



Informe final

Evaluación programa despega MIPE de 2019 a 2024

22 de diciembre, 2025.

Caciques Chilenos Sur
#1327, Santiago


10040 Northwest
Miami, New York


Juan Norberto Elespuru
308 San Isidro, Lima


Contenido

1	Presentación	4
2	Metodología.....	8
3	OE 1: Evaluación programa Despega MIPE	10
3.1	Análisis en profundidad del diseño actual del programa	10
3.1.1	Objetivos y población objetivo	10
3.1.2	Componente.....	11
3.1.3	Modalidades de entrega.....	12
3.1.4	Financiamiento, gobernanza y actores	13
3.1.5	Monitoreo y evaluación.....	14
3.1.6	Mecanismos de inscripción, selección y certificación	15
3.2	Sistematización de la Trayectoria del Programa (2011-2024).....	16
3.2.1	Tabla cronológica de hitos y modificaciones del programa	16
3.3	Análisis del diseño y su evolución.....	20
3.3.1	Fortalezas y debilidades estructurales	26
3.3.2	Adecuación de la focalización y selección	27
4	OE 2: Caracterización población potencial y objetivo, años 2019 - 2024	28
4.1	Evolución y cobertura de población potencial y objetivo	30
5	OE 3: Caracterización población beneficiaria años 2019 - 2024	42
5.1	Contrastes entre población potencial, objetivo y beneficiaria.....	54
6	OE 4: Análisis de procesos del programa: nudos críticos, facilitadores y brechas entre el diseño e implementación.....	56
6.1	Análisis integrado por proceso.....	56
6.1.1	a) Organización y gestión del programa	56
6.1.2	b) Soporte y asistencia técnica desde Nivel Central.....	60
6.1.3	c) Proceso de definición de cursos	62
6.1.4	d) Gestión de las Direcciones Regionales.....	68
6.1.5	e) Proceso de convocatoria y difusión	71
6.1.6	f) Proceso de postulación y selección	74

7 OE 5: Evaluación de la ejecución del programa: componentes formativos, cobertura, gastos e indicadores de resultados.....	80
7.1 a) Evaluación de la ejecución del programa	80
7.1.1 Fase lectiva.....	80
7.1.2 Subsidios y mecanismos de apoyo	86
7.1.3 Proceso de certificación.....	87
7.2 b) Cobertura.....	88
7.3 c) Gastos y ejecución presupuestaria.....	93
7.4 Indicadores de reportes laborales	96
8 OE 6: Análisis de la Política Pública y Oferta de Capacitación para Micro y Pequeñas Empresas: Complementariedades, duplicidades y alcance del servicio.....	103
8.1 a) Identificación de la oferta pública vigente	103
8.1.1 Visión de gremio respecto a ofertas de capacitación	109
8.2 b) Identificación de complementariedades y duplicidades	112
8.2.1 Comparación de despega MIPE y Franquicia tributaria	112
8.2.2 Comparación de respuestas encuestas personas beneficiarias de Despega MIPE y Franquicia tributaria.....	116
8.2.3 análisis de duplicidades y complementariedades entre Despega MIPE de SENCE en comparación a otras instituciones	128
8.3 c) Análisis y contraste de la oferta del servicio.....	132
9 OE 7: Evaluar y analizar el formato y/o modalidad de capacitación idónea para el segmento de micro y pequeñas empresas.....	137
10 OE 8: Pertinencia de la oferta respecto a las necesidades de capacitación de las MIPE.	156
11 OE9: Diagnóstico global del programa.....	182
11.1.1 Fortalezas estructurales y logros recientes.....	183
11.1.2 Aspectos operativos del programa	183
11.1.3 Nudos críticos sistémicos.....	184
11.2 Comparación Despega MIPE y Franquicia Tributaria	185
12 OE10: Análisis de la pertinencia del rediseño	187
12.1 Actualización curricular y pertinencia técnica	187
12.2 Eficiencia operativa y tecnológica	187

12.3	Sincronía con los ciclos productivos	187
12.4	Articulación con el ecosistema de fomento	188
13	OE10: Propuestas de mejoras para el diseño y la implementación del programa Despega MIPE ...	189
13.1	Descentralización de la gobernanza y selección de ejecutores	189
13.2	Modernización y actualización del catálogo formativo	191
13.3	Estabilización de la infraestructura tecnológica (Aula Digital)	191
13.4	Optimización de la oportunidad en el ciclo concursal	192
13.5	Estrategia de difusión territorial e inclusiva	192
13.6	Factibilidad y plazos de las propuestas	192
14	Conclusión	196
15	Fuentes consultadas	198

