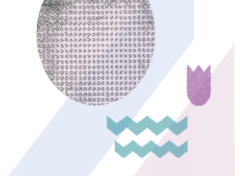


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DESPEGA MIPE AÑO 2025

Subunidad de Estudios



sence



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

DESPEGA MIPE 2025

ABRIL 2026. SUBUNIDAD DE ESTUDIOS

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a las personas usuarias egresadas de cursos del programa Despega MIPE año 2025. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan las personas usuarias respecto de las distintas etapas, procesos y componentes del programa en cuestión.

Esta información permitirá identificar los aspectos del programa que requieren, por una parte, ser rediseñados para mejorar su implementación, y por otra, observar qué elementos, a partir de la opinión de las personas usuarias, 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. La duración promedio de la encuesta fue de 10 minutos.

La aplicación inició el 3 de marzo del año 2026, para finalizar el 9 de marzo del año 2026. 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 personas usuarias del programa en su versión año 2025, considerado para esta encuesta, equivale a aquellas cuyo estado de aprobación de la capacitación, corresponde a aprobado o pendiente, grupo que alcanza a 1.775 personas, esto de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 1.769 personas usuarias forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a personas potencialmente contactables.



TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL PROGRAMA DESPEGA MIPE 2025.

REGISTROS	PERSONAS
UNIVERSO	1.775
MARCO MUESTRAL	1.769

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 1.036 personas usuarias, 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 DESPEGA MIPE AÑO 2025.

ESTADO DE ENCUESTAS	PERSONAS
MARCO UTILIZADO	1.036
FINALIZADAS (F)	319
PARCIALES (P)	31
RECHAZADAS (R)	18
NO CONTACTADAS (NC)	483
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	31
NO UBICABLE (NU)	154

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 DESPEGA MIPE AÑO 2025.

INDICADOR	PERSONAS
TASA DE RESPUESTA	30,8%
TASA DE CONTACTO	32,5%
TASA DE COOPERACIÓN	86,7%
TASA DE RECHAZO	1,7%

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.

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

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.

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

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

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

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

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

1.3 DISEÑO MUESTRAL

Considerando el marco muestral de 1.769 personas, se estimó una muestra representativa a nivel nacional, 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 316 casos. A partir del desarrollo del proceso de aplicación de encuesta, y producto de la contactabilidad presentada en los registros disponibles en la base de datos, en la tabla n°4, se detalla la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el marco muestral.

La muestra efectiva asciende a 319 personas y presentó un error de 5,0% a nivel nacional. Durante este año, no existió aplicación en las regiones de Arica y Parinacota, y Magallanes.



Contrastando las proporciones entre marco muestral y muestra efectiva a nivel de las variables sexo, edad y nivel educacional, se presenta un ajuste apropiado entre ambos grupos.

TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE PERSONAS USUARIAS EGRESADOS PROGRAMA DESPEGA MIPE 2025

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA
TARAPACÁ	67	12	9
ANTOFAGASTA	78	14	13
ATACAMA	42	7	6
COQUIMBO	24	4	4
VALPARAÍSO	244	44	41
METROPOLITANA	735	131	146
O'HIGGINS	43	8	8
MAULE	151	27	27
ÑUBLE	59	11	10
BIOBÍO	76	14	13
ARAUCANÍA	107	19	19
LOS RÍOS	90	16	13
LOS LAGOS	42	7	8
AYSÉN	11	2	2
TOTAL	1.769	316	319

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

1.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

El cuestionario aplicado a personas usuarias se compone por un total de tres dimensiones, las que se construyen de subdimensiones y éstas a su vez de variables que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las 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. Metodología del curso.
 - b. Modalidad presencial.
 - c. Modalidad e-learning.
 - d. Facilitador.
 - e. Proveedor de capacitación.
3. Resultados.



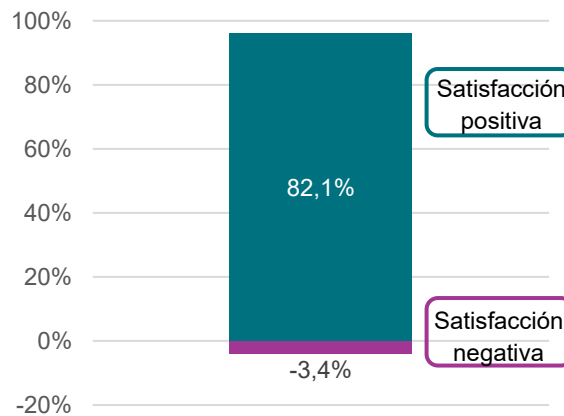


Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para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

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

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

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, y el porcentaje de usuarios que evalúan con nota entre 1 a 4, que hace referencia a la satisfacción negativa. La siguiente figura es ejemplo de lo descrito anteriormente.



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





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



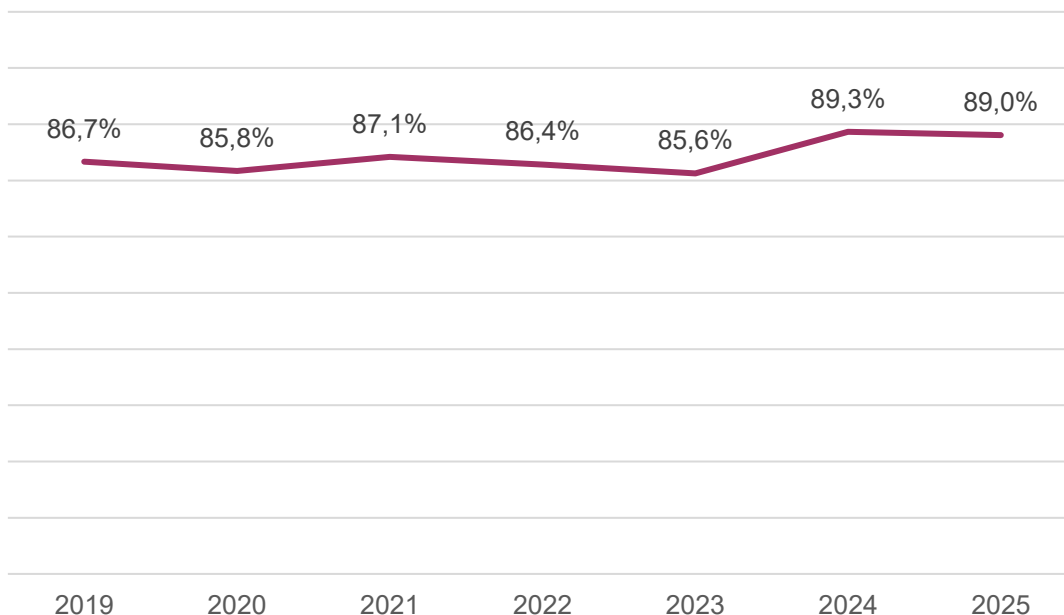
2. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN POSITIVA DESPEGA MIPE

2.1 EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN POSITIVA DESPEGA MIPE

Para las encuestas de satisfacción del programa Despega MIPE se han realizado levantamientos de información desde el año 2019 hasta el año 2025, con leves modificaciones en relación con sus contenidos, pero con modalidades y tiempos de aplicación sin alteraciones metodológicas. Los principales pilares de la medición (en términos de dimensiones consideradas en la evaluación) se han mantenido constantes, lo que posibilita la presentación de resultados globales en términos del índice de satisfacción positiva a nivel general, y luego diferenciado por dimensión.

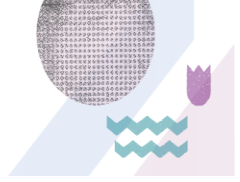
El índice de satisfacción positiva del programa Despega MIPE se ha mantenido con buenas evaluaciones desde el año 2019, donde ha predominado la calificación positiva. Los menores registros se produjeron en los años 2020 y 2023, con un índice de satisfacción de 85,8% y 85,6%, lo que es reflejo de bajos niveles de insatisfacción por parte de las personas usuarias. Los últimos dos años se han registrado los mayores valores de satisfacción con un 89,3% en 2024 y un 89% en 2025, lo que ratifica una alta valoración del programa a través de los años de medición.

