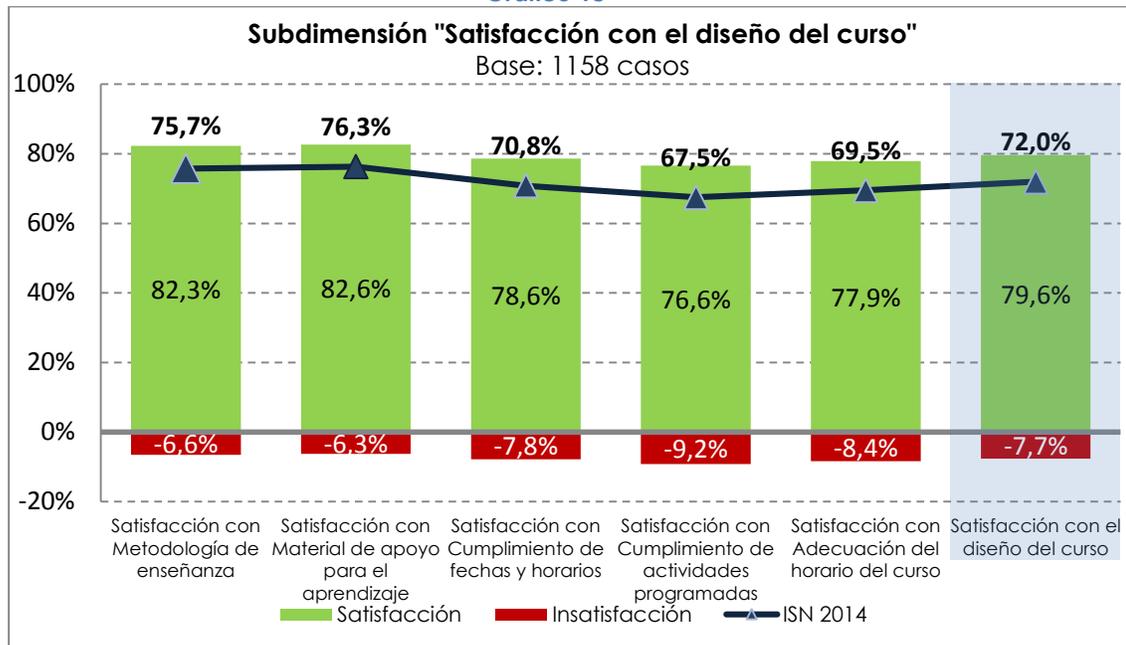
El material de apoyo para el aprendizaje – presentaciones, textos, guías de apoyo- fue evaluado con un ISN positivo del 76,3%.

La evaluación de la coherencia entre lo ofrecido y lo realizado en el curso, constó de dos variables. La primera se refiere al cumplimiento de fechas y horarios y, la segunda al cumplimiento de todas las actividades programadas. En ambos casos el ISN está ubicado en un rango regular, con un 70,8% y 67,5% respectivamente.

En general, las personas que tomaron el curso evaluaron el horario de forma regular, pues el ISN fue del 69,5%.

A modo global, esta subdimensión promedió un ISN de 72,0%, considerado, en conjunto con todos los aspectos acá medidos, como regular.

Gráfico 18



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios línea sectorial 2014.

Contenido versus tiempo

El indicador "contenido versus tiempo" contó con las siguientes 4 variables: Número de días en que se desarrolló el curso; Número de horas diarias; Horario del curso; y Duración total del curso.

Número de días a la semana para el curso de capacitación

La mayoría de la población usuaria desarrolló el curso en 5 días (65%).

Tabla 4: Número de días a la semana para el curso teórico

Número de días	Porcentaje del número de días
1	0,6%
2	1,4%
3	4,7%
4	4,7%
5	65,0%
6	20,4%
7	1,3%
NS/NR	2,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios línea sectorial 2014.

Número de horas a la semana para el curso de capacitación

La mayoría de la población usuaria recibió el curso de capacitación en promedio en 5 horas diarias.

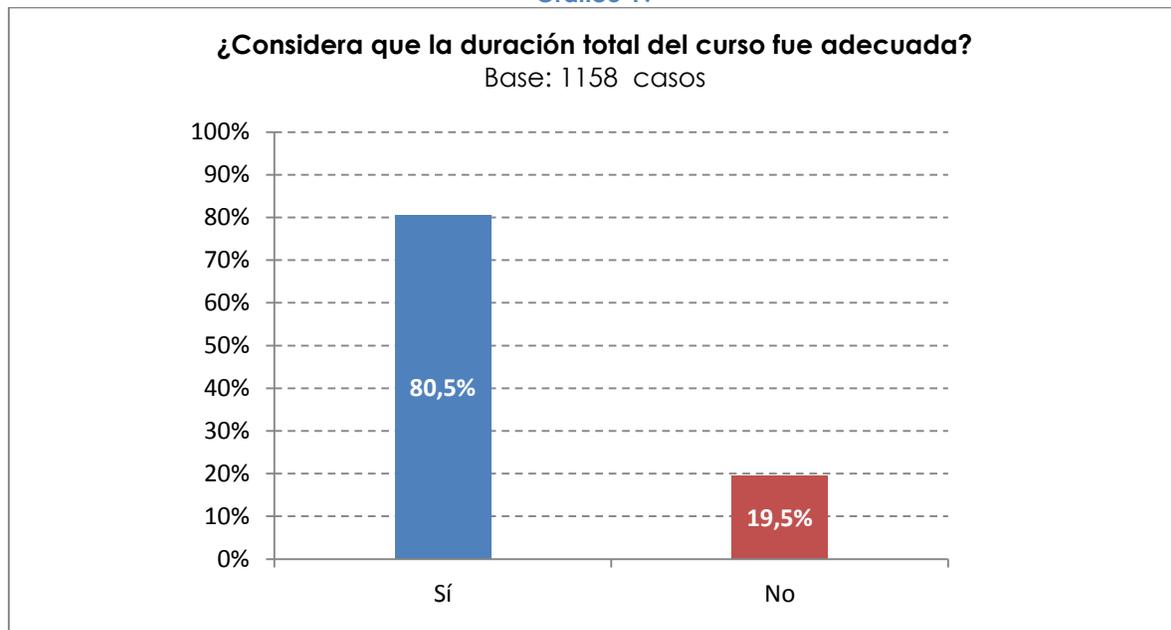
Tabla 5: Número de horas diarias por curso

Número horas diarias	Porcentaje horas diarias
1	0,3%
2	1,3%
3	4,8%
4	23,0%
5	40,8%
6	12,3%
7	5,1%
8	6,1%
9	6,1%
NS/NR	0,10%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios línea sectorial 2014.