1 Presentación

El **Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)** asume como misión fundamental el mejoramiento de la empleabilidad y el fortalecimiento de las trayectorias laborales de todas las personas en el territorio nacional. En este contexto, el programa **Despega MIPE** se posiciona como la herramienta estratégica de política pública diseñada para robustecer el capital humano al interior de las micro y pequeñas empresas. El diseño de esta intervención responde directamente a la necesidad de abordar los diagnósticos de **baja productividad en el sector**, promoviendo el desarrollo de habilidades tanto en personas trabajadoras como en dueñas, socias y representantes legales del segmento.

El programa registra sus antecedentes en el año 2011 bajo la denominación de "**Bono Empresa y Negocio**", en el cual las personas beneficiarias elegían un programa de capacitación dentro de la oferta programática que existía año a año. Entre el 2012 y 2018, el programa sufrió modificaciones, las cuales incluyeron el cambio de nombre a Despega MIPE, la modificación de la modalidad de adquisición de los cursos (de voucher a elección directa del programa a cursar) y la eliminación de barreras financieras críticas, como la exigencia de una garantía del 20% que debían aportar las personas beneficiarias. Para el año 2019, el cambio que experimenta el programa está dado por la incorporación de los trabajadores dependientes de las Mipes, ampliando la población objetivo.

La relevancia económica de este segmento es determinante para el desarrollo del país, dado que aproximadamente **una de cada tres personas trabajadoras** en Chile se desempeña en una micro o pequeña empresa. Para este grupo, instrumentos de mercado como la **Franquicia Tributaria** suelen resultar ineficaces debido a restricciones de liquidez para el copago y a la complejidad administrativa requerida para su gestión, lo que otorga al programa Despega MIPE un carácter vital como red de apoyo estatal íntegramente gratuita. Asegurar que esta oferta formativa sea pertinente, oportuna y de alta calidad técnica constituye un desafío central para potenciar la competitividad del ecosistema productivo nacional.

El presente informe tiene como propósito general **evaluar de manera integral el diseño y la implementación** del programa Despega MIPE durante el ciclo comprendido entre los años 2019 y 2024. Esta fase de análisis es de particular interés institucional, ya que permite observar el desempeño de la política pública tras su rediseño estratégico y su capacidad de adaptación ante contingencias externas, como la crisis sanitaria por COVID-19, que obligó a una masificación de

Comentado [C11]: lo e la garantía duro un par de años desde sus inicios, para el 2019 esto ya no era de esta forma

Comentado [MJ2R1]: Se modifica el frase del párrafo para separar los cambios previos al 2019 y se precisa que el 2019 se incorporan los trabajadores dependientes

la modalidad e-learning. A través de esta evaluación, se busca identificar con precisión los **nudos críticos operativos** y las fortalezas que han permitido alcanzar niveles históricos de satisfacción usuaria en el periodo reciente.

Para el desarrollo de esta consultoría, se ha empleado una **metodología de carácter mixto** que integra la revisión exhaustiva de registros administrativos y fuentes estadísticas oficiales con un levantamiento cualitativo y cuantitativo original realizado en terreno. El análisis contenido en los siguientes capítulos aborda desde la caracterización sociodemográfica de las poblaciones potenciales y beneficiarias hasta la evaluación profunda de procesos estratégicos como la gobernanza, la difusión y los mecanismos de selección. Los hallazgos presentados aspiran a constituir una base de evidencia sólida para orientar los procesos de **mejora continua del SENCE**, impulsando una gestión territorial más descentralizada y una oferta formativa alineada con las demandas tecnológicas actuales de las empresas.

Los objetivos específicos de este estudio son los siguientes:

1. Generar una evaluación en profundidad del diseño del programa, que considere los siguientes aspectos:

- a) Análisis de los elementos que lo componen.
- b) Sistematización y análisis de la trayectoria del programa, con énfasis en las modificaciones de diseño que se han realizado desde su origen.