GRÁFICO N°1: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POSITIVA DESPEGA MIPE POR AÑO



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2025.

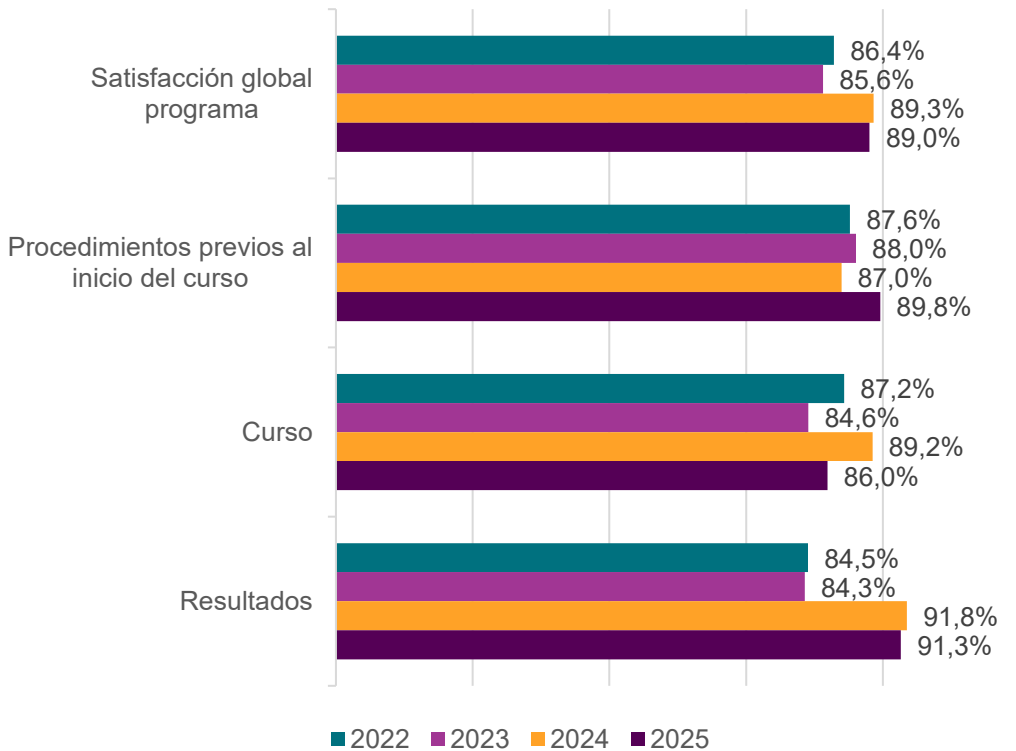




Este resultado global se explica directamente por el buen comportamiento y convergente de las tres dimensiones evaluadas: Procedimientos previos al inicio del curso, Curso y Resultados.

La dimensión “Procedimientos previos al inicio del curso” obtiene en 2025 un índice de satisfacción de 89,8%, manteniéndose con alta valoración y con un leve aumento respecto de años anteriores. Esta dimensión muestra consistencia en el tiempo, lo que explica que, pese a no ser el principal motor del alza global, no actúe como factor de deterioro de la satisfacción. La dimensión “Curso” alcanza en 2025 un índice de satisfacción de 86%, evidenciando una leve baja respecto de 2024. La disminución de esta dimensión es clave para explicar la baja global en 2025, compensado por el alza de la primera dimensión. La dimensión “Resultados” obtiene en 2025 un índice de satisfacción de 91,3%, el valor más alto entre las tres dimensiones y uno de los más elevados de toda la serie histórica del programa. El fuerte desempeño de esta dimensión es el principal factor explicativo de los máximos en 2024 y 2025, consolidando la tendencia al alza observada.

GRÁFICO N°2: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POSITIVA DESPEGA MIPE POR DIMENSIÓN Y AÑO



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2025.



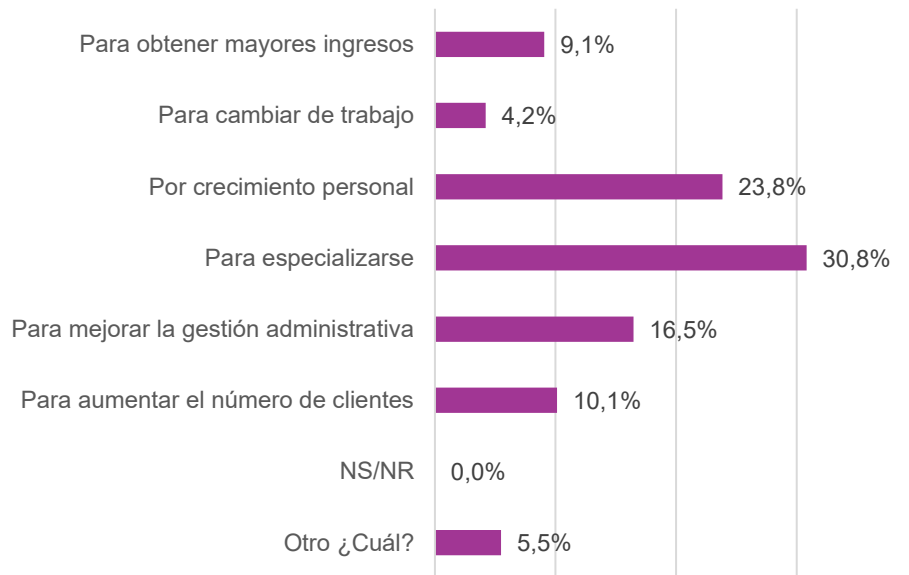


2.2 ANTECEDENTES

Antes de indagar en las evaluaciones que realizan las personas usuarias de cada elemento que compone el programa, se levantó información sobre algunos aspectos previos a su incorporación al programa, tales como las motivaciones por las que decidieron ingresar o postular, y las vías a través de las cuáles se enteraron de su existencia.

En relación con las razones o motivaciones que presentaron las personas encuestadas para postular al programa, se observa en el gráfico n°3 que la principal motivación es por “*para especializarse*” con un 30,8% del total de respuestas, seguido de “*crecimiento personal*” con un el 23,8% y “*para mejorar la gestión administrativa*” 16,5%.

GRÁFICO N°3: ¿POR QUÉ RAZÓN USTED DECIDIÓ INGRESAR AL PROGRAMA?



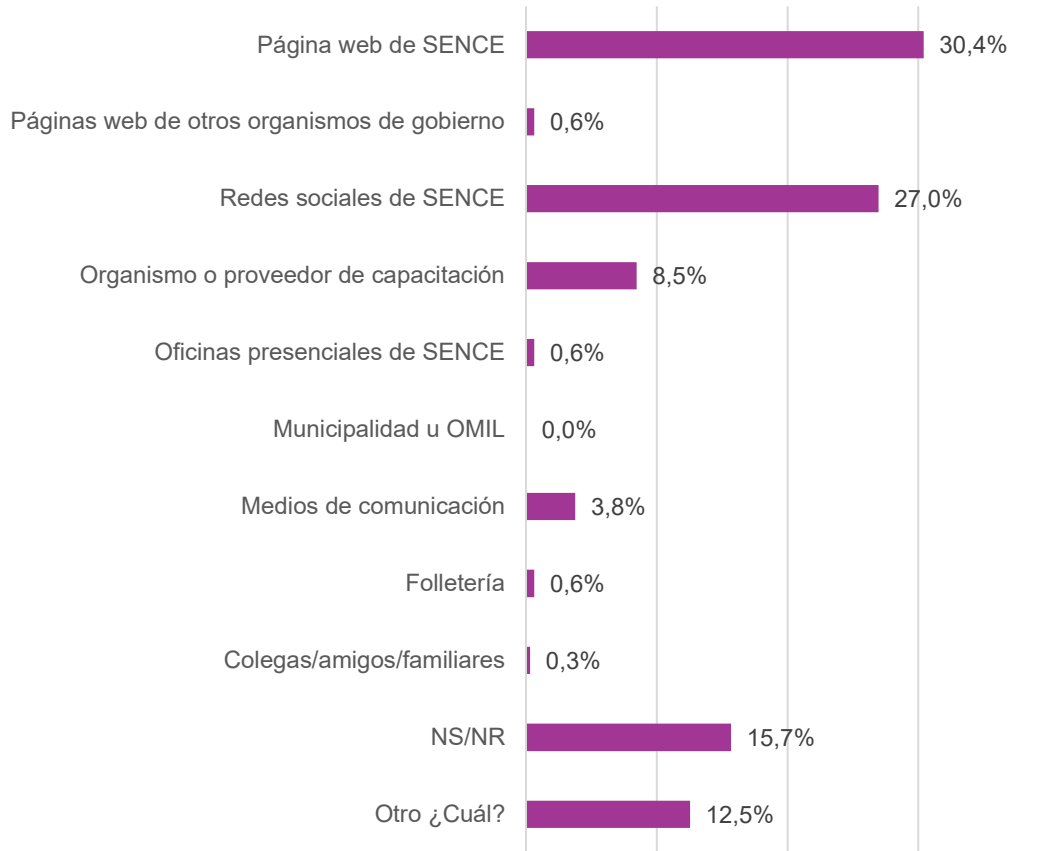
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2025.

