

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios egresados del programa Despega MIPE año 2019. 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 telefónica, por medio de encuestadores instalados en el call center de SENCE. La duración promedio de la encuesta fue de 10 minutos.

La aplicación inició el 6 de noviembre del año 2019, para finalizar el 22 de enero del año 2020. 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 aprobados del programa en su versión año 2019 hasta el 17 de marzo de 2020 alcanza a 6.161 personas, esto de acuerdo a la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 4.800 usuarios forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a personas potencialmente contactables.

**TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL PROGRAMA DESPEGA MIPE AÑO 2019.**

ESTADO DE ENCUESTAS	USUARIOS
<b>Universo</b>	<b>6.161</b>
<b>Marco muestral</b>	<b>4.800</b>

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

### 1.2. Marco utilizado

A partir del proceso de aplicación de la encuesta el marco utilizado alcanza a 4.795 usuarios, correspondientes a aquellos que se intentó contactar durante el período de aplicación de la

encuesta. 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 PROGRAMA DESPEGA MIPE AÑO 2019.**

ESTADO DE ENCUESTAS	USUARIOS
<b>Marco utilizado</b>	<b>4.795</b>
Finalizadas (F)	2.618
Parciales (P)	51
Rechazadas (R)	100
No contactadas (NC)	1.434
No cumple criterio <sup>1</sup> (NCC)	208
No ubicable (NU)	384

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

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

**TABLA N°3: INDICADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS PROGRAMA DESPEGA MIPE AÑO 2019.**

INDICADOR	%
Tasa de respuesta	54,6%
Tasa de contacto	56,7%
Tasa de cooperación	94,5%
Tasa de rechazo	2,1%

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

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

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

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

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

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

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

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

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.

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

### 1.3. Diseño muestral

Considerando el marco muestral de 4.800 usuarios, se estimó una muestra representativa a nivel regional, con un nivel de confianza de un 95% y un error muestral de un 5%. La muestra estimada con los parámetros indicados anteriormente corresponde a 2.321 casos. A partir del desarrollo del proceso de aplicación de encuesta, y producto de la contactibilidad 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.

La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 2.618 usuarios y presentó un error de 1,3% a nivel nacional. A nivel regional se cumple con proporcionalidad de la muestra, por lo que los resultados no son representativos a nivel de esta variable, a excepción de las regiones de Valparaíso, O'Higgins, Maule, Biobío, Araucanía y Metropolitana. Presentan errores cercanos a lo requerido los casos de las regiones de Coquimbo, Los Lagos y Arica y Parinacota.

**TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS EGRESADOS PROGRAMA DESPEGA MIPE AÑO 2019.**

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
I región de Tarapacá	148	107	84	7,1%
II región de Antofagasta	96	77	63	7,3%
III región de Atacama	204	133	91	7,7%
IV región de Coquimbo	177	121	115	5,4%
V región de Valparaíso	299	168	171	4,9%
VI región de O'Higgins	474	212	255	4,2%
VII región del Maule	467	211	258	4,1%
VIII región del Biobío	751	254	416	3,2%
IX región de la Araucanía	369	188	206	4,5%
X región de Los Lagos	178	122	110	5,8%
XI región de Aysén	62	54	42	8,7%
XII región de Magallanes	40	36	24	12,8%
XIII región Metropolitana	1.013	279	497	3,1%
XIV región de Los Ríos	135	100	72	7,9%
XV región de Arica y Parinacota	167	117	108	5,6%
XV región del Ñuble	220	140	106	6,9%
<b>Total</b>	<b>4.800</b>	<b>2.321</b>	<b>2.618</b>	<b>1,3%</b>

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

Otra variable de interés para el programa Despega MIPE corresponde al tipo de usuario, donde las categorías corresponden a trabajadores y, dueños, socios o representantes legales. Dado el marco muestral disponible y la muestra efectiva lograda para cada categoría, se obtienen errores muestrales inferiores a lo deseado para los dos tipos de usuarios, lo que se observa en la siguiente tabla.

**TABLA N°5: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS EGRESADOS PROGRAMA DESPEGA MIPE AÑO 2019.**

TIPO DE USUARIO	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
Trabajadores	1.613	310	874	2,2%
Dueños, socios o representantes legales	3.187	343	1.744	1,6%
<b>Total</b>	<b>4.800</b>	<b>653</b>	<b>2.618</b>	<b>1,3%</b>

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

#### 1.4. Análisis de resultados

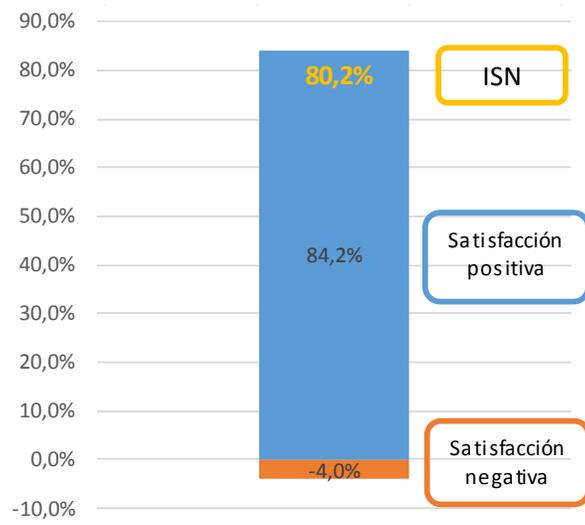
El cuestionario aplicado se compone por un total de tres dimensiones, las que se construyen de sub dimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y sub dimensiones se detallan a continuación:

1. Procedimientos previos al inicio del curso:
  - a. Evaluación de la información.
  - b. Postulación global.
  - c. Postulación online.
2. Curso:
  - a. Desarrollo del curso.
  - b. Facilitador.
  - c. Proveedor de capacitación.
3. 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:

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

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
<b>91%-100%</b>	<b>Excelente</b>
<b>76%-90%</b>	<b>Positiva</b>
<b>61%-75%</b>	<b>Regular</b>
<b>51%-60%</b>	<b>Negativa</b>
<b>-100%-50%</b>	<b>Muy negativa</b>