2. Identificar y caracterizar a la población potencial y objetivo entre los años 2019 y 2024, al menos considerando los siguientes aspectos:

- a) Tamaño de la empresa según ventas.
- b) Distribución regional de las poblaciones.
- c) Actividad económica.
- d) Caracterización sociodemográfica.
- e) Necesidades e interés en materia de capacitación.
- f) Barreras de entrada a la capacitación dentro (impacto en producción y continuidad operacional) y fuera de la empresa (tiempo, distancia, responsabilidades familiares, etc.).

3. Caracterizar a la población beneficiaria, considerando a las personas postulantes, aprobadas y desertoras del programa entre los años 2019 y 2024, considerando los siguientes aspectos:

- a) Tamaño de empresa según ventas.
- b) Cargo en la empresa (persona trabajadora o dueña, socia o representante legal).
- c) Distribución regional de participantes.
- d) Actividad económica.
- e) Caracterización sociodemográfica.
- f) Motivaciones y expectativas para realizar la capacitación.
- g) Barreras de entrada a la capacitación dentro (impacto en producción y continuidad operacional) y fuera de la empresa (tiempo, distancia, responsabilidades familiares, etc.).

4. Describir y analizar los procesos del programa identificando los nudos críticos y facilitadores de éstos, además de levantar brechas entre lo diseñado e implementado. Se deben considerar los siguientes procesos:

- a) Organización y gestión del programa.
- b) Soporte y asistencia técnica desde nivel central.
- c) Proceso de definición de cursos y antecedentes considerados.
- d) Gestión de las direcciones regionales.
- e) Proceso de convocatoria y difusión a las personas usuarias.
- f) Proceso de postulación y selección de personas usuarias al programa.

5. Evaluar la ejecución del programa con foco en los siguientes aspectos:

- a) Componentes: fase lectiva de cursos de capacitación (calidad y experiencia de OTEC en la temática, facilitadores, herramientas y materiales, metodologías de enseñanza, deserción de participantes, motivos de deserción, etc.), subsidios y/o mecanismos de apoyo, proceso de certificación del curso.
- b) Cobertura.
- c) Gastos.
- d) Indicadores de resultados de empleabilidad y satisfacción.

6. Analizar las políticas públicas vigentes en materia de capacitación para el segmento de micro y pequeñas empresas, con el objeto de:

- a) Identificar la oferta pública vigente en materia de capacitación y formación focalizada al segmento de empresas y personas trabajadoras de las micro y pequeñas empresas.
- b) Identificar complementariedades y duplicidades de la oferta pública.

- c) Analizar y contrastar la oferta del servicio disponible para el segmento en estudio.
7. Evaluar y analizar el formato y/o modalidad de capacitación idónea para el segmento de micro y pequeñas empresas.
8. Evaluar la oferta de capacitación del programa entre los años 2019 y 2024, considerando los siguientes elementos:
- a) Pertinencia de la oferta respecto a las necesidades de capacitación de las MIPE.
 - b) Análisis de duplicidad con la oferta de capacitación de otros programas del Servicio.
 - c) Evolución de la oferta de capacitación.
9. Generar un diagnóstico global del programa en función del análisis y evaluación desarrollado.
10. Analizar la pertinencia de un rediseño del programa Despega Mipe que contribuya a garantizar la mejora en el capital humano de las personas trabajadoras del segmento de micro y pequeñas empresas, considerando los resultados obtenidos en la evaluación desarrollada.
11. Proponer mejoras a nivel de diseño e implementación del programa Despega Mipe.

2 Metodología

El análisis se sustenta en tres pilares metodológicos principales: análisis documental, revisión estadística y levantamiento de evidencia cualitativa mediante entrevistas semiestructuradas.

1. Fuentes de información documental y estadística (OE 1, OE 2, OE 3, OE 5, OE 6)

La caracterización de la población y la evaluación del diseño y trayectoria del programa (OE 1, OE 2, OE 3 y OE 6) se basa en la **revisión exhaustiva de fuentes secundarias de información pública y oficial**.