El gráfico n°4 indaga en los medios o los canales de comunicación a través de los cuáles se informaron de la existencia del programa. Se puede observar que un 30,4% de las personas se enteraron a través de la página web de SENCE, seguido por las redes sociales de SENCE con un 27%. Mientras tanto, sólo un 8,5% se enteró por medio del organismo o proveedor de capacitación. Finalmente, un 12,5% indica que se informó por otros canales como llamados telefónicos, correos electrónicos o vía Whatsapp. Respecto a los mecanismos de difusión que SENCE utiliza de manera directa (página web, oficinas presenciales, redes sociales, medios de comunicación y folletería), estos agrupan a un 62,4% de las respuestas de las personas encuestadas.





GRÁFICO N°4: ¿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 2025.

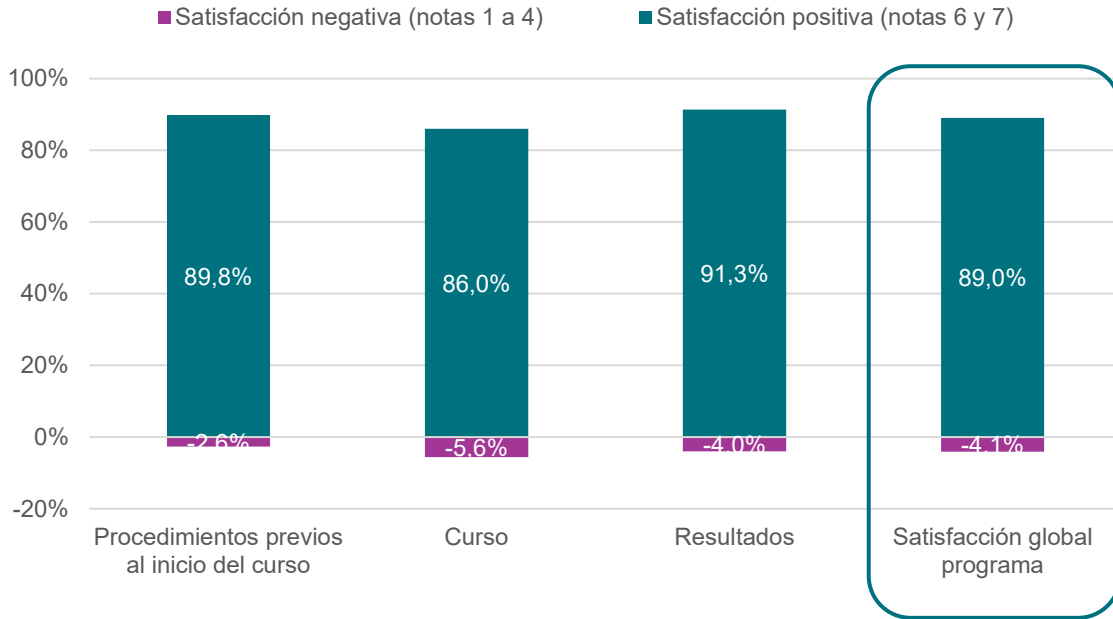
2.3 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

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 positiva total del programa de 89%, que corresponde a la categoría buena. Considerando lo anterior las tres dimensiones evaluadas presentan buenos niveles de satisfacción positiva donde “*procedimientos previos al inicio del curso*” alcanza un 89,8%, seguida de la dimensión “*curso*” con un 86%. La dimensión de “*resultados*” es la de mayor calificación entre las tres, con un 91,3% que corresponde a una valoración excelente (gráfico n°5).





GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2025.

En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las subdimensiones 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.

2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO”

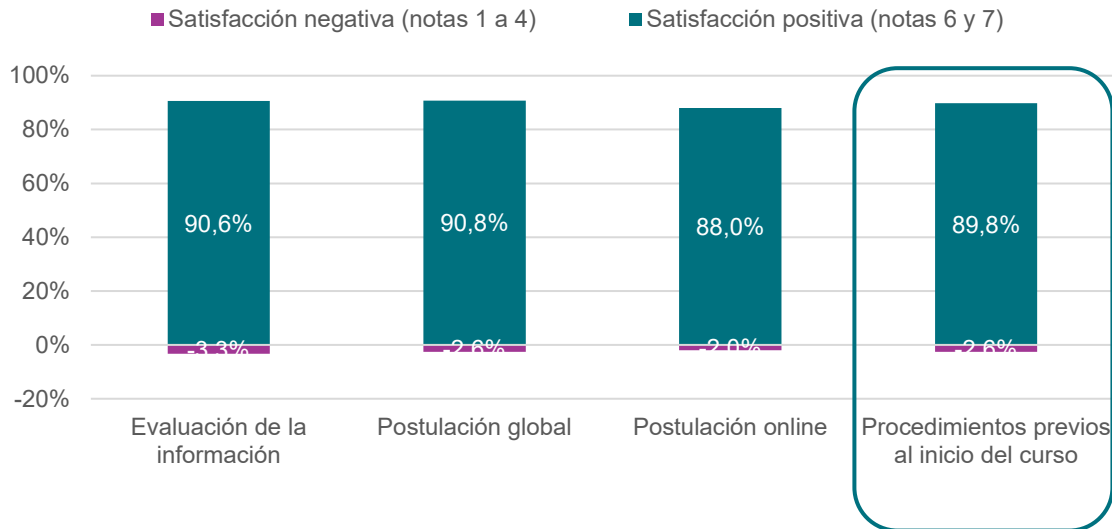
La primera dimensión de evaluación del programa corresponde a “*procedimientos previos al inicio del curso*”, donde se evalúan los aspectos de: “*la información disponible del programa*” el proceso de “*postulación en general*” y el proceso de “*postulación online*”.

La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción positivo equivalente a un 89,8%. Al indagar en las evaluaciones recibidas para cada subdimensión, observamos que la “*información disponible del programa*” y el proceso de “*postulación en general*” obtienen niveles de satisfacción calificados como excelente con 90,6% y 90,8% de satisfacción positiva.