Un 80,5% de la población usuaria encuestada, consideró que la duración total del curso fue adecuada.

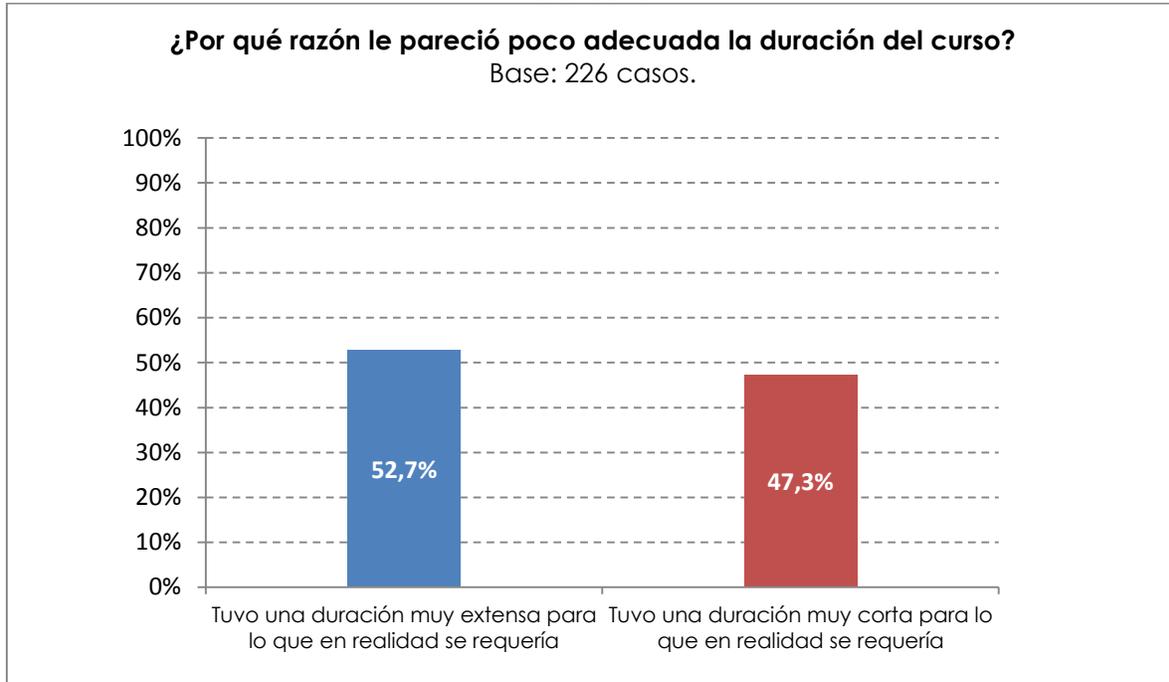
Gráfico 19



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficios línea sectorial 2014.

Entre quienes consideraron que la duración del curso no fue adecuada (19,5%), un 47,3% afirmó que fue muy corto para poder alcanzar a completar todos los objetivos, mientras que un 52,7% aseveró lo contrario.

Gráfico 20



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficinas línea sectorial 2014.

4.5.5 Subdimensión: Satisfacción con el desempeño docente

A continuación, se presentan las opiniones respecto al desempeño del relator o profesor en términos de puntualidad, claridad en la exposición de los contenidos, manejo de los temas abordados y disposición a responder preguntas.

El cumplimiento de fechas y horarios tuvo un ISN de 82,9%. La percepción de la población usuaria respecto al desempeño del tutor en lo que respecta a fechas y plazos para las actividades fue calificada en forma positiva.

De acuerdo a lo señalado, el tutor poseía un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo enseñado. El ISN fue de 86,4%, es decir, positivo.