Las fuentes principales incluyen:

- **Normativa y marco legal:** Decretos Supremos fundacionales y modificatorios (principalmente el DS N°14 de 2011 y el DS N°7 de 2019) y Resoluciones Exentas que regulan las bases de los concursos (periodo 2011-2024).
- **Registros administrativos y estadísticas:** Datos de bases institucionales, incluidos el Servicio de Impuestos Internos (SII), el Registro de Empresas y Sociedades (RES), y los sistemas de seguimiento y bases de datos del SENCE (para la población potencial, objetivo y beneficiaria).
- **Informes y evaluaciones previas:** Documentos técnicos como el "Manual de Operación de Procesos Transversales", Fichas de Diseño del SENCE (2023 y 2024), e informes de evaluaciones externas comisionadas por SENCE y la Dirección de Presupuestos (DIPRES), como la Evaluación de Implementación y Resultados del Programa Despega MIPE 2019 (ARSchile) y la Evaluación de DIPRES de 2022.
- **Encuestas institucionales:** Informes de resultados y bases de datos de las Encuestas de Necesidades de Capacitación (ENECAP) y las Encuestas de Satisfacción a usuarios del programa, ambas realizadas por la Unidad de Estudios de SENCE.

2. Levantamiento de evidencia cualitativa y cuantitativa específica (OE 1, OE 4, OE 5)

Para el análisis crítico del diseño (OE 1) y la evaluación de los procesos y la ejecución (OE 4 y OE 5), se empleó una estrategia metodológica mixta que incluye:

- **Entrevistas semi-estructuradas:** Realizadas a un corpus de actores clave durante los meses de **octubre y diciembre de 2025**. Estos actores incluyen encargados del programa Despega MIPE de SENCE (nivel central y de Direcciones Regionales, como Antofagasta, Araucanía, Metropolitana,

Comentado [UE3]: Mencionar los OE a finales de la subsección anterior, porque se referencian varias veces en el documento pero no están nunca explicitados. Así el informe puede ser más autocontenido y una persona externa a los equipos que han trabajado en esta consultoría lo pueden comprender mejor.

Comentado [MJ4R3]: Se incorporan los objetivos específicos al final de la sección anterior

y O'Higgins), proveedores de capacitación (OTEC), facilitadores (relatores) y personas beneficiarias del programa.

- **Encuestas a personas beneficiarias:** Utilización de una base de datos con encuestas aplicadas a participantes del programa, levantadas durante **octubre a diciembre de 2025**. Esta fuente proporcionó métricas cuantitativas sobre la experiencia del usuario, la satisfacción, la utilidad percibida y la evaluación de la pertinencia de la oferta.

El procedimiento analítico para la evidencia cualitativa siguió fases de codificación y análisis temático, contrastando sistemáticamente las percepciones de los entrevistados con las fuentes documentales para garantizar el rigor y la trazabilidad de los hallazgos. La integración de datos cuantitativos y cualitativos permitió dimensionar los fenómenos e identificar con mayor confianza los nudos críticos, facilitadores y las brechas entre el diseño y la implementación.

Nota sobre la limitación de la información: Cabe destacar que, para la caracterización de la población potencial, objetiva y beneficiaria (OE 2 y OE 3), algunas variables no cubren el tramo completo de años (2019 a 2024) debido a que las fuentes de información utilizadas no contaban con el registro histórico para los años en cuestión, siendo analizadas de igual manera con los datos disponibles.

3 OE 1: Evaluación programa Despega MIPE

3.1 Análisis en profundidad del diseño actual del programa

El diseño actual del programa "Despega MIPE" se estructura en torno a un conjunto de elementos interrelacionados que definen su alcance, operación y gobernanza. A continuación, se analiza el programa en base a las entrevistas realizadas a los encargados regionales, de nivel central y las fuentes secundarias de información.

3.1.1 Objetivos y población objetivo

El programa Despega MIPE se concibe como una herramienta para fortalecer el capital humano en las micro y pequeñas empresas, con el propósito explícito de mejorar las competencias de trabajadoras y trabajadores, así como de dueñas/os, socios/as y representantes legales. Este propósito se enmarca en un fin más amplio: contribuir al aumento de la productividad en el segmento MIPE, bajo la lógica de que la capacitación genera mejoras en gestión, innovación y eficiencia.

La población objetivo está claramente definida por la normativa: personas mayores de 18 años vinculadas a empresas con ventas anuales que no superen las 25.000 UF, según la Ley 20.416. La postulación es individual y el beneficio es personal e intransferible, lo que significa que cada persona accede directamente a los cursos a través del portal institucional. No existen criterios adicionales de focalización socioeconómica o territorial; el único filtro operativo es el interés por capacitarse, expresado en la postulación voluntaria.