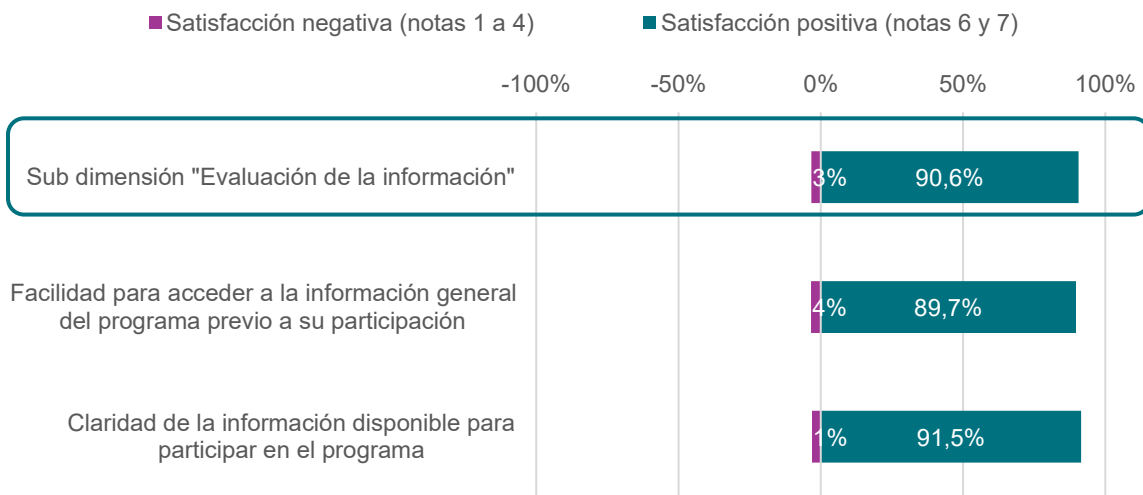
GRÁFICO N°6: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2025.

La subdimensión que tiene relación con la evaluación de información disponible del programa alcanza un nivel excelente con un 90,6%. En el gráfico siguiente, se presentan las variables que fueron evaluadas en la subdimensión "evaluación de la información": "facilidad para acceder a la información general del programa previo a su participación", y "claridad de la información disponible". La primera obtiene un nivel de satisfacción calificado como bueno con un 89,7%, mientras que la segunda obtiene una calificación excelente de 91,5%.

GRÁFICO N°7: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2025.

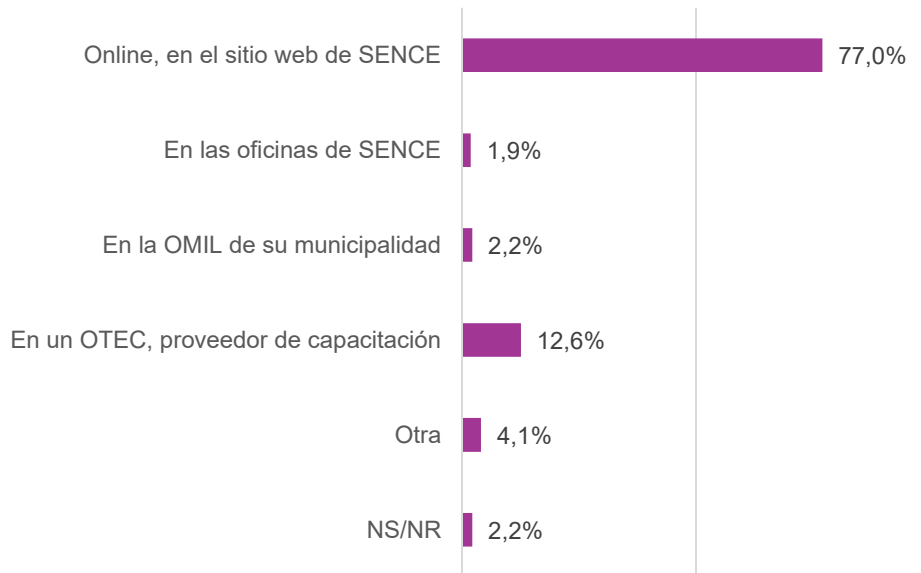




Antes de profundizar en las variables que influyen en el nivel de satisfacción positivo obtenido en la subdimensión del “*proceso de postulación*”, es relevante presentar los canales de postulación que declararon haber utilizado las personas beneficiarias. El gráfico n°8 muestra que un 77% de las personas encuestadas postuló de manera online, directamente a través del sitio web de SENCE. Mientras tanto, la segunda opción preferida fue de manera presencial en un OTEC o proveedor de capacitación con un 12,6%. Es importante resaltar que si se agrupan todas las alternativas presenciales de postulación se obtiene que un 16,7% de las personas encuestadas declaran haber postulado de ese modo.

Las personas usuarias que postularon directamente por la página web (que corresponden a un 77,0% del total de personas encuestadas) presentan un nivel de satisfacción calificado como bueno respecto al proceso de postulación en línea.

GRÁFICO N°8: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL PROGRAMA DE SENCE?



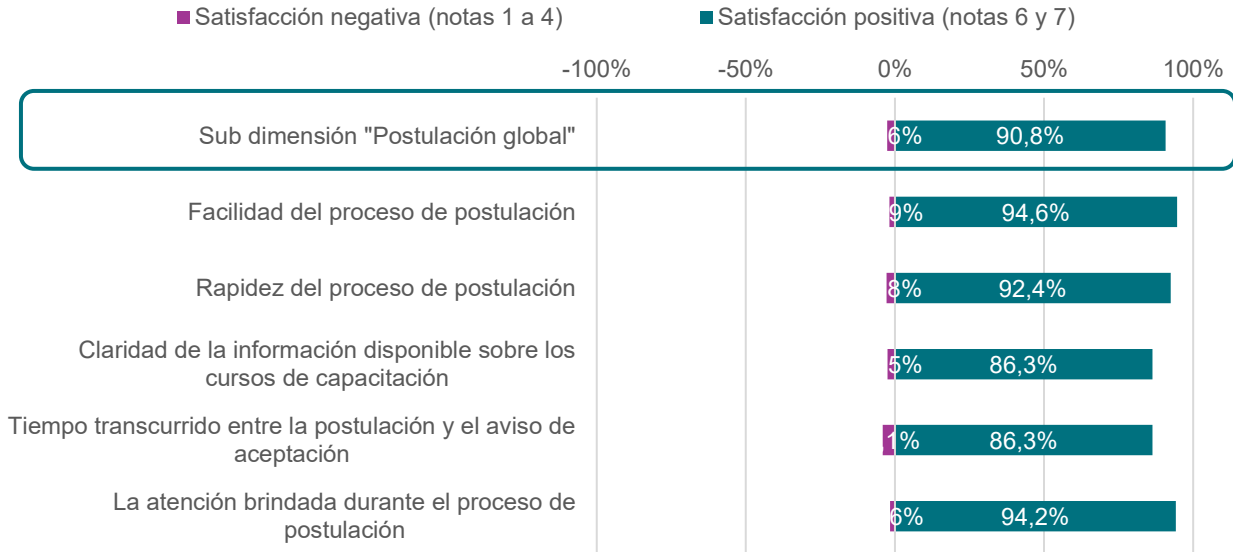
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2025.

La subdimensión “*postulación global*” presenta una calificación excelente, equivalente a un 90,8%. Tres de las seis variables que la componen son evaluadas de la misma forma. Los aspectos con menor calificación corresponden a la “*claridad de la información disponible sobre los cursos de capacitación*” y al “*tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación*” ambas con un índice de satisfacción de 86,3%.





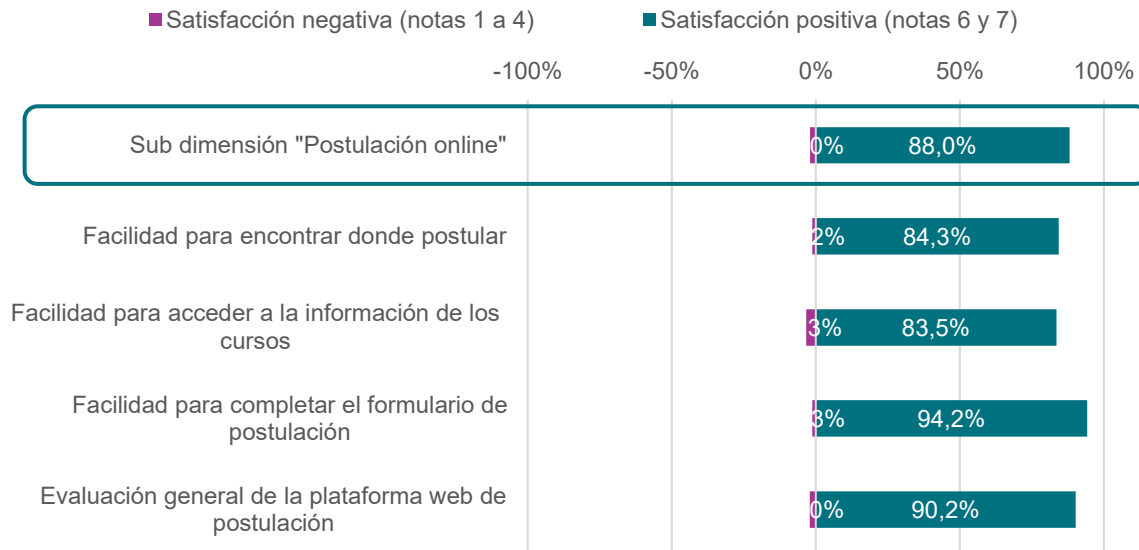
GRÁFICO N°9: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN GLOBAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2025.