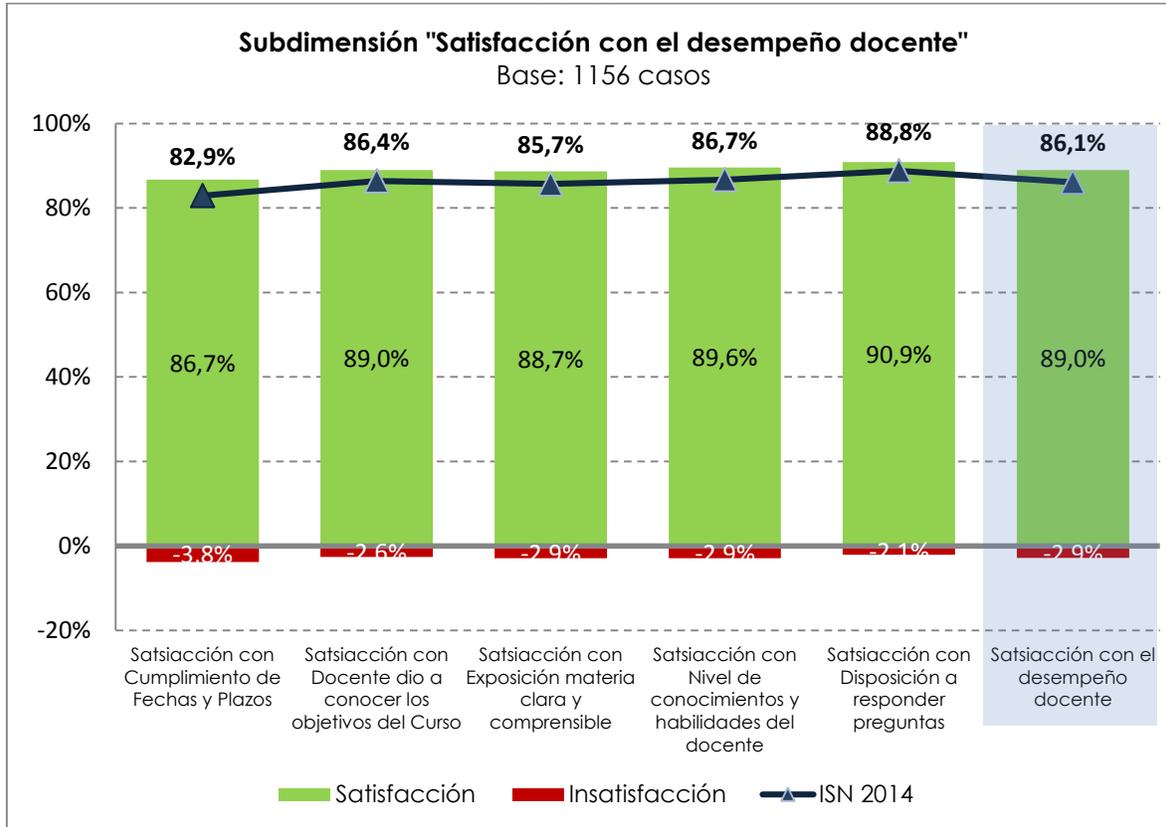
El tutor mostró buena disposición para responder preguntas con un ISN del 88,8%, es decir, obtuvo una calificación positiva.

La percepción de la población usuaria sobre el desempeño del tutor en lo que respecta a claridad en la exposición de los contenidos fue positiva con un ISN del 85,7%.

Finalmente, que el tutor diera a conocer los objetivos del curso alcanzó un ISN de 86,4% (positiva).

La dimensión fue evaluada en forma positiva con un ISN del 86,1%.

Gráfico 21



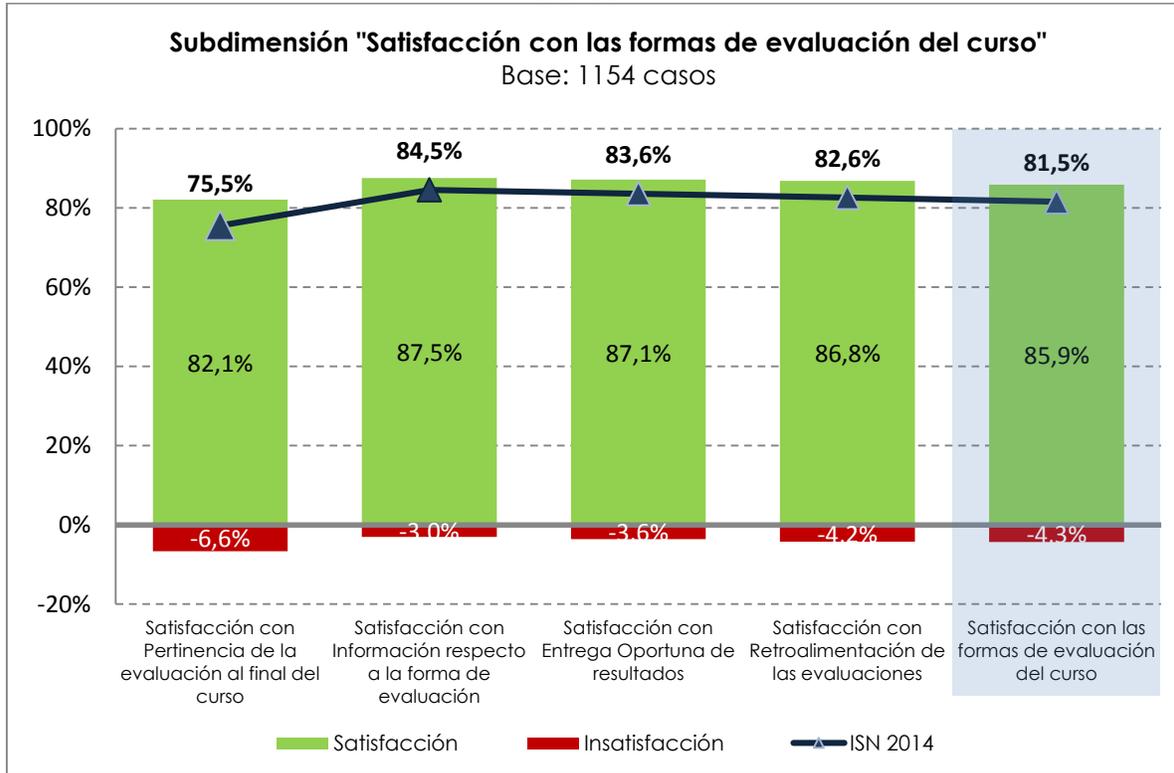
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficinas línea sectorial 2014.

4.5.6 Subdimensión: Satisfacción con las formas de evaluación del curso

Como es posible ver en el gráfico, la población usuaria consideró que la forma en que fue evaluado/a al finalizar el curso fue positiva, con un ISN de 75,5%. Respecto a si el tutor informó sobre cómo serían evaluadas las personas que tomaron el curso, el ISN correspondió a 84,5%. Respecto a si el tutor entregaba oportunamente los resultados, el ISN fue de 83,6%. Por último, si el tutor entregó retroalimentación sobre las evaluaciones, el ISN fue de 82,6%.