Si bien esta definición es coherente con lo establecido en los documentos oficiales, las entrevistas permiten apreciar matices valiosos. En la práctica, el requisito de que las empresas demuestren "movimientos durante el año" para validar su elegibilidad tiende a dejar fuera a emprendimientos nacientes, que podrían beneficiarse especialmente del programa. Este desafío abre la oportunidad de revisar los criterios para fortalecer aún más el alcance y el espíritu del programa —impulsar a las MIPE en sus primeras etapas de desarrollo— y así ampliar su aporte potencial. Asimismo, aunque el diseño formal pone el foco en la productividad como objetivo final, los equipos regionales enriquecen esa visión al enfatizar metas más inmediatas, como mejorar la empleabilidad y fortalecer capacidades para el trabajo cotidiano, complementando y potenciando el propósito general del programa.

En síntesis, el programa cuenta con una lógica bien definida y una población objetivo amplia, lo que le otorga un alto potencial de impacto. No obstante, algunos desafíos operativos ofrecen oportunidades de mejora para fortalecer su alcance. La focalización basada en el interés por capacitarse puede favorecer a personas con mayor información o habilidades digitales, por lo que revisar criterios como el requisito de movimientos y reforzar las estrategias de difusión y acompañamiento permitiría avanzar hacia un acceso más equilibrado y enriquecedor para todos los segmentos de MIPE.

3.1.2 Componente

El programa **Despega MIPE** se articula en torno a la **capacitación gratuita** para personas vinculadas a micro y pequeñas empresas. Actualmente, las personas postulan directamente a cursos definidos por SENCE. Esta oferta se construye a partir de levantamientos de necesidades y considera competencias transversales clave para la gestión empresarial, como contabilidad, marketing digital, comercio electrónico, gestión de personal y formulación de proyectos.

Para facilitar la participación, el programa incorpora **herramientas complementarias** que han cobrado gran relevancia en los últimos años: subsidios diarios para transporte y alimentación, subsidios de cuidado infantil y seguro contra accidentes. Estas medidas, introducidas en torno al año 2023, son valoradas por los equipos regionales como una de las fortalezas más significativas del diseño actual, ya que reducen barreras económicas y aumentan la permanencia en los cursos, compensando el costo de oportunidad que implica dejar de trabajar para capacitarse.

Por otra parte, las entrevistas con los equipos regionales destacan un punto relevante: la necesidad de actualizar el catálogo de cursos. Muchos planes formativos tienen más de una década de antigüedad y ya no reflejan plenamente las demandas tecnológicas ni las dinámicas actuales del mercado. Esta situación representa una oportunidad importante para fortalecer la pertinencia de la oferta formativa, de modo que el programa pueda potenciar aún más su contribución a la productividad. En este escenario, los subsidios siguen siendo un incentivo valioso para facilitar la participación, pero su impacto sería aún mayor si se acompañaran de contenidos renovados y alineados con las necesidades actuales. Avanzar en esta actualización permitiría incrementar la motivación por desarrollar nuevas competencias y favorecer una participación más sostenida a lo largo del proceso formativo.

Pese al análisis de los encargados regionales, la encuesta de satisfacción usuaria de las personas beneficiarias muestra un alza en su aprobación posterior a la modificación del 2019, en donde

las postulaciones son realizadas directamente por la población, generando una mayor proximidad al programa en base a los requerimientos y necesidades de la población objetivo.

En síntesis, el componente central del programa mantiene su relevancia como instrumento de política pública, es valorado positivamente por las personas beneficiarias, y al mismo tiempo enfrenta el desafío de **modernizar la oferta formativa** para que la capacitación vuelva a ser el valor principal y no dependa de incentivos económicos para sostener su atractivo.

3.1.3 Modalidades de entrega

El programa Despega MIPE ha transitado desde una oferta exclusivamente presencial hacia un esquema más flexible que incorpora modalidades en línea y mixtas. Esta evolución se aceleró durante la pandemia, cuando la capacitación debió adaptarse a las restricciones sanitarias. A partir de 2021, las bases del programa formalizaron tres modalidades: presencial, e-learning y mixta, permitiendo a los organismos ejecutores proponer la opción más adecuada y a las personas beneficiarias elegir según su disponibilidad. En la práctica, el diseño vigente prioriza dos formatos: presencial y 100% en línea, este último a través de la plataforma institucional Aula Digital.