La evaluación que recibe la subdimensión *"postulación online"*, es calificada como buena, con un 88%. La mayor parte de las variables de esta subdimensión son calificadas como buenas, donde la única que supera esa valoración y es calificada como excelente corresponde a la *"facilidad para completar el formulario de evaluación"* que alcanza un índice de satisfacción positivo de 94,2%.

GRÁFICO N°10: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "POSTULACIÓN ONLINE"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2025.





2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

ANTECEDENTES

La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción de personas usuarias corresponde a “curso”. En esta dimensión se evaluaron las siguientes subdimensiones: “aspectos metodológicos del curso”, “modalidad presencial”, “modalidad e-learning”, “tutor o facilitador” y “proveedor de capacitación”.

Previo a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos datos relevantes relacionados a la información que las personas usuarias manejaban sobre el curso y las características generales de este.

En primer lugar, un 80,6% de las personas usuarias señaló haber contado con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso. Un 94% de las personas beneficiarias obtuvo información por parte del proveedor sobre derechos, obligaciones y prohibiciones (ver gráfico n°11 y n°12).

GRÁFICO N°11: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?

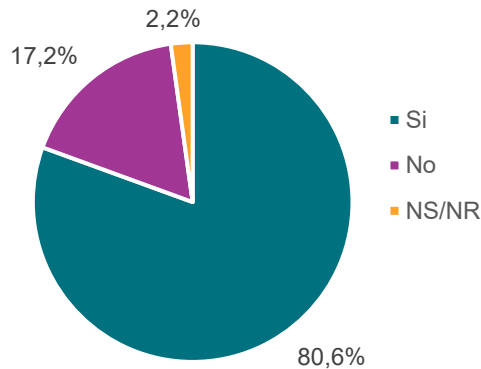
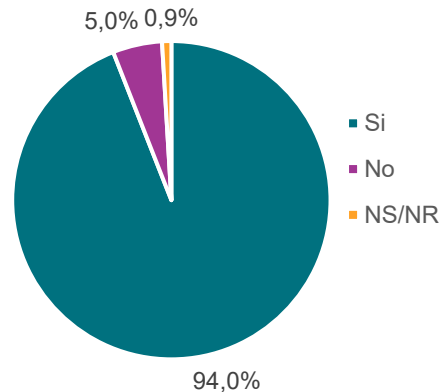


GRÁFICO N°12: AL INICIAR EL CURSO, ¿OBTUVO INFORMACIÓN POR PARTE DEL PROVEEDOR SOBRE DEBERES, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2025.

Al consultarles a las personas encuestadas si consideraron adecuada la duración del curso, el 70,7% de quienes lo hacía en forma presencial señala que la duración fue adecuada y el 29,3% señala que no lo fue. Por otra parte, quienes realizaron cursos vía e-learning, el 84,9% señala que la duración del curso fue adecuada y el 15,1% no sabe o no responde.



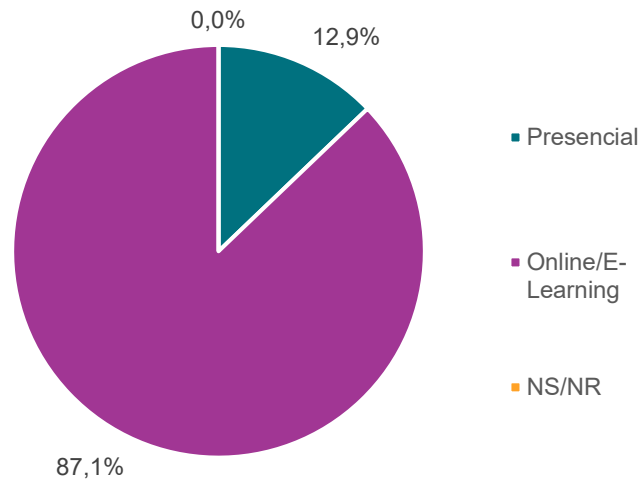


Entre las personas que no estaban de acuerdo con la duración del curso, la principal razón indicada corresponde a que “tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería”.

EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

Como parte de la evaluación del curso de capacitación se indaga en la modalidad en que se desarrolla éste, donde un 12,9% de las personas encuestadas lo realizó de forma presencial y un 87,1% en modalidad e-learning. Luego estos segmentos evaluarán las respectivas sub dimensiones de cada modalidad.

GRÁFICO N°13: ¿DE QUÉ FORMA SE DESARROLLÓ EL CURSO DE CAPACITACIÓN?



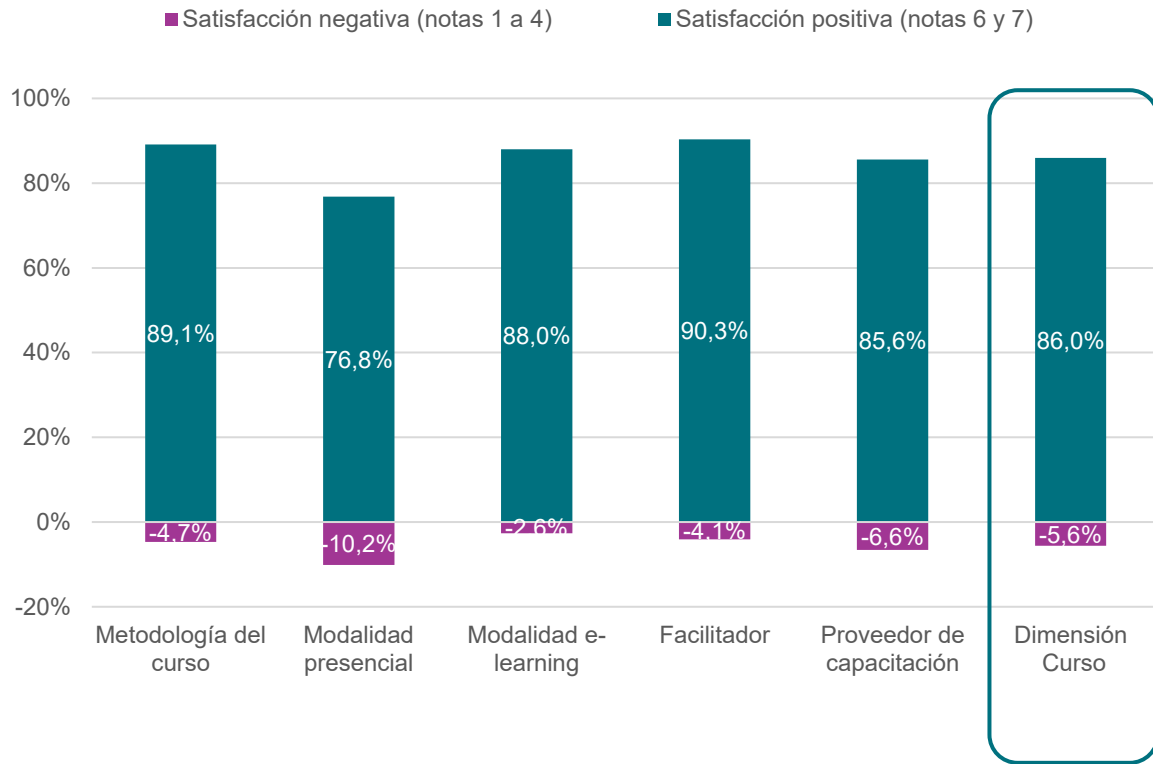
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2025.