Cabe decir que la evaluación positiva de todas las variables que conforman esta subdimensión, dan como resultado final un ISN de 81,5%.

Gráfico 22



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficinas línea sectorial 2014.

4.6 Dimensión: Satisfacción con los resultados del curso

Esta dimensión da cuenta de los beneficios y utilidad que tuvo para los encuestados los cursos y capacitaciones realizadas. Las subdimensiones que conforman esta dimensión son: adquisición de nuevos conocimientos y habilidades, aplicación en el trabajo, utilidad o pertinencia, y expectativas sobre cambios en la situación laboral.

El ISN con el que las personas beneficiadas evaluaron la adquisición de nuevos conocimientos y/o habilidades fue de un 84,2%, considerado como positivo. En términos generales, la población usuaria del Programa manifestó estar satisfecha con este aspecto.

El ISN con el que las personas beneficiadas evaluaron saber cómo aplicar lo aprendido en el curso fue de un 82,8%, considerado como positivo. Los usuarios del Programa manifestaron estar satisfechos en términos generales con este aspecto.

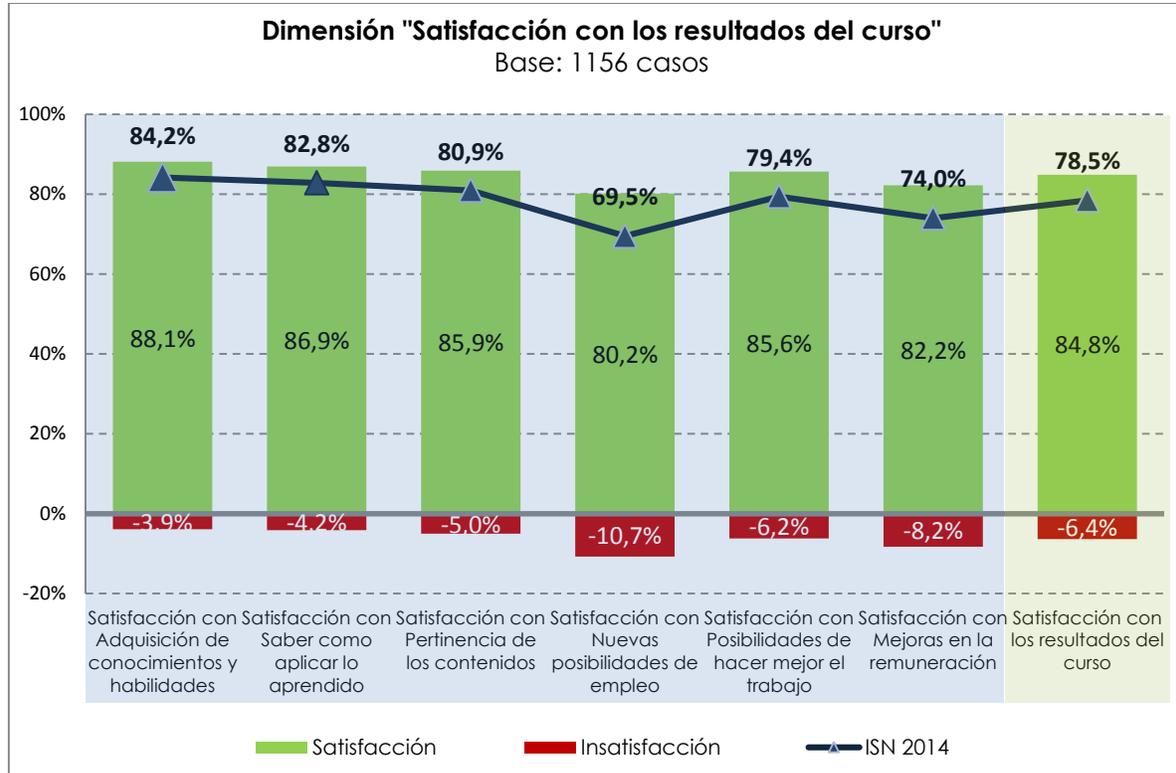
El ISN con el que evaluaron la pertinencia de los contenidos aprendidos en el curso fue de un 80,9%, considerado como positivo.

Como se observa en el gráfico, las expectativas sobre si el curso dará nuevas posibilidades de empleo a los beneficiarios y si surgen posibilidades de realizar mejor el trabajo, la primera fue evaluada como regular con un ISN del 69,5% y la segunda con un ISN positivo (79,4%).

En cuanto a la posibilidad de mejora en remuneración, el ISN fue de 74,0% considerado como regular.

El resultado global de la dimensión fue un ISN del 78,5%.

Gráfico 23



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Capacitación en Oficinas línea sectorial 2014.

5. Resumen: ISN Programa Capacitación en Oficios línea sectorial

A continuación se presenta una tabla resumen de los resultados levantados por medio de la encuesta de satisfacción aplicada a los beneficiarios del Programa "Capacitación en Oficios de Línea Sectorial".

Para comprender las evaluaciones los valores están expresados según los siguientes colores.

91,0%-100,0%	Excelente	
76,0%-90,9%	Positiva	
61,0%-75,9%	Regular	
51,0%-60,9%	Negativa	
-100,0%-50,9%	Muy negativa	