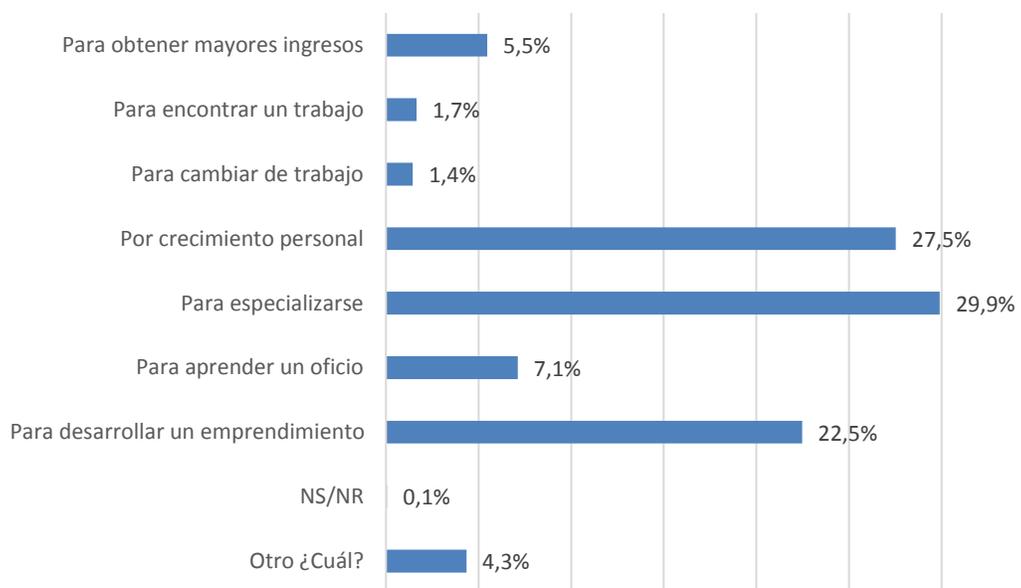
## 2. Resultados

### 2.1 Antecedentes

Previo a indagar en las evaluaciones que realizan los usuarios de cada elemento que compone el programa, se levantó información sobre aspectos previos a su incorporación al programa como: las motivaciones por las cuales decidieron ingresar o decidieron postular, y por otra parte respecto de las vías por las cuáles se enteraron de la existencia del 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 29,9% del total de respuestas, seguido de “Por crecimiento personal” con un 27,5%, y “Para desarrollar un emprendimiento” con un 22,5%.

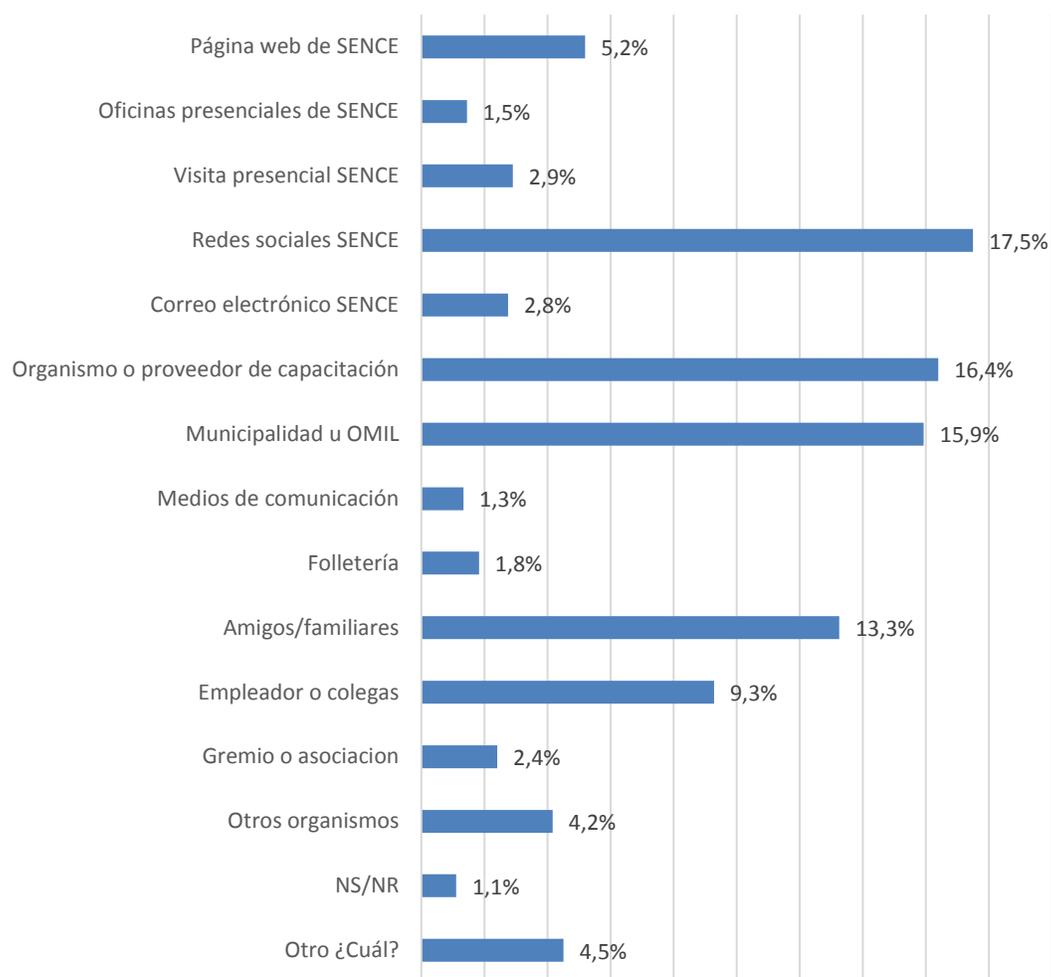
GRÁFICO N°1: ¿POR QUÉ RAZÓN USTED DECIDIÓ INGRESAR AL PROGRAMA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE año 2019.

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se observa que un 17,5% de los usuarios señala que se enteraron a través de las redes sociales, seguido de organismo o proveedor de capacitación con un 16,4% y municipalidad u OMIL con un 15,9%. Mientras que un 13,3% se enteraron del programa por medio de amigos/familiares. En cuanto a los mecanismos de difusión que SENCE utiliza de manera directa, correspondiente a página web, oficinas presenciales, visita presencial, redes sociales, correo electrónico, medios de comunicación y folletería, en total agrupan a un 33% de los usuarios.

GRÁFICO N°2: ¿CÓMO SE ENTERÓ DE LA EXISTENCIA DEL PROGRAMA?

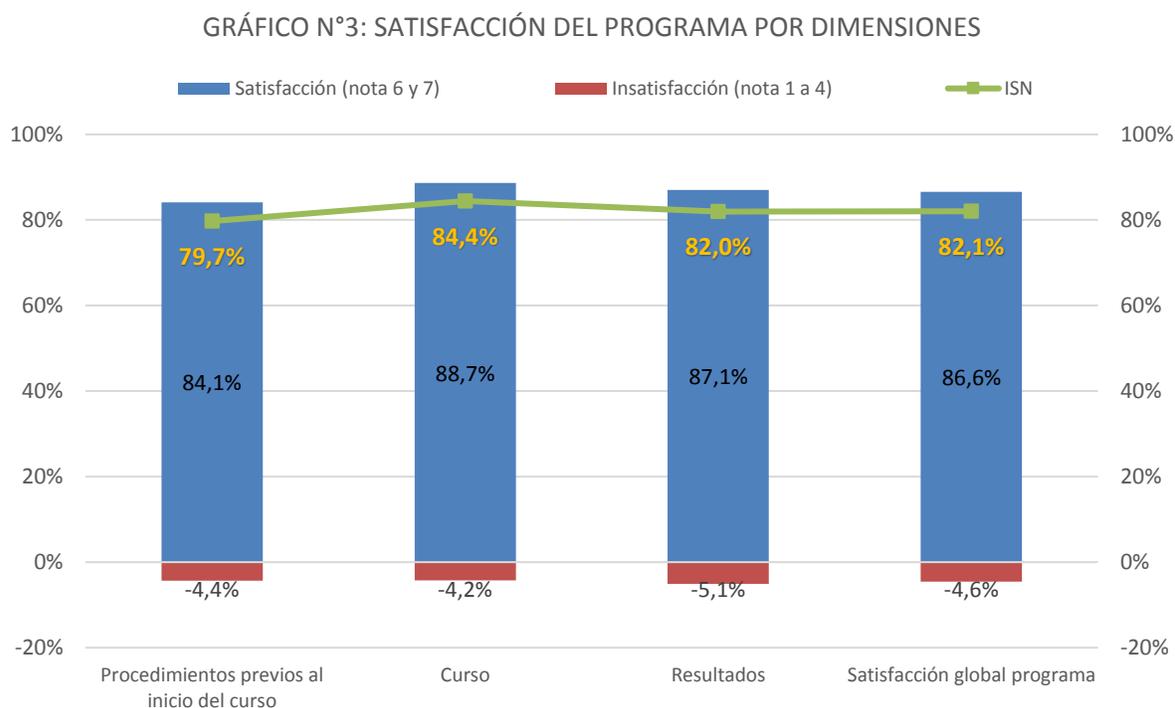


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE año 2019.