La flexibilidad es ampliamente valorada como una mejora sustantiva —especialmente para quienes enfrentan jornadas laborales extensas o viven en zonas alejadas—, ya que amplía el acceso y reduce las barreras asociadas a la rigidez horaria de los cursos presenciales. Sin embargo, según los testimonios recogidos en las entrevistas a personas beneficiarias, equipos regionales de SENCE, organismos ejecutores (OTEC) y personal del nivel central, esta transformación digital aún está lejos de consolidarse. Las personas usuarias y los equipos regionales reportan problemas técnicos recurrentes en la plataforma centralizada —como sobrecargas y caídas en horarios de alta demanda— que generan frustración y contribuyen a la deserción. A esto se suma una brecha pedagógica identificada tanto por OTEC como por beneficiarios: muchos ejecutores replican modelos expositivos tradicionales y se limitan a subir documentos estáticos, sin desarrollar contenidos interactivos ni metodologías propias del e-learning. En conjunto, estas percepciones evidencian que persisten desafíos para convertir la digitalización en una experiencia formativa de mayor calidad e impacto.

Este escenario muestra una oportunidad importante para fortalecer la coherencia entre la intención estratégica de modernizar la oferta y la capacidad operativa para asegurar estándares de calidad. Si bien SENCE ha avanzado en la incorporación de herramientas tecnológicas, aún queda espacio para impulsar una transformación más profunda en los enfoques pedagógicos de

quienes ejecutan la formación. Contar con lineamientos más claros sobre estándares digitales y seguir mejorando los aspectos técnicos permitiría que la digitalización no solo sea un cambio de formato, sino una experiencia formativa de alto valor. Fortalecer la infraestructura tecnológica y promover calidad pedagógica en entornos virtuales contribuiría a que la flexibilidad del modelo se traduzca en aprendizajes más significativos y en un impacto real para las personas participantes.

3.1.4 Financiamiento, gobernanza y actores

El programa Despega MIPE se financia con recursos públicos provenientes del Fondo Nacional de Capacitación, administrado por SENCE y asignados anualmente en la Ley de Presupuestos. El mecanismo operativo consiste en un subsidio directo al organismo ejecutor —OTEC o institución de educación superior— por cada participante que cumple los requisitos de asistencia y aprobación. El valor máximo referencial por curso es de \$600.000 por persona, definido en los procesos de licitación pública donde los oferentes presentan sus propuestas técnicas y económicas.

En cuanto a la gobernanza, el diseño formal establece que SENCE, a través de su Departamento de Capacitación a Personas y la Unidad de Bonos de Capacitación, es responsable del diseño, financiamiento y supervisión del programa. La ejecución recae en OTEC e instituciones de educación superior seleccionadas mediante concursos públicos anuales. Las Direcciones Regionales de SENCE cumplen un rol clave en la supervisión territorial, aplicando el Modelo de Acompañamiento Técnico para garantizar la calidad en terreno.

Las entrevistas con encargados regionales revelan una tensión estructural significativa, al percibir que el modelo de gobernanza del programa es altamente centralizado y que la selección de ejecutores se realiza a nivel nacional priorizando el precio más bajo, lo que supuestamente ignora el conocimiento local y conduce a adjudicaciones a entidades sin presencia territorial adecuada, resultando en abandono de cursos y baja calidad pedagógica. Sin embargo, la normativa del programa establece una dualidad en la gobernanza: si bien los documentos de 2016 (R.E. N° 0422, N° 0606) confirman la delegación de facultades en los Directores(as) Regionales del SENCE para aprobar condiciones y gestionar la oferta, y resoluciones posteriores les confieren la responsabilidad del control operacional (como autorizar prórrogas, realizar inspecciones oculares y aprobar el Acuerdo Operativo), la Dirección Nacional mantuvo el control estratégico sobre los aspectos financieros y de diseño de la oferta.