Tabla 6: ISN Resumido Programa Capacitación en Oficios Línea Sectorial

Total	Dimensión	Subdimensión	Variable	ISN
Capacitación en Oficios sectorial 76,4%	Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso 76,1%	Satisfacción con la información previa disponible del Programa 77,3%	Facilidad para acceder a la información sobre el programa	74,3%
			Claridad de la información disponible para participar en el Programa	80,2%
		Satisfacción con la plataforma web 77,6%	Satisfacción con la plataforma web	77,6%
			Satisfacción con el proceso de postulación al Programa 73,4%	Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación
		Evaluación general de la atención de SENCE		74,8%
			Evaluación general del proceso de postulación	78,8%
	Evaluación del Curso 74,6%	Satisfacción con los espacios físicos 74,6%		Ubicación del lugar de capacitación
			Infraestructura física	67,0%
			Orden y aseo	77,7%
		Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso 63,7%	Equipamiento pertinente para actividades prácticas	62,9%
			Cantidad de equipamiento	57,1%
			Estado de equipamiento	71,0%
		Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado 69,4%	Evaluación del apoyo administrativo por parte del OTEC durante el curso	70,2%
			Evaluación general del OTEC	68,7%
		Satisfacción con el diseño del curso 72,0%	Metodología de enseñanza	75,7%
			Material de apoyo para el aprendizaje	76,3%
			Cumplimiento de fechas y horarios	70,8%
			Cumplimiento de actividades programadas	67,5%
		Satisfacción con el desempeño docente 86,1%	Adecuación del horario del curso	69,5%
			Cumplimiento de fechas y plazos docente	82,9%
			Docente dio a conocer los objetivos del curso	86,4%
			Exposición materia clara y comprensible	85,7%
		Satisfacción con las formas de evaluación del curso 81,5%	Nivel de conocimientos y habilidades del docente	86,7%
			Disposición a responder preguntas	88,8%
	Pertinencia de la evaluación final del curso		75,5%	
	Información respecto a la forma de evaluación		84,5%	
	Satisfacción con los resultados del curso 78,5%	Entrega Oportuna de resultados	83,6%	
		Retroalimentación de las evaluaciones	82,6%	
		Adquisición de nuevos conocimientos y habilidades	84,2%	
		Saber cómo aplicar lo aprendido	82,8%	
		Pertinencia de los contenidos	80,9%	
		Nuevas posibilidades de empleo	69,5%	
Possibilidades de hacer mejor el trabajo	79,4%			
Mejoras en la remuneración	74,0%			

6. Resumen: ISN Programa Capacitación en Oficios línea sectorial – Por Región

El presente apartado presenta los resultados a nivel regional para las tres dimensiones evaluadas en el presente estudio.

Tabla 7: Apertura por Dimensión

Región	Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso	Satisfacción con el curso	Satisfacción con los resultados del curso	Total Programa
Tarapacá	46,6%	56,0%	85,0%	62,5%
Coquimbo	79,0%	74,4%	78,0%	77,1%
Valparaíso	79,5%	79,0%	77,6%	78,7%
O'Higgins	84,6%	83,0%	82,3%	83,3%
Maule	79,9%	78,9%	84,1%	81,0%
Biobío	75,2%	71,6%	77,2%	74,6%
Araucanía	66,9%	70,8%	76,7%	71,5%
Los Lagos	77,4%	75,7%	82,2%	78,5%
Aysén	58,6%	83,2%	68,5%	70,1%
Magallanes	93,1%	91,3%	90,9%	91,8%
R. Metropolitana	68,4%	70,1%	64,2%	67,6%
Los Ríos	68,3%	64,7%	79,5%	70,8%
Arica y Parinacota	56,7%	88,6%	71,7%	72,3%
Total	76,1%	74,6%	78,5%	76,4%

7. Resumen: ISN Programa Capacitación en Oficios línea sectorial – apertura por línea

El presente apartado presenta los indicadores de satisfacción neta de las distintas líneas sectoriales en las dimensiones estudiadas.

Tabla 8: Apertura por Línea Sectorial

Región	Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso	Satisfacción con el curso	Satisfacción con los resultados del curso	Total Programa
LINEA Acuícola	78,2%	80,6%	75,1%	78,0%
LINEA Montaje Industrial	76,0%	73,0%	73,5%	74,2%
LINEA Transporte	77,2%	74,1%	85,9%	79,1%
LINEA Turismo	82,3%	78,5%	75,1%	78,7%
LINEA Forestal	66,7%	71,1%	79,8%	72,5%
LINEA Agrícola	77,5%	83,8%	82,3%	81,2%
LINEA Construcción Minera	68,6%	54,3%	29,3%	50,8%
Total	76,1%	74,6%	78,5%	76,4%

La línea "Construcción Minera" es la que presenta la evaluación más baja (ISN negativo de 50,8%), explicado principalmente por la evaluación muy negativa (29,3%) realizada respecto a la dimensión "Satisfacción con los resultados del curso".

8. Conclusiones

Los resultados obtenidos en la medición realizada al Programa "Capacitación en Oficinas línea sectorial", muestran un ISN global de 76,4%, lo que implica que los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio.

En términos generales, dos de las tres dimensiones medidas dentro de este Programa obtuvieron un ISN positivo, siendo la mejor evaluada "Satisfacción con los resultados del curso", con un ISN del 78,5%, lo cual habla de un resultado positivo en cuanto a la mejora de la situación laboral de los usuarios post curso de capacitación.

Luego vendrían las dimensiones "Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso" con un ISN del 76,1% y por último, la única dimensión evaluada en forma regular por los beneficiados "Evaluación del Curso", con un ISN del 74,6%, siendo la dimensión con mayor presencia de variables a mejorar.

El ISN más alto se observa en la subdimensión "Desempeño del docente" con un 86,1%.

La región de Tarapacá y Metropolitana presentan los índices de satisfacción neta más bajos.

Respecto a la evaluación por línea sectorial fue posible apreciar que la mayor parte de las líneas sectoriales evalúan en forma positiva el Programa a excepción de Línea Forestal con una evaluación regular (ISN 69,1%), Línea Montaje Industrial con un 74,2% y Línea Construcción Minera que fue evaluada negativamente, con un ISN de 50,8%.