El índice de satisfacción positiva global de esta dimensión alcanza un 86%, considerado como nivel de satisfacción bueno, aunque corresponde a la dimensión del programa que presenta menor valoración. El nivel de satisfacción se descompone en cinco subdimensiones, donde todas obtienen calificaciones calificadas como buenas. La subdimensión mejor evaluada corresponde a “*facilitador*” con un 90,3% de satisfacción positiva. Mientras que la subdimensión con calificación más baja corresponde al “*modalidad presencial*” con un 76,8%, que de todas formas corresponde a un nivel de satisfacción calificado como bueno.





GRÁFICO N°14: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



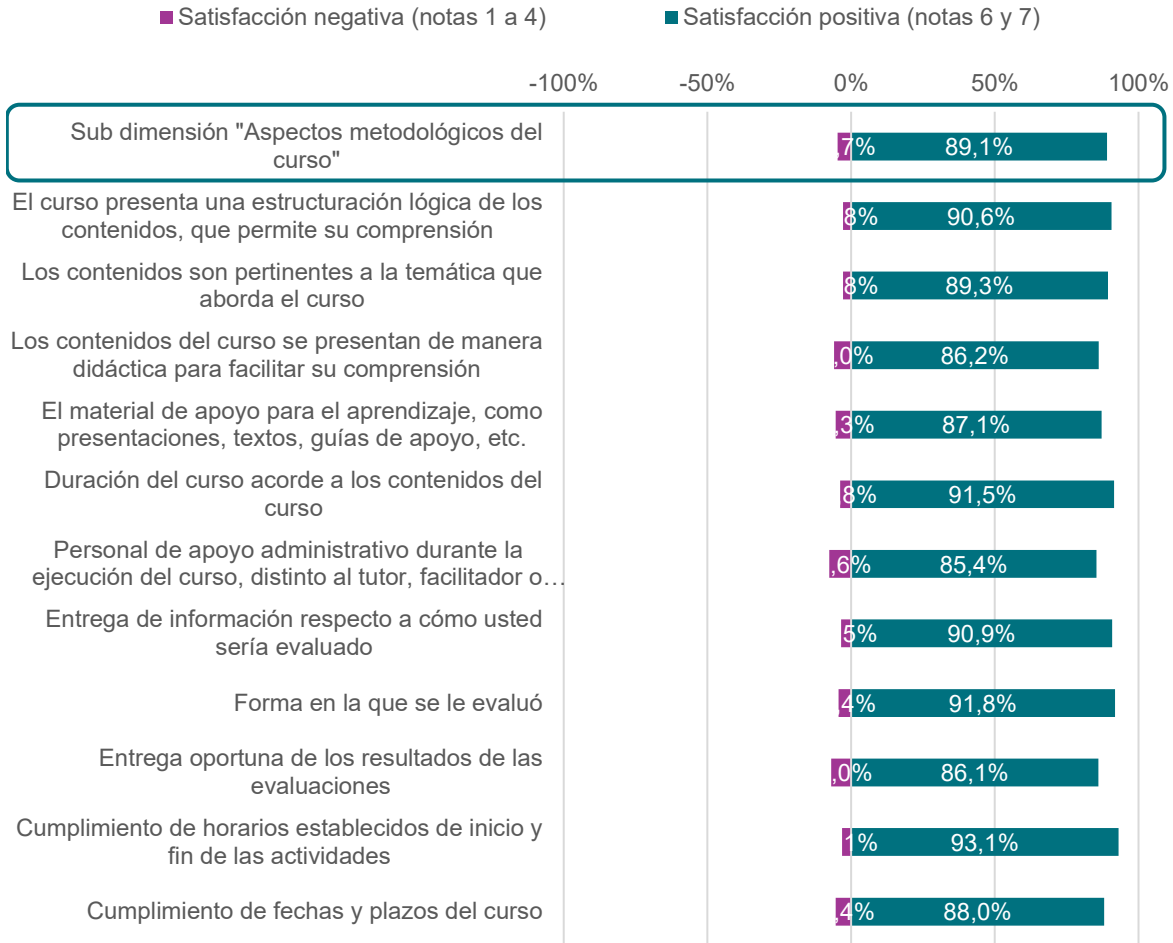
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2025.

A continuación, se generará una apertura y se explorarán las variables que componen la dimensión de "curso". En lo relativo a *"aspectos metodológicos del curso"*, se observa que la mayor parte de las variables evaluadas obtienen satisfacción categorizada como buena. La variable con menor calificación, con un índice de satisfacción positivo de 85,4%, corresponde al *"personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor"*. Por otra parte, las variables mejor evaluadas corresponden a *"el curso presenta una estructuración lógica de los contenidos, que permite su comprensión"*, *"duración del curso acorde a los contenidos del curso"*, *"entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado"*, *"forma en la que se le evaluó"* y el *"cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin de las actividades"*, todas calificadas como excelente.





GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "METODOLOGÍA DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2025.

La segunda subdimensión evaluada que compone la dimensión curso, es la *“modalidad presencial”*, evaluada con un índice de satisfacción positiva de 76,8%. Los aspectos más críticos en esta modalidad se relacionan con elementos físicos para el desarrollo de los cursos, en particular *“equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso”* y *“estado del equipamiento”*, con calificaciones categorizadas como regulares. En contraste, la variables con mejor evaluación corresponden a *“la ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso”*, con satisfacción positiva de 92,7% que es categorizado como excelente.





GRÁFICO N°16: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "MODALIDAD PRESENCIAL"



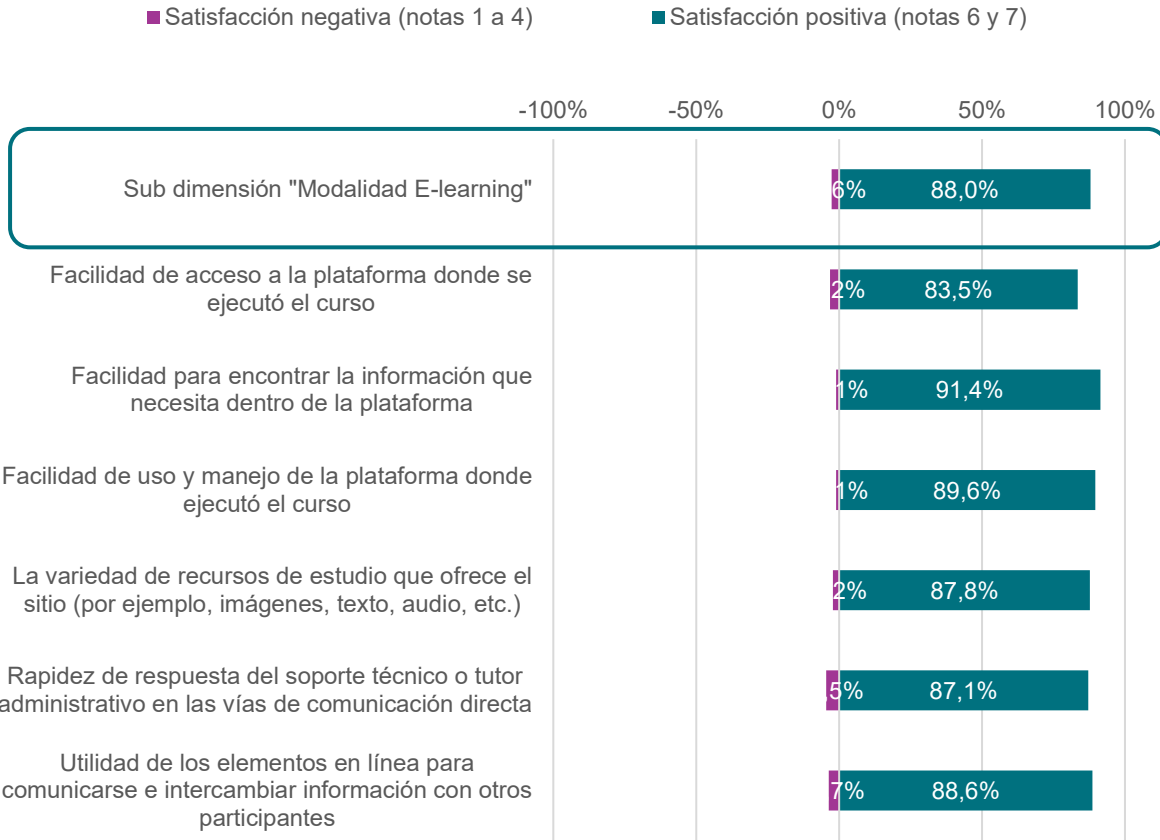
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2025.