Finalmente, aunque las entrevistas no entregan cifras específicas, varios actores mencionan una tendencia a la baja en los recursos y en la cobertura del programa desde 2022. Esta percepción se confirma al contrastarla con la información disponible en las fichas de diseño: el presupuesto inicial disminuye de \$3.248.248 en 2022 a \$.941.676 en 2024, mientras que la población objetivo proyectada baja de 49.727 a 33.837 cupos en el mismo período. De manera similar, los beneficiarios efectivos han oscilado entre 6.702 personas atendidas en 2022 y 6.529 en 2023, lo que refleja una ejecución acotada frente a las metas programadas. Este escenario añade presión sobre la capacidad del programa para cumplir sus objetivos y plantea un desafío crítico: equilibrar la eficiencia en la asignación de recursos con la pertinencia territorial y la calidad de la oferta, considerando la factibilidad normativa de incorporar criterios regionales en los procesos de selección. En la siguiente tabla se detalla el presupuesto, la población objetivo y beneficiaria por cada año.

TABLA 1 TABLA HISTÓRICA PROGRAMA BONO EMPRESA Y NEGOCIO / DESPEGA MIPE (2011 - 2024)

Año	Presupuesto Inicial (M\$)	Presupuesto Ejecutado (M\$)	Población Objetivo (Cupos meta)	Beneficiarios Efectivos (Personas atendidas)
2011	11.621.250	S/I	37.500	18.739
2012	3.887.125	S/I	15.000	12.273
2013	1.800.750	3.343.175	6.377	5.659
2014	1.104.212	1.394.202	6.160	6.213
2015	1.672.987	1.460.416	4.631	4.631
2016	1.336.425	1.697.294	4.455	6.803
2017	1.376.518	1.049.750	4.450	4.725
2018	1.412.307	1.152.068	4.650	5.335
2019	5.288.271	1.684.176	13.565	8.570
2020	5.425.766	1.513.658	12.086	8.358
2021	3.111.349	2.261.947	53.005	5.408
2022	3.248.248	3.178.512	49.727	6.702
2023	3.107.599	2.537.988	51.374	6.529
2024	2.941.676	S/I	33.837	2.880

Fuente: Elaboración propia a partir de fichas de diseño de SENCE.

3.1.5 Monitoreo y evaluación

El seguimiento del programa se apoya en el Sistema Integrado de Capacitación (SIC), que registra todas las etapas del ciclo, incluyendo la postulación, asistencia, y pagos. La gestión se basa en

indicadores de proceso y producto, como el porcentaje de inscritos respecto al total de postulados, la tasa de aprobación, el gasto promedio por usuario y el porcentaje de cursos supervisados, permitiendo la evaluación de la eficiencia operativa. El programa realiza **medición de resultados**, donde los indicadores de **empleabilidad**, que reflejan la inserción laboral y mejoras en condiciones de empleo, corresponden al ámbito de **resultados y evaluación**. Esta información se encuentra disponible en los **reportes laborales anuales del programa**. Finalmente, en cuanto a la evaluación, el programa aplica encuestas de satisfacción anuales a las personas egresadas, para medir la calidad percibida de la capacitación.

3.1.6 Mecanismos de inscripción, selección y certificación

El acceso al programa se realiza mediante un proceso estandarizado y digital. Las personas interesadas postulan de manera individual a través del portal “Elige Mejor”, donde SENCE verifica automáticamente los requisitos de elegibilidad cruzando información con el SII y la Superintendencia de Pensiones. Sin embargo, persisten problemas de interoperabilidad entre estos sistemas: en numerosos casos, la plataforma no reconoce correctamente que la persona o la empresa cumple con los requisitos (como el tamaño MIPE o la formalización), aun cuando la evidencia administrativa lo demuestra.

Debido a estas fallas, los equipos regionales deben revisar documentación de manera manual y registrar nuevamente a quienes sí cumplen mediante la opción denominada “listas blancas”. Esta funcionalidad permite omitir la validación automática y habilitar a la persona para que continúe con su postulación. Según lo señalado por un/a Encargado/a Regional de SENCE en la Región Metropolitana, entre un 30% y un 40% de las admisiones deben gestionarse de esta forma, lo que incrementa la carga administrativa, genera fricciones para quienes postulan y contribuye al abandono del proceso por parte de personas que, en condiciones normales, habrían sido admitidas sin dificultad. Pese a lo anterior, los datos del sistema indican que en 2024 las listas blancas correspondieron al 1,8% y en 2025 de 2,7% de los registros.

La selección de beneficiarios/as es directa y no competitiva: opera por **orden de llegada** hasta completar los cupos disponibles para cada curso, sin criterios adicionales de priorización. Al finalizar y aprobar el curso —cumpliendo con los requisitos de asistencia y evaluación—, las personas reciben un **diploma** que certifica las competencias adquiridas. Este diploma es emitido por el organismo ejecutor y SENCE, y constituye el cierre del curso, no siendo un componente independiente del programa, sino que un complemento a este.