## 2.2 Evaluación general del programa

La encuesta de satisfacción se divide en un total de tres dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a “*procedimientos previos al inicio del curso*”, la segunda a “*curso*” y la última 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 82,1%, considerado como positivo. Todas las dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción positivo, donde la mejor evaluada corresponde a “*curso*” con un ISN de 84,4%, seguida de la dimensión “*resultados*” 82,0%. Mientras que la dimensión con peor evaluación corresponde a “*procedimientos previos al inicio del curso*” con ISN de 79,7% considerado positivo (ver gráfico n°3). En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las sub dimensiones y variables que componen

las tres dimensiones recién presentadas, pudiendo de esa forma identificar cuáles son los elementos que están generando mayores niveles de satisfacción o insatisfacción.

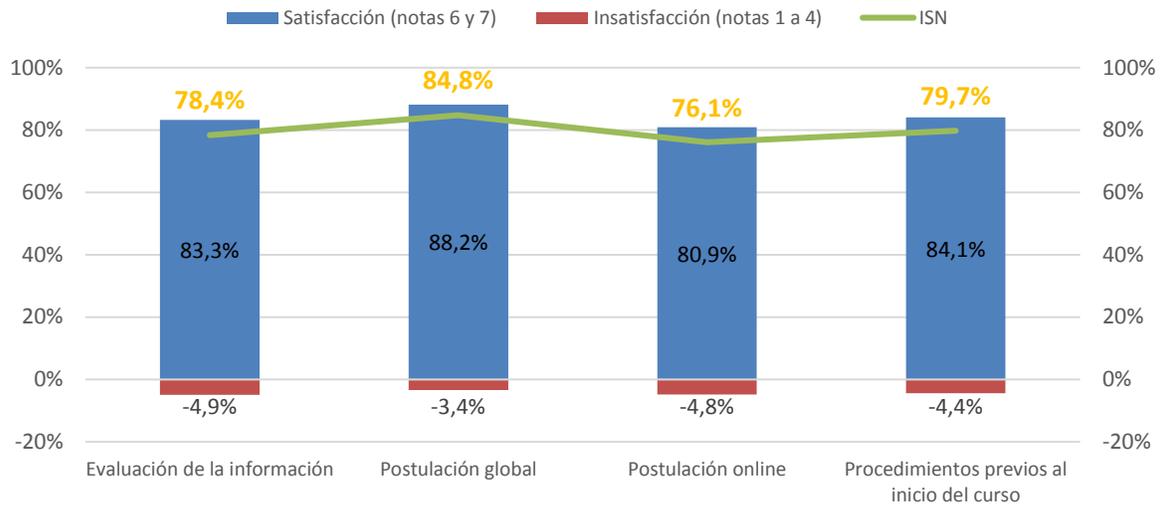


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE año 2019.

### 2.3 Evaluación dimensión “Procedimientos previos al inicio del curso”

La primera dimensión de evaluación del programa corresponde a “*Procedimientos previos al inicio del curso*”, donde se evalúan dos aspectos: “*la información disponible del programa*” y “*el proceso de postulación*”, siendo este último diferenciado por el “*proceso de postulación en general*” y el proceso específico de “*postulación online*”. La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 79,7% correspondiente a un nivel positivo. Al observar las evaluaciones recibidas para cada sub dimensión, el que presenta un ISN más alto corresponde a “*postulación global*”, con un 84,8% considerado positivo. Luego, la “*evaluación de la información*” también alcanza ISN positivo de 78,4%, y la “*postulación online*” alcanza un ISN de un 76,1%.

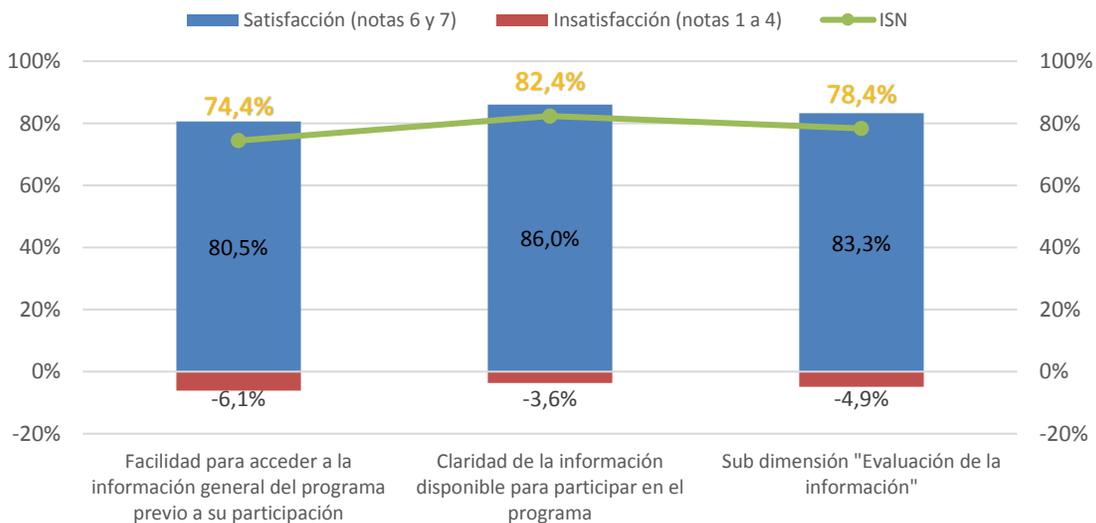
GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE año 2019.

La sub dimensión que tiene relación con la información disponible del programa alcanza un nivel positivo con un ISN de un 78,4%. En el gráfico siguiente se presentan las variables que fueron evaluadas en la sub dimensión "evaluación de la información", correspondiente a "facilidad para acceder a la información general del programa" previo a su participación, y "claridad de la información disponible". En ese sentido, se identifica que la primera variable obtiene un nivel de satisfacción regular, con un ISN de 74,4%, mientras que la segunda variable obtiene un ISN de 82,4%, considerado positivo.