9. Anexos

9.1 Resumen: ISN Programa Capacitación en Oficios línea sectorial – Línea Acuícola

Total	Dimensión	Subdimensión	Variable	ISN
Capacitación en Oficios sectorial 78,0%	Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso 78,2%	Satisfacción con la información previa disponible del Programa 83,9%	Facilidad para acceder a la información sobre el programa	77,7%
			Claridad de la información disponible para participar en el Programa	90,2%
		Satisfacción con la plataforma web 75,5%	Satisfacción con la plataforma web	75,5%
		Satisfacción con el proceso de postulación al Programa 75,2%	Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación	67,3%
			Evaluación general de la atención de SENCE	78,2%
			Evaluación general del proceso de postulación	80,2%
	Evaluación del Curso 80,6%	Satisfacción con los espacios físicos 81,8%	Ubicación del lugar de capacitación	87,5%
			Infraestructura física	77,7%
			Orden y aseo	80,4%
		Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso 71,1%	Equipamiento pertinente para actividades prácticas	71,4%
			Cantidad de equipamiento	67,0%
			Estado de equipamiento	75,0%
		Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado 77,1%	Evaluación del apoyo administrativo por parte del OTEC durante el curso	79,3%
			Evaluación general del OTEC	75,0%
		Satisfacción con el diseño del curso 81,3%	Metodología de enseñanza	83,9%
			Material de apoyo para el aprendizaje	85,7%
			Cumplimiento de fechas y horarios	81,3%
			Cumplimiento de actividades programadas	81,3%
			Adecuación del horario del curso	74,5%
		Satisfacción con el desempeño docente 89,8%	Cumplimiento de fechas y plazos docente	87,5%
			Docente dio a conocer los objetivos del curso	90,2%
			Exposición materia clara y comprensible	87,5%
			Nivel de conocimientos y habilidades del docente	93,8%
		Satisfacción con las formas de evaluación del curso 82,4%	Disposición a responder preguntas	90,2%
	Pertinencia de la evaluación final del curso		74,1%	
	Información respecto a la forma de evaluación		86,6%	
	Entrega Oportuna de resultados		83,0%	
	Satisfacción con los resultados del curso 75,1%	Retroalimentación de las evaluaciones	85,7%	
		Adquisición de nuevos conocimientos y habilidades	83,0%	
		Saber cómo aplicar lo aprendido	83,0%	
		Pertinencia de los contenidos	75,0%	
Nuevas posibilidades de empleo		66,1%		
Posibilidades de hacer mejor el trabajo		80,4%		
Mejoras en la remuneración	63,4%			

9.2 Resumen: ISN Programa Capacitación en Oficios línea sectorial – Línea Montaje Industrial

Total	Dimensión	Subdimensión	Variable	ISN
Capacitación en Oficios sectorial 74,2%	Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso 76,0%	Satisfacción con la información previa disponible del Programa 78,9%	Facilidad para acceder a la información sobre el programa Claridad de la información disponible para participar en el Programa	77,7% 80,1%
		Satisfacción con la plataforma web 72,6%	Satisfacción con la plataforma web	72,6%
		Satisfacción con el proceso de postulación al Programa 76,4%	Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación	69,6%
			Evaluación general de la atención de SENCE	78,8%
			Evaluación general del proceso de postulación	80,8%
		Evaluación del Curso 73,0%	Satisfacción con los espacios físicos 75,7%	Ubicación del lugar de capacitación
	Infraestructura física			69,5%
	Orden y aseo			81,5%
	Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso 58,0%		Equipamiento pertinente para actividades prácticas	56,6%
			Cantidad de equipamiento	52,2%
			Estado de equipamiento	65,1%
	Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado 66,9%		Evaluación del apoyo administrativo por parte del OTEC durante el curso	66,3%
			Evaluación general del OTEC	67,4%
	Satisfacción con el diseño del curso 74,0%		Metodología de enseñanza	72,1%
			Material de apoyo para el aprendizaje	75,4%
			Cumplimiento de fechas y horarios	76,5%
			Cumplimiento de actividades programadas	67,9%
	Satisfacción con el desempeño docente 84,4%		Adecuación del horario del curso	77,9%
			Cumplimiento de fechas y plazos docente	80,9%
			Docente dio a conocer los objetivos del curso	83,9%
			Exposición materia clara y comprensible	84,2%
			Nivel de conocimientos y habilidades del docente	86,5%
	Satisfacción con las formas de evaluación del curso 79,4%		Disposición a responder preguntas	86,8%
		Pertinencia de la evaluación final del curso	70,8%	
		Información respecto a la forma de evaluación	81,2%	
		Entrega Oportuna de resultados	82,9%	
		Retroalimentación de las evaluaciones	82,6%	
	Satisfacción con los resultados del curso 73,5%	Adquisición de nuevos conocimientos y habilidades	80,2%	
		Saber cómo aplicar lo aprendido	78,8%	
		Pertinencia de los contenidos	79,6%	
		Nuevas posibilidades de empleo	60,5%	
		Posibilidades de hacer mejor el trabajo	73,7%	
		Mejoras en la remuneración	68,1%	