La siguiente subdimensión analizada corresponde a la *“modalidad e-learning”*, que con un 88% alcanza un nivel de satisfacción calificado como bueno. Esta subdimensión está compuesta de seis variables, de las cuales cinco obtienen índices de satisfacción calificados como buenos y uno calificado como excelente. Este último el de mayor evaluación corresponde a la *“facilidad para encontrar la información que necesita dentro de la plataforma”*. Mientras que la variable con menor valoración en este ámbito corresponde a la *“facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso”*.





GRÁFICO N°17: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "MODALIDAD E-LEARNING"



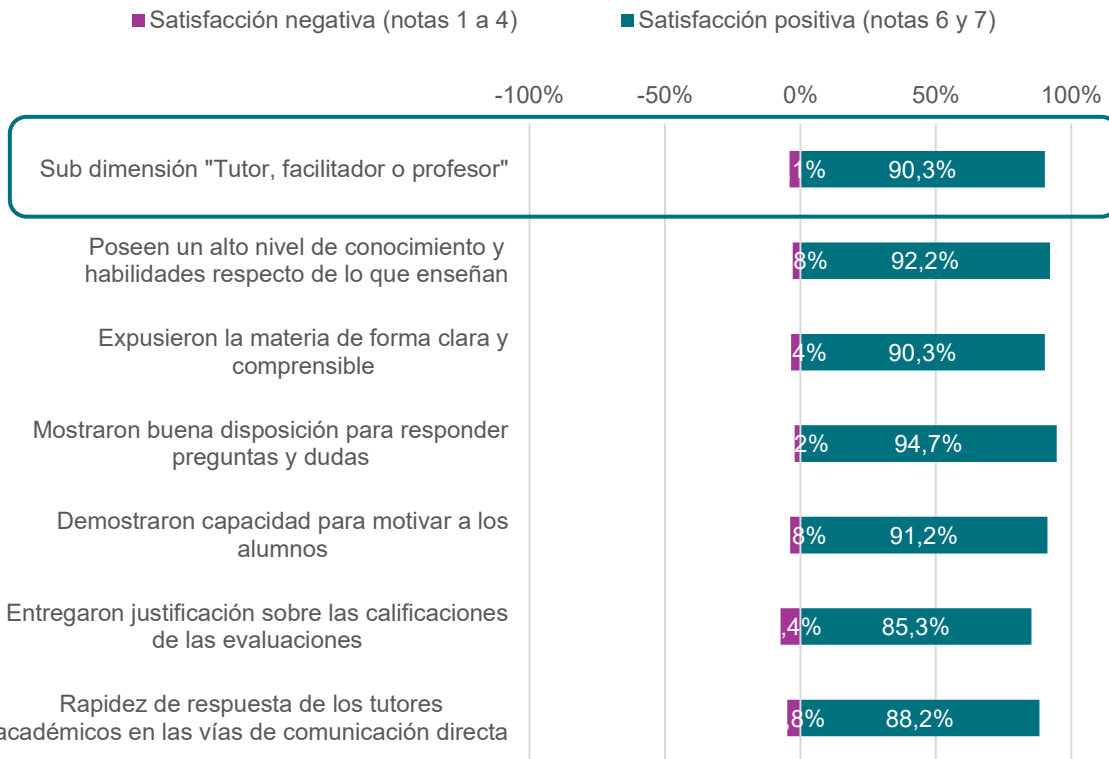
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2025.

La dimensión *“facilitador”*, es la mejor evaluada de todo el programa, con un 90,3% que es categorizado como ex. Esta subdimensión está compuesta de seis variables, tres de las cuales cuentan con una satisfacción excelente, y las restantes positiva. Las variables que obtienen mayor ISN corresponden a *“poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan”* y *“mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas”*; por el otro lado, la de menor valoración corresponde a si *“entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones”*.





GRÁFICO N°18: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "FACILITADOR"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2025.

La última subdimensión analizada en la dimensión “Curso”, tiene relación con el “*proveedor de capacitación*”, en que se pide a las personas encuestadas -participantes de algún curso del programa Despega MIPE- evaluar de manera general a la institución en la que realizó el curso. El facilitador obtiene una evaluación positiva de 79% calificado como bueno.

2.6 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

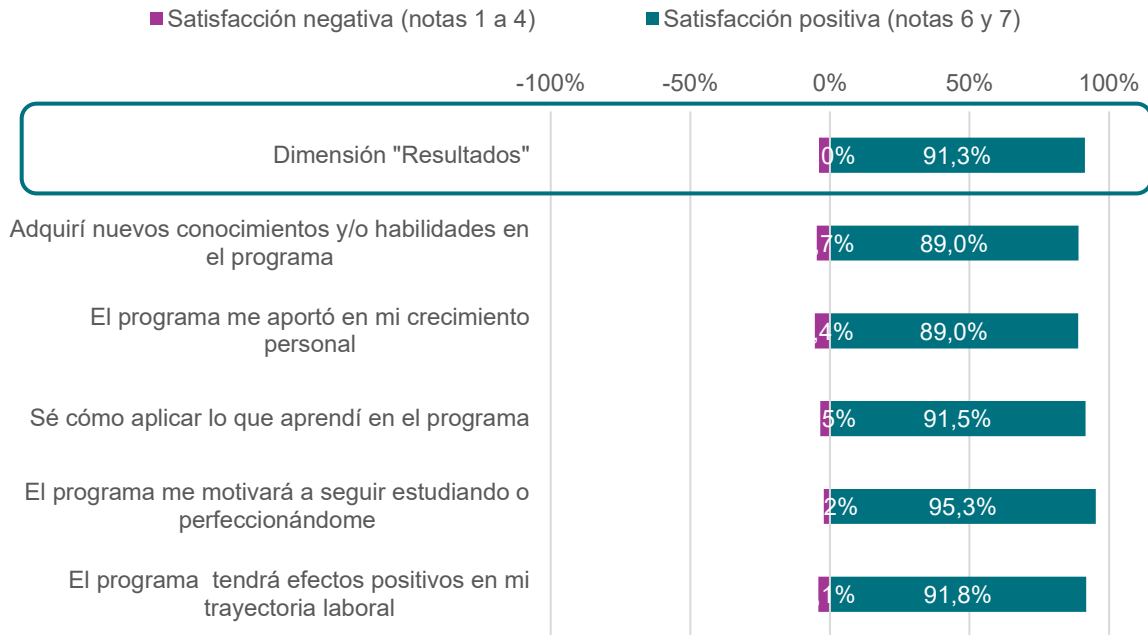
La última dimensión que analiza este reporte es “*resultados*”, y recoge la percepción de las personas usuarias relativa a la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un índice de satisfacción positiva igual a 91,3%, que es considerado excelente.

Respecto de los aspectos que se evalúan en esta dimensión, se observa que de un total de cinco variables que la componen tres obtienen una evaluación excelente. La variable mejor evaluada corresponde a que “*el programa de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome*”, mientras que las variables calificadas como positivas y que presentan menor valoración corresponden a “*adquirir nuevos conocimientos y/o habilidades en el programa*” y “*el programa me aportó en mi crecimiento personal*”.