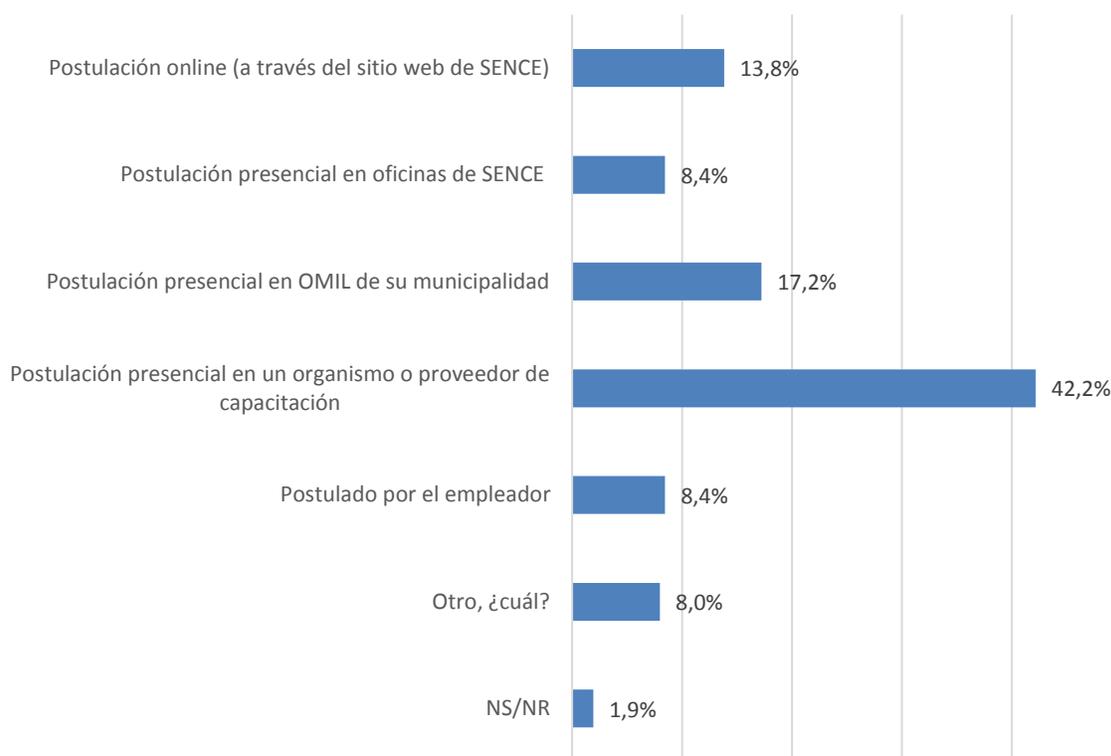
GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE año 2019.

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción regular obtenido en la sub dimensión del “proceso de postulación”, es relevante presentar las formas de postulación que declararon haber utilizado los usuarios. El gráfico n°6 muestra que un 42,2% postuló de manera presencial en un organismo o proveedor de capacitación, la segunda opción con mayor proporción de usuarios lo hizo de manera presencial en la OMIL de su municipalidad con un 17,2%. Es importante resaltar que si se agrupan todas las alternativas presenciales de postulación se obtiene que un 67,8% de los usuarios declaran haber postulado de ese modo. En cuanto a los usuarios que postularon directamente por la página web, éstos corresponden a un 13,8%, siendo esta proporción de usuarios quienes presentan un nivel de satisfacción regular con el proceso de postulación online.

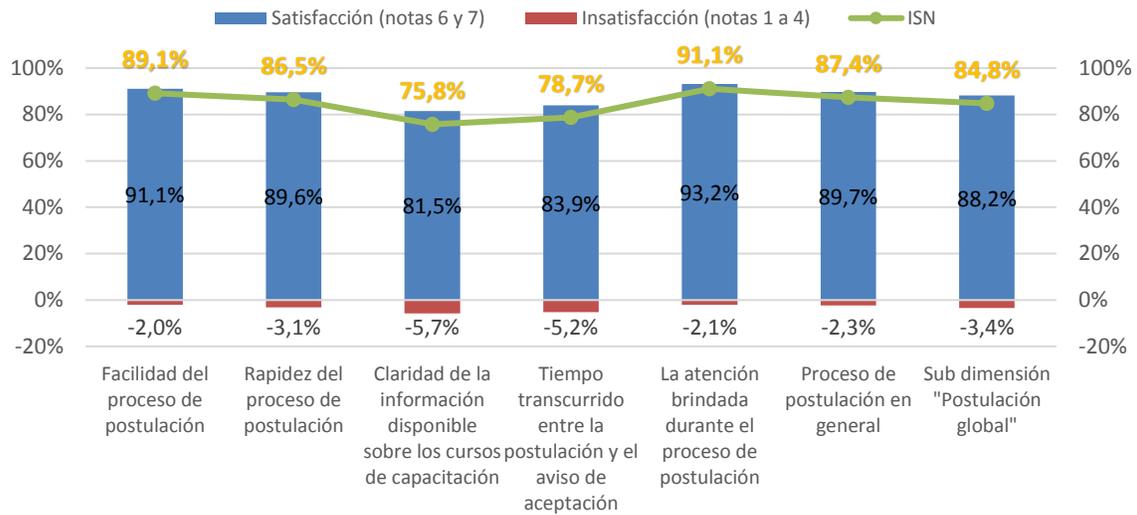
GRÁFICO N°6: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL PROGRAMA DE SENCE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE año 2019.

La sub dimensión “postulación global” presenta un ISN positivo equivalente a 84,8%, donde todas las variables analizadas son evaluadas positivamente, destacando: “facilidad del proceso de postulación”, “rapidez del proceso de postulación”, “la atención brindada durante el proceso de postulación” y “proceso de postulación en general”.

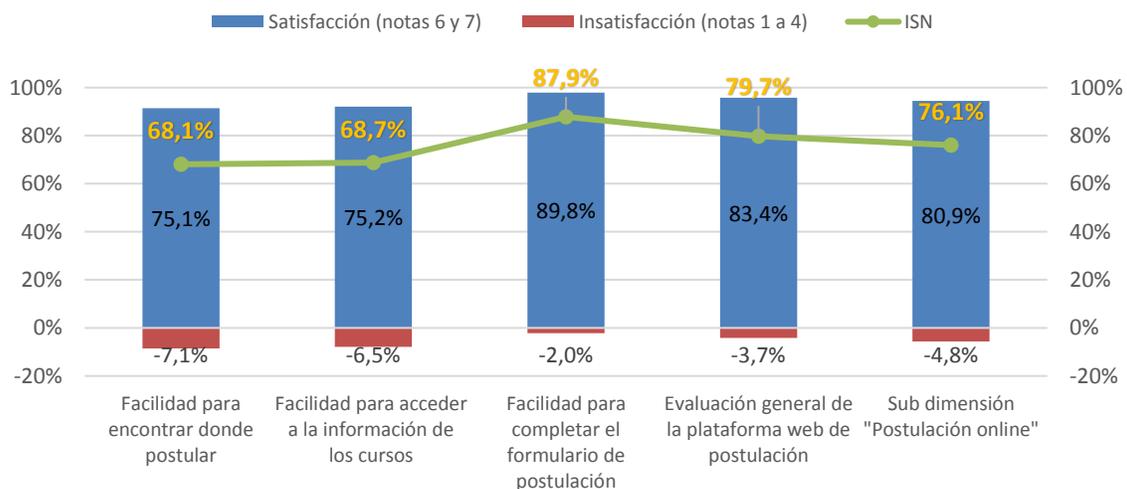
GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN GLOBAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE año 2019.