9.3 Resumen: ISN Programa Capacitación en Oficios línea sectorial – Línea Transporte

Total	Dimensión	Subdimensión	Variable	ISN
Capacitación en Oficios sectorial 79,1%	Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso 77,2%	Satisfacción con la información previa disponible del Programa 78,6%	Facilidad para acceder a la información sobre el programa	75,1%
			Claridad de la información disponible para participar en el Programa	82,1%
		Satisfacción con la plataforma web 81,3%	Satisfacción con la plataforma web	81,3%
		Satisfacción con el proceso de postulación al Programa 71,6%	Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación	64,5%
			Evaluación general de la atención de SENCE	72,7%
	Evaluación general del proceso de postulación		77,6%	
	Evaluación del Curso 74,1%	Satisfacción con los espacios físicos 72,7%	Ubicación del lugar de capacitación	82,1%
			Infraestructura física	62,4%
			Orden y aseo	73,5%
		Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso 65,3%	Equipamiento pertinente para actividades prácticas	65,9%
			Cantidad de equipamiento	57,8%
			Estado de equipamiento	72,2%
		Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado 70,3%	Evaluación del apoyo administrativo por parte del OTEC durante el curso	69,3%
			Evaluación general del OTEC	71,4%
		Satisfacción con el diseño del curso 68,2%	Metodología de enseñanza	74,9%
			Material de apoyo para el aprendizaje	75,8%
			Cumplimiento de fechas y horarios	62,0%
			Cumplimiento de actividades programadas	64,7%
		Satisfacción con el desempeño docente 85,9%	Adecuación del horario del curso	63,5%
			Cumplimiento de fechas y plazos docente	82,5%
			Docente dio a conocer los objetivos del curso	86,4%
			Exposición materia clara y comprensible	86,4%
			Nivel de conocimientos y habilidades del docente	85,5%
		Satisfacción con las formas de evaluación del curso 82,2%	Disposición a responder preguntas	88,7%
	Pertinencia de la evaluación final del curso		80,3%	
	Información respecto a la forma de evaluación		84,1%	
	Entrega Oportuna de resultados		82,9%	
	Retroalimentación de las evaluaciones		81,3%	
	Satisfacción con los resultados del curso 85,9%	Adquisición de nuevos conocimientos y habilidades	87,5%	
		Saber cómo aplicar lo aprendido	85,3%	
Pertinencia de los contenidos		86,4%		
Nuevas posibilidades de empleo		83,1%		
Posibilidades de hacer mejor el trabajo		87,3%		
	Mejoras en la remuneración	85,7%		

9.4 Resumen: ISN Programa Capacitación en Oficios línea sectorial – Línea Turismo

Total	Dimensión	Subdimensión	Variable	ISN
Capacitación en Oficios sectorial 78,7%	Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso 82,3%	Satisfacción con la información previa disponible del Programa 76,2%	Facilidad para acceder a la información sobre el programa	72,1%
			Claridad de la información disponible para participar en el Programa	80,3%
		Satisfacción con la plataforma web 89,5%	Satisfacción con la plataforma web	89,5%
		Satisfacción con el proceso de postulación al Programa 81,3%	Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación	85,2%
			Evaluación general de la atención de SENCE	73,8%
			Evaluación general del proceso de postulación	85,0%
	Evaluación del Curso 78,5%	Satisfacción con los espacios físicos 73,8%	Ubicación del lugar de capacitación	77,0%
			Infraestructura física	60,7%
			Orden y aseo	83,6%
		Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso 72,7%	Equipamiento pertinente para actividades prácticas	67,2%
			Cantidad de equipamiento	67,2%
			Estado de equipamiento	83,6%
		Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado 67,5%	Evaluación del apoyo administrativo por parte del OTEC durante el curso	65,6%
			Evaluación general del OTEC	69,5%
		Satisfacción con el diseño del curso 78,3%	Metodología de enseñanza	93,4%
			Material de apoyo para el aprendizaje	83,6%
			Cumplimiento de fechas y horarios	77,0%
			Cumplimiento de actividades programadas	70,0%
		Satisfacción con el desempeño docente 94,0%	Adecuación del horario del curso	67,2%
			Cumplimiento de fechas y plazos docente	95,0%
			Docente dio a conocer los objetivos del curso	91,7%
			Exposición materia clara y comprensible	91,7%
			Nivel de conocimientos y habilidades del docente	93,3%
		Satisfacción con las formas de evaluación del curso 84,8%	Disposición a responder preguntas	98,3%
	Pertinencia de la evaluación final del curso		73,2%	
	Información respecto a la forma de evaluación		91,7%	
	Entrega Oportuna de resultados		86,4%	
	Retroalimentación de las evaluaciones		87,9%	
	Satisfacción con los resultados del curso 75,1%	Adquisición de nuevos conocimientos y habilidades	95,1%	
		Saber cómo aplicar lo aprendido	90,2%	
		Pertinencia de los contenidos	75,4%	
		Nuevas posibilidades de empleo	50,8%	
		Posibilidades de hacer mejor el trabajo	72,1%	
	Mejoras en la remuneración	67,2%		

9.5 Resumen: ISN Programa Capacitación en Oficios línea sectorial – Línea Forestal

Total	Dimensión	Subdimensión	Variable	ISN	
Capacitación en Oficios sectorial 72,5%	Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso 66,7%	Satisfacción con la información previa disponible del Programa 66,1%	Facilidad para acceder a la información sobre el programa	64,6%	
			Claridad de la información disponible para participar en el Programa	67,7%	
		Satisfacción con la plataforma web 69,2%	Satisfacción con la plataforma web	69,2%	
		Satisfacción con el proceso de postulación al Programa 64,7%	Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación	57,4%	
			Evaluación general de la atención de SENCE	68,4%	
			Evaluación general del proceso de postulación	68,1%	
	Evaluación del Curso 71,1%	Satisfacción con los espacios físicos 68,3%	Ubicación del lugar de capacitación	70,5%	
			Infraestructura física	62,5%	
			Orden y aseo	71,9%	
		Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso 53,5%	Equipamiento pertinente para actividades prácticas	50,0%	
			Cantidad de equipamiento	44,2%	
		Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado 66,8%	Estado de equipamiento	66,3%	
			Evaluación del apoyo administrativo por parte del OTEC durante el curso	73,7%	
		Satisfacción con el diseño del curso 72,0%	Evaluación general del OTEC	Evaluación general del OTEC	60,0%
				Metodología de enseñanza	75,0%
			Satisfacción con el desempeño docente 83,8%	Material de apoyo para el aprendizaje	70,8%
				Cumplimiento de fechas y horarios	78,1%
				Cumplimiento de actividades programadas	62,5%
				Adecuación del horario del curso	73,7%
		Satisfacción con las formas de evaluación del curso 82,2%	Cumplimiento de fechas y plazos docente	81,3%	
			Docente dio a conocer los objetivos del curso	85,3%	
			Exposición materia clara y comprensible	80,0%	
			Nivel de conocimientos y habilidades del docente	85,3%	
			Disposición a responder preguntas	87,4%	
	Satisfacción con los resultados del curso 79,8%	Pertinencia de la evaluación final del curso	76,1%		
		Información respecto a la forma de evaluación	86,3%		
		Entrega Oportuna de resultados	83,2%		
		Retroalimentación de las evaluaciones	83,2%		
		Adquisición de nuevos conocimientos y habilidades	78,9%		
	Mejoras en la remuneración	Saber cómo aplicar lo aprendido	85,3%		
		Pertinencia de los contenidos	84,2%		
		Nuevas posibilidades de empleo	70,5%		
		Posibilidades de hacer mejor el trabajo	84,2%		