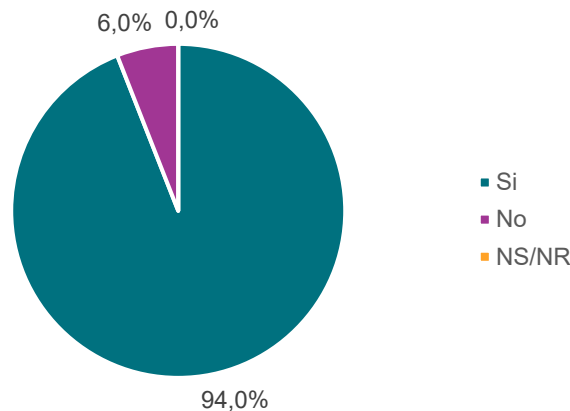
GRÁFICO N°19: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2025.

Por último, al consultarle a las personas encuestadas del programa si lo recomendarían a otras personas, un 94% declara que sí.

GRÁFICO N°20: ¿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 2025.



3. RESULTADOS DESAGREGADOS POR SEXO

Los resultados de esta encuesta permiten tener desagregación por sexo ya que la muestra no solo es representativa a nivel nacional, sino que también por esta variable. La siguiente tabla presenta los índices de satisfacción positiva desagregados por sexo y para cada dimensión que compone la encuesta, además de los porcentajes de satisfacción negativa. Asimismo, se agregan los resultados a nivel nacional de modo de generar un comparativo con los resultados obtenidos en cada categoría.

TABLA N°5: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE DESPEGA MIPE AÑO 2025, POR SEXO

DIMENSIÓN	HOMBRES	MUJERES	NACIONAL
PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO			
POSITIVA	84,7%	91,1%	89,8%
NEGATIVA	4,7%	2,1%	2,6%
CURSO			
POSITIVA	78,8%	87,8%	86,0%
NEGATIVA	8,7%	4,8%	5,6%
RESULTADOS			
POSITIVA	86,1%	92,7%	91,3%
NEGATIVA	8,0%	2,9%	4,0%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	83,2%	90,5%	89,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Despega MIPE 2025.





4. ANEXOS

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS:

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





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

[PREG_01] ¿Por qué razón usted decidió ingresar al programa Despega MIPE?	
<i>(Nota: Respuesta de selección múltiple)</i>	
a. Para obtener mayores ingresos	
b. Para encontrar un trabajo	
c. Para cambiar de trabajo	
d. Por crecimiento personal	
e. Para especializarse	
f. Para aprender un oficio	
g. Otro ¿Cuál?	
h. NS/NR	

[PREG_02] ¿Cómo se enteró de la existencia del programa?	
<i>(Nota: NO leer las alternativas. En caso de que el encuestado requiera ayuda, puede leer las alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
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, Instagram, LinkedIn, Tiktok, 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	





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 colegas/amigos/familiares	
j. Otro ¿Cuál?	
k. NS/NR	

[PREG_03] 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 relativos a la información disponible del programa?		
[PREG_03_01] Facilidad para acceder a la información general respecto al programa previo a su participación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_02] 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

[PREG_04] ¿De qué forma postuló al programa de SENCE?	
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. Otra	
f. NS/NR	

[PREG_05] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos sobre el proceso de postulación?		
[PREG_05_01] Facilidad del proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_02] 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
[PREG_05_03] Claridad de la información disponible sobre los cursos de capacitación <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que información disponible hace alusión a aquellos elementos que describen el curso, sus objetivos de aprendizaje, lugar de ejecución, etc.)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_04] Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_05] La atención brindada durante el proceso de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR

(Sólo para quienes postulan online)

[PREG_06] En una escala de 1 a 7, evalúe los siguientes aspectos de la plataforma web de postulación:		
[PREG_06_01] Facilidad para encontrar donde postular	Nota de 1 a 7	NS/NR





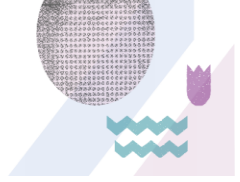
[PREG_06_02] Facilidad para acceder a la información de los cursos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_06_03] Facilidad para completar el formulario de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_06_04] Evaluación general de la plataforma web de postulación	Nota de 1 a 7	NS/NR

3. ASPECTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO

[PREG_07] Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre su duración y horarios?	
a. Sí	
b. No	
c. NS/NR	

[PREG_08] Al iniciar el curso, ¿obtuvo información por parte del proveedor sobre deberes, obligaciones y prohibiciones?	
a. Sí	
b. No	
c. NS/NR	





4. ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO

[PREG_09] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?		
[PREG_09_01] El curso presenta una estructura lógica de los contenidos que permite su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_02] Los contenidos son pertinentes a la temática que aborda cada módulo del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_03] Los contenidos del curso se presentan de manera didáctica, por ejemplo con gráficos, ejemplos, videos, animaciones y/o simulaciones para facilitar su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_04] El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_05] El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_06] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto a la persona tutora o facilitadora	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_07] Entrega de información respecto a cómo se le evaluaría	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_08] Forma en la que se le evaluó <i>(Nota: esta pregunta busca conocer su percepción respecto a la forma de evaluación o pruebas finales del curso, y no la nota que obtuvo)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_09] Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_09] Cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin de las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_09_11] Cumplimiento de fechas y plazos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR





5. MODALIDAD DEL CURSO

[PREG_10] ¿De qué forma se desarrolló el curso de capacitación?	
a. Presencial	
b. Online/E-Learning	Pasa a [PREG_14]
c. NS/NR	Pasa a [PREG_17]

6. MODALIDAD PRESENCIAL

[PREG_11] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso?		
[PREG_11_01] La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_02] La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_03] Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_04] Pertinencia del equipamiento para las actividades prácticas <i>(Por ejemplo: equipos, computadores, herramientas, otros)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_05] Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_06] Estado del equipamiento <i>(Por ejemplo: buen funcionamiento del mismo)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_12] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí Pasa a [PREG_14]
	No Pasa a [PREG_13]





[PREG_13] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso?	
<i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
a. Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería	
b. Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería	

(Pasa a PREG_17)

7. MODALIDAD E-LEARNING

[PREG_14] 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 de la plataforma del curso?		
[PREG_14_01] Facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_14_02] Facilidad para encontrar la información que se necesita dentro de la plataforma	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_14_03] Facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_14_04] La variedad de recursos de estudio que ofrece el sitio (por ejemplo, imágenes, texto, audio, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_14_05] Rapidez de respuesta del tutor administrativo o soporte técnico en las vías de comunicación directa, tales como correo electrónico, chat, asistencia telefónica	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_14_06] Utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información con otros participantes del curso (chat, correo electrónico, foros, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_15] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí Pasa a [PREG_17]
	No Pasa a [PREG_16]





[PREG_16] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso? (Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)	
a. Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería	
b. Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería	

8. TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR

[PREG_17] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con los siguientes aspectos respecto a las personas tutoras o facilitadoras?		
[PREG_17_01] Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_17_02] Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_17_03] Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_17_04] Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_17_05] Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_17_06] Rapidez de respuesta de los tutores académicos en las vías de comunicación directa, tales como foros, chat, correo electrónico, videoconferencias, etc. (Nota: Sólo para modalidad e-learning)	Nota de 1 a 7	NS/NR

9. PROVEEDOR DE CAPACITACIÓN

PREG_18 En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a la INSTITUCIÓN que realizó el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR
--	---------------	-------

10. RESULTADOS



[PREG_19] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones en cuanto a la utilidad y resultados del curso de capacitación?		
[PREG_19_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_19_02] El curso de capacitación me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: mayor confianza, autoestima	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_19_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_19_04] El curso de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_19_05] El curso de capacitación tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral (nuevas posibilidades de trabajo, mejoras en el salario, mejoras en condiciones laborales, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_20] Finalmente, ¿recomendaría la participación en este curso a otras personas?	Sí	No
---	----	----

Muchas gracias por su tiempo, la información entregada será muy valiosa para mejorar los programas de SENCE.



Subunidad de Estudios