En cuanto a la evaluación que recibe la sub dimensión "postulación online", la que presenta un ISN positivo, donde de todos modos existen dos variables que presentan un ISN de nivel regular correspondiente a: "facilidad para encontrar donde postular" y "facilidad para acceder a la información de los cursos" con un 68,1% y 68,7% respectivamente. Mientras que las variables "facilidad para completar el formulario de evaluación" y "evaluación general de la plataforma web de postulación" obtienen satisfacción positiva, alcanzando un ISN de 87,9% y 79,7%. En este punto es importante mencionar que sólo los usuarios que postulan vía online son quienes evalúan esta sub dimensión.

GRÁFICO N°8: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN ONLINE"



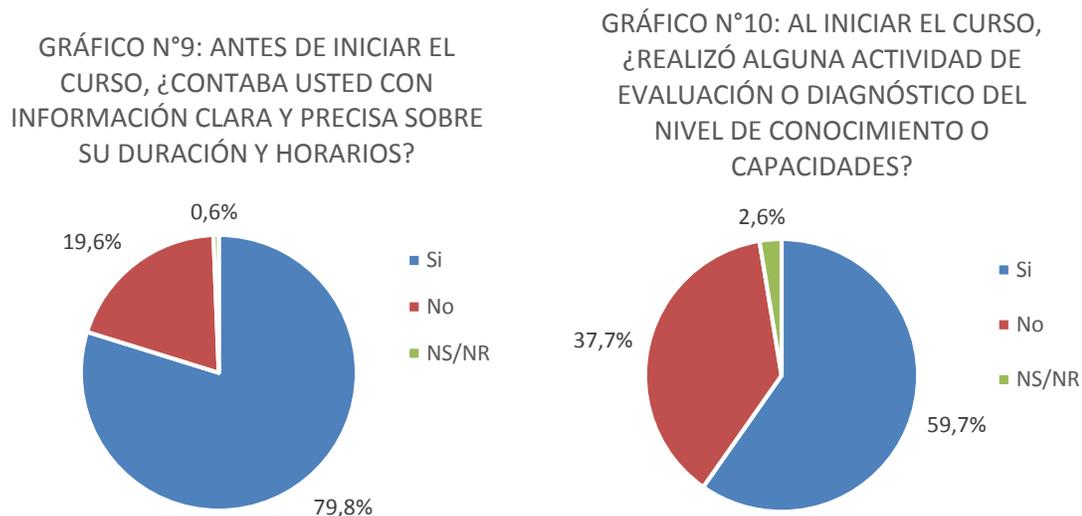
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE año 2019.

## 2.4 Evaluación dimensión “Curso”

### Antecedentes

La segunda 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 79,8% de los usuarios señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, dando como resultado que casi un quinto de los usuarios encuestados no tenía esa información clara. Respecto a si los usuarios pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 59,7% declara que sí (ver gráfico n°9 y n°10).



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE año 2019.

En cuanto a los días y horas en la cual se realizaba el curso, un 56,9% declara que las clases se desarrollaban en un total de 5 días a la semana. Un 44% señala que la duración diaria era de 4 horas, un 26,3% de 3 horas y un 17,2% de 5 horas (ver tablas n°6 y n°7). Al consultarles a los encuestados si consideraron adecuada la duración del curso, un 77,9% responde afirmativamente, y un 21,8% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 81,8% a que la duración de los cursos era muy corta.

Respecto de la satisfacción con los horarios del curso, un 83,2% de los usuarios se declaran satisfechos, y un 5,6% insatisfechos, obteniendo un ISN igual a 77,6%, considerado positivo.

## Encuesta de satisfacción programa Despega MIPE año 2019

Mayo de 2020

**TABLA N°6: ¿CUÁNTOS DÍAS A LA SEMANA SE DESARROLLABA EL CURSO?**

Días	Usuarios	Porcentaje
1	31	1,2%
2	114	4,4%
3	625	23,9%
4	225	8,6%
5	1.490	56,9%
6	67	2,6%
7	8	0,3%
NS/NR	58	2,2%
<b>Total</b>	<b>2.618</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio</b>	<b>4 días</b>	

**TABLA N°7: ¿Y CUÁL FUE EL NÚMERO DE HORAS DIARIAS?**

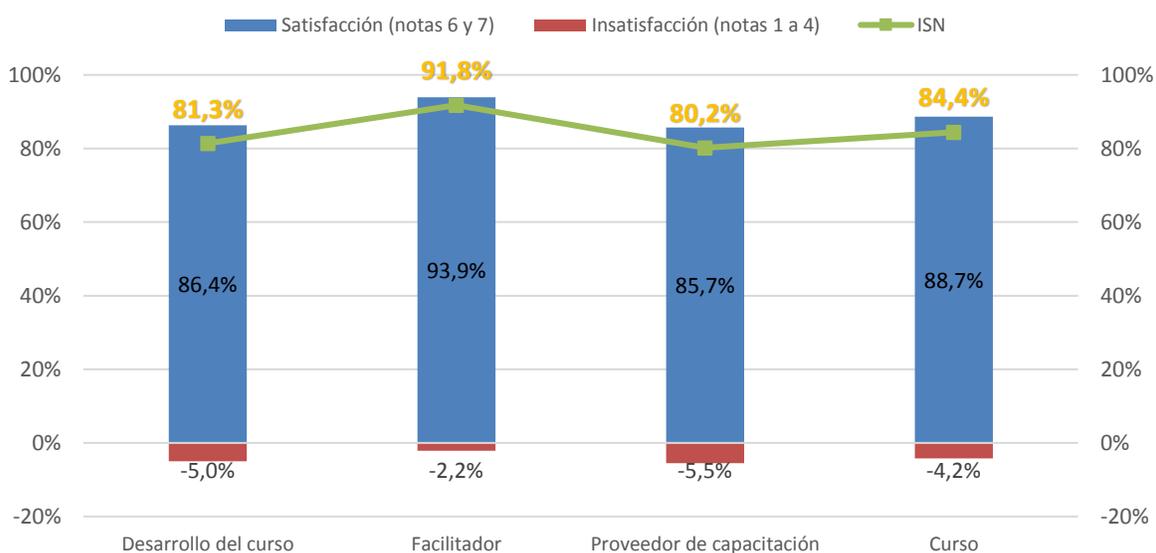
Horas diarias	Usuarios	Porcentaje
1	2	0,1%
2	59	2,3%
3	688	26,3%
4	1.153	44,0%
5	449	17,2%
6	62	2,4%
7	9	0,3%
8	16	0,6%
9	8	0,3%
10	2	0,1%
NS/NR	170	6,5%
<b>TOTAL</b>	<b>2.618</b>	<b>100%</b>
<b>Promedio</b>	<b>4 horas</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE año 2019.