9.6 Resumen: ISN Programa Capacitación en Oficios línea sectorial – Línea Agrícola

Total	Dimensión	Subdimensión	Variable	ISN
Capacitación en Oficios sectorial 81,2%	Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso 77,5%	Satisfacción con la información previa disponible del Programa 75,0%	Facilidad para acceder a la información sobre el programa Claridad de la información disponible para participar en el Programa	71,1% 78,9%
		Satisfacción con la plataforma web 77,8%	Satisfacción con la plataforma web	77,8%
		Satisfacción con el proceso de postulación al Programa 79,9%	Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación	68,0%
			Evaluación general de la atención de SENCE	83,6%
			Evaluación general del proceso de postulación	88,0%
		Evaluación del Curso 83,8%	Satisfacción con los espacios físicos 81,4%	Ubicación del lugar de capacitación
	Infraestructura física			75,3%
	Orden y aseo			83,1%
	Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso 79,7%		Equipamiento pertinente para actividades prácticas	80,5%
			Cantidad de equipamiento	74,0%
			Estado de equipamiento	84,4%
	Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado 80,4%		Evaluación del apoyo administrativo por parte del OTEC durante el curso	81,8%
			Evaluación general del OTEC	78,9%
	Satisfacción con el diseño del curso 81,5%		Metodología de enseñanza	85,7%
			Material de apoyo para el aprendizaje	83,1%
			Cumplimiento de fechas y horarios	76,6%
			Cumplimiento de actividades programadas	84,4%
	Satisfacción con el desempeño docente 91,9%		Adecuación del horario del curso	77,6%
			Cumplimiento de fechas y plazos docente	89,6%
			Docente dio a conocer los objetivos del curso	96,1%
			Exposición materia clara y comprensible	93,5%
			Nivel de conocimientos y habilidades del docente	88,3%
	Satisfacción con las formas de evaluación del curso 88,2%		Disposición a responder preguntas	92,2%
		Pertinencia de la evaluación final del curso	77,3%	
		Información respecto a la forma de evaluación	93,5%	
		Entrega Oportuna de resultados	92,2%	
	Satisfacción con los resultados del curso 82,3%	Retroalimentación de las evaluaciones	89,6%	
		Adquisición de nuevos conocimientos y habilidades	93,5%	
		Saber cómo aplicar lo aprendido	89,6%	
		Pertinencia de los contenidos	77,9%	
		Nuevas posibilidades de empleo	75,3%	
		Posibilidades de hacer mejor el trabajo	87,0%	
	Mejoras en la remuneración	70,1%		

9.7 Resumen: ISN Programa Capacitación en Oficios línea sectorial – Línea Construcción Minera

Total	Dimensión	Subdimensión	Variable	ISN
Capacitación en Oficios sectorial 50,8%	Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso 68,6%	Satisfacción con la información previa disponible del Programa 56,9%	Facilidad para acceder a la información sobre el programa	55,2%
			Claridad de la información disponible para participar en el Programa	58,6%
		Satisfacción con la plataforma web 95,0%	Satisfacción con la plataforma web	95,0%
		Satisfacción con el proceso de postulación al Programa 54,0%	Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación	48,3%
			Evaluación general de la atención de SENCE	48,3%
			Evaluación general del proceso de postulación	65,5%
	Evaluación del Curso 54,3%	Satisfacción con los espacios físicos 69,0%	Ubicación del lugar de capacitación	55,2%
			Infraestructura física	72,4%
			Orden y aseo	79,3%
		Satisfacción con el equipamiento utilizado en el desarrollo del curso 48,3%	Equipamiento pertinente para actividades prácticas	41,4%
			Cantidad de equipamiento	41,4%
			Estado de equipamiento	62,1%
		Satisfacción con el OTEC y el apoyo administrativo brindado 39,7%	Evaluación del apoyo administrativo por parte del OTEC durante el curso	62,1%
			Evaluación general del OTEC	17,2%
		Satisfacción con el diseño del curso 30,3%	Metodología de enseñanza	37,9%
			Material de apoyo para el aprendizaje	44,8%
			Cumplimiento de fechas y horarios	44,8%
			Cumplimiento de actividades programadas	17,2%
		Satisfacción con el desempeño docente 71,0%	Adecuación del horario del curso	6,9%
			Cumplimiento de fechas y plazos docente	58,6%
			Docente dio a conocer los objetivos del curso	69,0%
			Exposición materia clara y comprensible	72,4%
			Nivel de conocimientos y habilidades del docente	69,0%
		Satisfacción con las formas de evaluación del curso 67,8%	Disposición a responder preguntas	86,2%
			Pertinencia de la evaluación final del curso	60,7%
			Información respecto a la forma de evaluación	75,9%
			Entrega Oportuna de resultados	75,9%
	Retroalimentación de las evaluaciones		58,6%	
	Satisfacción con los resultados del curso 29,3%	Adquisición de nuevos conocimientos y habilidades	55,2%	
		Saber cómo aplicar lo aprendido	48,3%	
		Pertinencia de los contenidos	44,8%	
		Nuevas posibilidades de empleo	,0%	
		Posibilidades de hacer mejor el trabajo	3,4%	
	Mejoras en la remuneración	24,1%		