### Evaluación dimensión "curso"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 84,4%, considerado como positivo, siendo la dimensión del programa que presenta la evaluación más alta. El nivel de satisfacción positivo de esta dimensión se explica en gran parte por la evaluación recibida en la sub dimensión "facilitador", con un ISN de 91,8% que es considerado excelente. Las otras sub dimensiones presentan evaluación positiva, donde la sub dimensión "proveedor de capacitación" obtiene un ISN de 80,2% y la sub dimensión "desarrollo del curso" obtiene un ISN de 81,3%.

**GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"**



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE año 2019.

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por “desarrollo del curso”, se observa que, del total de las doce variables evaluadas, las variables que obtienen los niveles más bajos de satisfacción son: “la infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.” y “equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso” con un ISN de 67,9% y 74,2% respectivamente, clasificados en un nivel de satisfacción regular. Las variables “cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos”, “estado del equipamiento” y “personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso” obtienen ISN de 79,8%, 79,6% y 78,4%, alcanzan niveles de satisfacción positivos. Las variables restantes que se evalúan en la sub dimensión “desarrollo del curso” presentan índices de satisfacción neta positivo por sobre el 80%, donde “la forma de enseñar”, “cumplimiento de fechas y horarios”, “el cumplimiento de todas las actividades programadas” y “evaluación al finalizar el curso” presentan los mejores resultados.

TABLA N°8: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “DESARROLLO DEL CURSO”

Aspectos evaluados	ISN	Insatisfacción (notas 1 a 4)	Satisfacción (notas 6 y 7)
La ubicación del lugar de capacitación (facilidad de acceso)	84,2%	-3,6%	87,8%
La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	67,9%	-8,9%	76,7%
Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	80,8%	-4,8%	85,6%
Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso (equipos, computadores, herramientas, otros)	74,2%	-7,2%	81,4%
Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	79,8%	-5,6%	85,4%
Estado del equipamiento (Nota: buen funcionamiento)	79,6%	-5,3%	84,8%
Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso (distinto al facilitador)	78,4%	-6,7%	85,1%
La forma de enseñar (Por ejemplo, los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.)	86,5%	-3,6%	90,1%
El material de apoyo para el aprendizaje (como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.)	82,4%	-5,2%	87,6%
Cumplimiento de fechas y horarios	88,7%	-3,1%	91,8%
El cumplimiento de todas las actividades programadas	86,5%	-3,4%	90,0%
Evaluación al finalizar el curso	87,2%	-2,7%	90,0%
<b>Sub dimensión "Desarrollo del curso"</b>	<b>81,3%</b>	<b>-5,0%</b>	<b>86,4%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE año 2019.

La segunda sub dimensión evaluada en lo que tiene relación con el curso, es “facilitador”, siendo ésta la que presenta la mejor evaluación de todo el programa, con un ISN de 91,8%, considerado como excelente. La mayor parte de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción excelente, donde las variables que presentan el mayor nivel de satisfacción corresponden a “cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin de curso” y “mostró buena disposición para responder preguntas y dudas”, con ISN de 95,3% y 95,9% respectivamente. La variable “entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones” es la de menor satisfacción, alcanzando un ISN de 84,2%.

TABLA N°9: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “FACILITADOR”

Aspectos evaluados	ISN	Insatisfacción (notas 1 a 4)	Satisfacción (notas 6 y 7)
Cumplió con horarios establecidos de inicio y fin del curso	95,3%	-1,0%	96,3%
Cumplió fechas y plazos para las actividades	94,8%	-1,2%	96,0%
El facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso	94,2%	-1,3%	95,6%
Expuso la materia de forma clara y comprensible	91,3%	-2,0%	93,3%
El facilitador o profesor posee un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseña	92,2%	-1,7%	93,9%
Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	95,9%	-0,9%	96,7%
Capacidad para motivar a los alumnos	91,6%	-1,9%	93,5%
El facilitador o profesor entregó información respecto a cómo usted sería evaluado	89,6%	-2,9%	92,6%
Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	88,6%	-3,5%	92,2%
Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	84,2%	-5,1%	89,3%
<b>Sub dimensión "Facilitador"</b>	<b>91,8%</b>	<b>-2,2%</b>	<b>93,9%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE año 2019.

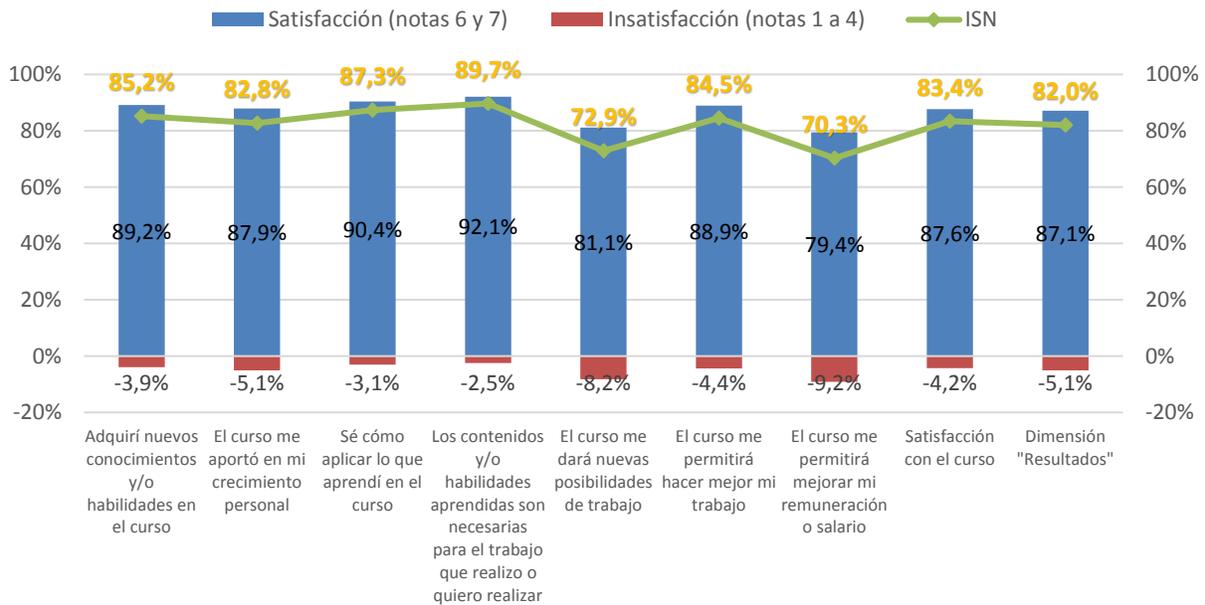
La última sub dimensión analizada, en la dimensión “curso”, tiene que ver con el “proveedor de capacitación”, en este caso solo se les pide a los usuarios evaluar de manera general al proveedor, obteniendo de ese modo un ISN de un 80,2% considerado positivo.

## 2.5 Evaluación dimensión “Resultados”

La última dimensión analizada en este reporte es “Resultados”, que engloba la percepción de los usuarios en cuanto a la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 82%, considerado como positivo.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que seis de las ocho variables presentan índices de satisfacción de nivel positivo, donde las mejores evaluadas corresponden a “los contenidos y/o habilidades aprendidas son necesarias para el trabajo que realizo o quiero realizar”, “sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso” y “adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso” con ISN de 89,7%, 87,3% y 85,2% respectivamente. Mientras que las dos variables que obtienen una evaluación regular corresponden a: “el curso me dará nuevas posibilidades de trabajo” y “el curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario” con ISN de 72,9% y 70,3% respectivamente.

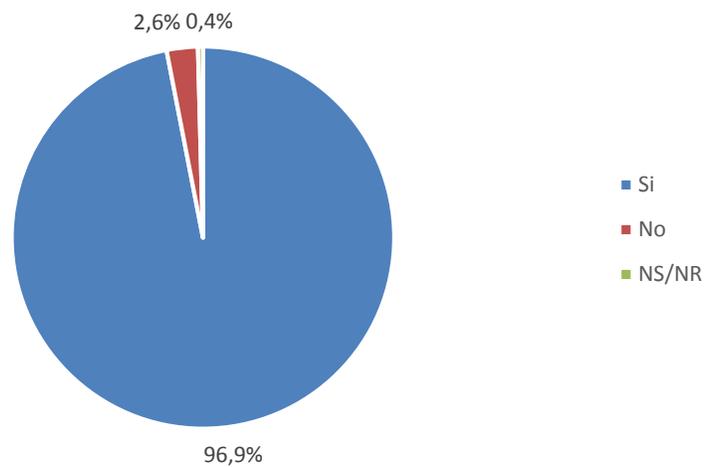
GRÁFICO N°12: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE año 2019.

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 96,9% declara que sí.

GRÁFICO N°13: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS PERSONAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE año 2019.

### 3. Resultados regionales

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada nacional, considerando que la muestra no es representativa a nivel regional, aspecto que es importante de tomar en cuenta al leer las cifras que se presentan a continuación.

La tabla n°10 presenta los ISN para cada región y por 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 región.

Regiones	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XII	XIII	XIV	XV	XVI	Nacional
<b>Procedimientos previos al inicio del curso</b>																
<b>Positiva</b>	89,1%	80,5%	82,6%	88,9%	78,7%	86,6%	83,5%	86,6%	85,3%	89,0%	88,2%	81,9%	80,5%	90,3%	81,2%	<b>84,1%</b>
<b>Negativa</b>	1,1%	5,1%	2,8%	2,5%	7,7%	2,3%	3,6%	4,5%	4,7%	3,7%	5,1%	5,1%	4,1%	2,5%	5,5%	<b>4,4%</b>
<b>ISN</b>	87,9%	75,3%	79,8%	86,4%	71,0%	84,3%	79,9%	82,2%	80,6%	85,3%	83,1%	76,7%	76,5%	87,7%	75,8%	<b>79,7%</b>
<b>Curso</b>																
<b>Positiva</b>	94,6%	85,5%	88,7%	92,5%	87,7%	93,9%	91,5%	89,0%	83,2%	89,0%	84,3%	86,2%	85,4%	91,2%	84,0%	<b>88,7%</b>
<b>Negativa</b>	1,1%	4,9%	5,0%	2,3%	3,4%	2,2%	4,0%	3,8%	7,6%	3,1%	9,8%	5,0%	5,4%	2,7%	6,9%	<b>4,2%</b>
<b>ISN</b>	93,5%	80,7%	83,6%	90,2%	84,3%	91,6%	87,5%	85,1%	75,6%	85,9%	74,4%	81,1%	80,0%	88,5%	77,0%	<b>84,4%</b>
<b>Resultados</b>																
<b>Positiva</b>	94,7%	81,8%	91,2%	90,8%	83,2%	89,6%	87,1%	89,6%	87,4%	90,5%	80,7%	83,3%	83,6%	90,5%	79,8%	<b>87,1%</b>
<b>Negativa</b>	2,3%	8,8%	4,0%	3,9%	5,8%	3,7%	4,5%	3,1%	5,6%	4,7%	7,8%	6,3%	7,7%	3,8%	10,5%	<b>5,0%</b>
<b>ISN</b>	92,5%	73,0%	87,1%	86,8%	77,3%	85,8%	82,5%	86,4%	81,7%	85,9%	72,9%	76,9%	75,7%	86,6%	69,3%	<b>82,0%</b>
<b>Satisfacción global programa</b>	<b>91,3%</b>	<b>76,3%</b>	<b>83,5%</b>	<b>87,8%</b>	<b>77,5%</b>	<b>87,2%</b>	<b>83,3%</b>	<b>84,6%</b>	<b>79,3%</b>	<b>85,7%</b>	<b>76,8%</b>	<b>78,2%</b>	<b>77,4%</b>	<b>87,6%</b>	<b>74,0%</b>	<b>82,1%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE año 2019.

#### 4. Resultados por tipo de usuario

Los resultados de esta encuesta también permiten tener una mirada por tipo de usuario, considerando el marco muestral y las muestras efectivas tanto para trabajadores como para Dueños, socios o representantes legales.

La tabla n°11 presenta los ISN para cada tipo de usuario y por 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.

Usuario	Trabajadores	Dueños, socios o representantes legales	Nacional
<b>Procedimientos previos al inicio del curso</b>			
Positiva	84,6%	83,9%	<b>84,1%</b>
Negativa	4,7%	4,1%	<b>4,4%</b>
ISN	79,8%	79,8%	<b>79,7%</b>
<b>Curso</b>			
Positiva	89,2%	88,4%	<b>88,7%</b>
Negativa	4,4%	4,1%	<b>4,2%</b>
ISN	84,8%	84,3%	<b>84,4%</b>
<b>Resultados</b>			
Positiva	86,1%	87,6%	<b>87,1%</b>
Negativa	5,3%	4,9%	<b>5,0%</b>
ISN	80,8%	82,6%	<b>82,0%</b>
<b>Satisfacción global programa</b>	<b>81,8%</b>	<b>82,2%</b>	<b>82,1%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE año 2019.

En cuanto a la satisfacción global del programa se observa una satisfacción levemente mayor por parte de los dueños, socios o representantes legales, lo que se ve influenciado principalmente por la evaluación de la dimensión “Resultados”. Mientras que en las dimensiones “Procedimientos previos al inicio del curso” y “Curso”, los trabajadores presentan evaluaciones levemente superiores.

5. Anexos

Introducción	Buenos días/tardes,  <b>¿Hablo con (Nombre de encuestado)?</b>	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 el programa Despega MIPE de SENCE durante el año 2019.</i>	Sí
	<b>¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación?</b>	No  <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>
	Quisiéramos conocer su opinión respecto de este programa con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,  <b>¿Me podría contestar algunas preguntas?</b>	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:**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_01] ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa Despega MIPE?</b> <i>(Nota: Respuesta de selección múltiple)</i>	
Identificación de fuentes de información y difusión del programa	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. Para desarrollar un emprendimiento	
	h. Otro ¿Cuál?	
	i. NS/NR	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_02] ¿Cómo se enteró de la existencia del programa Despega MIPE?</b> <i>(Nota: NO leer alternativas. En caso que el encuestado requiera ayuda, puede leer las alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
Identificación de fuentes de información y difusión del programa	a. A través de la página web de SENCE	
	b. A través de páginas web de otros organismos de gobierno	
	c. A través de redes sociales <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerarán como redes sociales: Facebook, Twitter, etc.)</i>	
	d. A través de un organismo o proveedor de capacitación <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerarán proveedores de capacitación a: OTEC, Liceos TP, Fundación, entre otros)</i>	
	e. A través de oficinas presenciales de SENCE	

**Encuesta de satisfacción programa Despega MIPE año 2019**

Mayo de 2020

	f. A través de la Municipalidad u OMIL	
	g. A través de medios de comunicación  <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerarán medios de comunicación a: prensa escrita, canales de televisión, radio)</i>	
	h. A través de folletería  <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se considerará folletería a artículos como: volantes, afiches, entre otros)</i>	
	i. A través de amigos o familiares	
	j. A través de empleador o colegas	
	k. Otro ¿Cuál?	
	l. NS/NR	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_03]</b> En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos relativos a la información disponible del programa?		
Disponibilidad de la información respecto del programa	<b>[PREG_03_01]</b> Facilidad para acceder a la información general respecto al programa previo a su participación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Claridad de la Información necesaria para participar en el programa	<b>[PREG_03_02]</b> Claridad de la información disponible para participar en el programa  <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que se evalúa la información disponible en relación a aspectos como: requisitos, beneficios, obligaciones, etc.)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR

**2. Postulación**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_04]</b> ¿De qué forma postuló al programa de SENCE? <i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
Medio de postulación	a. Online, en el sitio web de SENCE	
	b. En las oficinas de SENCE	
	c. En la OMIL de su municipalidad	
	d. En un OTEC, proveedor de capacitación	
	e. Postulado por el empleador	<b>Pasa a [PREG_07]</b>
	f. Otra	
	g. NS/NR	<b>Pasa a [PREG_07]</b>

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_05]</b> En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos sobre el proceso de postulación?		
Facilidad proceso de postulación	<b>[PREG_05_01]</b> Facilidad del proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Rapidez proceso de postulación	<b>[PREG_05_02]</b> Rapidez del proceso de postulación <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que la rapidez se refiere a cuanto se demoró en el trámite de postulación, y no al tiempo que se demoró en recibir respuesta de la postulación)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
Claridad información sobre cursos	<b>[PREG_05_03]</b> Claridad de la información disponible sobre los cursos de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Tiempo entre postulación y aceptación	<b>[PREG_05_04]</b> Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Atención de SENCE	<b>[PREG_05_05]</b> La atención brindada durante el proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Proceso de postulación en general	<b>[PREG_05_06]</b> Proceso de postulación en general	Nota de 1 a 7	NS/NR

<b>Indicador</b>	<i>(Nota: Solo para quienes postulan online)</i> <b>[PREG_06]</b> En una escala de 1 a 7, evalúe los siguientes aspectos de la plataforma web de postulación:		
Proceso postulación en línea	<b>[PREG_06_01]</b> Facilidad para encontrar donde postular	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_06_02]</b> Facilidad para acceder a la información de los cursos	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_06_03]</b> Facilidad para completar el formulario de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
Plataforma web	<b>[PREG_06_04]</b> Evaluación general de la plataforma web de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR

**3. Aspectos previos al inicio del curso**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_07]</b> Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre su duración y horarios?	
Información previa	Sí	
	No	
	NS/NR	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_08]</b> Al iniciar el curso, ¿realizó alguna actividad de evaluación o diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades?	
Evaluación diagnóstica previa	Sí	
	No	
	NS/NR	

**4. Desarrollo del curso**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_09]</b> 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.		
Evaluación general de espacios físicos	<b>[PREG_09_01]</b> La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_09_02]</b> La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_09_03]</b> Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	Nota de 1 a 7	NS/NR
Equipamiento adecuado para el desarrollo del curso	<b>[PREG_09_04]</b> 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
	<b>[PREG_09_05]</b> Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_09_06]</b> 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
Apoyo administrativo durante el desarrollo del curso	<b>[PREG_09_07]</b> Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al facilitador	Nota de 1 a 7	NS/NR
Metodología de enseñanza	<b>[PREG_09_08]</b> La forma de enseñar, como por ejemplo: los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
Recursos de apoyo pedagógico (PPT, bibliografía, videos, multimedia)	<b>[PREG_09_09]</b> El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
Coherencia entre lo ofrecido y lo realizado en el curso	<b>[PREG_09_10]</b> Cumplimiento de fechas y horarios	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_09_11]</b> El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_10]</b> Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy poco adecuada y 7 es muy adecuada, ¿qué tan adecuada le pareció la forma en que usted fue evaluado/a al finalizar el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluaciones: pertinencia	<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>		

**5. Horarios y duración del curso**

<b>Indicador</b>		<i>Listado desplegable de 1 a 7 días</i>
Contenidos versus tiempo	<b>[PREG_11]</b> ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso?	NS/NR
	<b>[PREG_12]</b> ¿Y cuál fue el número de horas diarias?	<i>Listado desplegable de 1 a 12 horas</i>
		NS/NR
	<b>[PREG_13]</b> En una escala de 1 a 7, ¿qué tan adecuado le pareció el horario del curso?, considere 1 muy poco adecuado y 7 muy adecuado	Nota de 1 a 7
		NS/NR
	<b>[PREG_14]</b> ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí <b>Pasa a [PREG_16]</b>
		No <b>Pasa a [PREG_15]</b>
		NS/NR

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_15]</b> ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso?  <i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</i>
Contenidos versus tiempo	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
	c. NS/NR

**6. Facilitador o profesor**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_16]</b> Respecto a los 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?		
Puntualidad	<b>[PREG_16_01]</b> Cumplieron con horarios establecidos de inicio y fin del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_16_02]</b> Cumplieron fechas y plazos para las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR
Claridad en la exposición de contenidos	<b>[PREG_16_03]</b> Dieron a conocer los objetivos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_16_04]</b> Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
Manejo del tema	<b>[PREG_16_05]</b> Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	Nota de 1 a 7	NS/NR
Disposición a responder preguntas	<b>[PREG_16_06]</b> Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_16_07]</b> Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
Retroalimentación	<b>[PREG_16_08]</b> Entregaron información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_16_09]</b> Entregaron oportunamente los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
	<b>[PREG_16_10]</b> Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

**7. Proveedor de capacitación**

<b>Indicador</b>	[PREG_17] Utilizando la misma escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría a la INSTITUCIÓN en que se realizó el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación general del OTEC			

**8. Resultados**

<b>Indicador</b>	[PREG_18] 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 curso?		
Adquisición nuevos conocimientos y habilidades	[PREG_18_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
Crecimiento personal	[PREG_18_02] El curso me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima	Nota de 1 a 7	NS/NR
Aplicación en el trabajo	[PREG_18_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
Utilidad y/o pertinencia (contenidos)	[PREG_18_04] Los contenidos y/o habilidades aprendidas son necesarias para el trabajo que realizo o quiero realizar	Nota de 1 a 7	NS/NR
Expectativas sobre cambios en su situación laboral (acceso o calidad de empleo)	[PREG_18_05] El curso me dará nuevas posibilidades de trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_18_06] El curso me permitirá hacer mejor mi trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_18_07] El curso me permitirá mejorar mi remuneración o ingreso	Nota de 1 a 7	NS/NR

<b>Indicador</b>	[PREG_19] Y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con el curso de capacitación?, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación resultados capacitación			
Recomendación programa	[PREG_20] 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.**