3.2 Sistematización de la Trayectoria del Programa (2011-2024)

La evolución del programa "Despega MIPE" desde su creación en 2011 revela una adaptación progresiva a nuevos diagnósticos, contingencias externas y una búsqueda de mayor madurez en su gestión operativa. A continuación, se presenta una línea de tiempo con los hitos más relevantes y un análisis de las modificaciones clave.

3.2.1 Tabla cronológica de hitos y modificaciones del programa

TABLA 2 HITOS Y MODIFICACIONES DEL PROGRAMA

Comentado [UE5]: Aunque no se tenga clara la temporalidad del cambio de modalidad de postulación, creo que se puede incluir indicando año 2011-2018, quizá especificando en una nota al pie el por qué se hizo de esa manera, pero es información relevante que debiese estar en esta tabla.

Comentado [MJ6R5]: Se introduce la categoría 2011-2018 con pie de página explicativo

Año	Hito / Modificación implementada	Descripción del cambio	Justificación documentada	Marco normativo / Fuente
2011	Creación del programa "Bono Empresa y Negocio" (BEN)	Se establece un programa de subsidio directo a la demanda (bono) para la capacitación de dueños, socios y representantes legales de Micro y Pequeñas Empresas.	Mejorar el acceso a la capacitación de las MYPEs, que históricamente presentaban baja participación en otros esquemas como la Franquicia Tributaria.	Decreto Supremo N°14, de 2011, Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
2012	Primera Evaluación de Implementación	Se realiza una evaluación externa que combina métodos cualitativos y cuantitativos para analizar la puesta en marcha del programa BEN.	Medir la percepción de los actores clave (beneficiarios, OTEC, SENCE) y evaluar la eficacia de los procesos iniciales de inscripción, selección y gestión.	"Estudio de Evaluación de la implementación del Bono Empresa y Negocio 2012", Consultora Clodinámica.
2013	Fiscalización detallada y sanciones	Aplicación de multas, asociadas a calidad de infraestructura y falsificación de asistencia.	El foco administrativo se centró en garantizar la fidelidad y la calidad de la ejecución, aplicando sanciones significativas (16 UTM y 31 UTM)	Resolución Exenta N° 540 del 24 de enero de 2013.
2016	Delegación de facultades a las regiones	Los directores regionales asumieron la autoridad para aprobar, seleccionar y administrar la ejecución de los cursos del programa.	Se busca avanzar hacia la descentralización de la toma de decisiones y el control de la ejecución en las regiones.	Resoluciones Exentas N° 0606 y N° 0422
2017	Umbral de asistencia	Desde este año, el porcentaje de asistencia para aprobar los programas de capacitación pasa de 75% a 80%.	Se espera mejorar la asistencia de las personas beneficiarias para lograr mejores aprendizajes y constancia en su participación.	Resolución Exenta N° 0649 BEN 2017.

2017	Evaluación económica con tope	Se implementa una Evaluación Económica (20% de ponderación).	Esta evaluación se centra en comparar los costos por tramo del curso y establece explícitamente que no se considerarán montos superiores a \$500.000 en cualquiera de sus tramos para la postulación.	Resolución Exenta N° 0649 BEN 2017.
2018	Subsidio diario	Se entrega un subsidio diario de \$3.000 a las personas beneficiarias del Programa Becas del Fondo de Cesantía Solidario por día de asistencia.	Se busca mejorar la participación de las personas beneficiarias con la entrega de subsidios.	Resolución Exenta N° 0954 Instrucciones 2018 BEN.
2011-2018	Cambio en la modalidad de postulación	Las personas beneficiarias postulan directamente a cursos definidos por SENCE.	Facilita el proceso de postulación, entregando un bono automático una vez que la persona postula, para luego hacer efectivo el programa mediante la matrícula a un curso del catálogo.	No se especifica en alguna de las resoluciones exentas cuando se aplica el cambio, pero posteriormente se identifica el cambio en la modalidad en cuestión. ¹
2019	Reforma Estructural y Cambio de Nombre a "Despega MIPE"	1. Se amplía la población objetivo para incluir a los trabajadores de MIPEs. 2. Se excluye a los trabajadores independientes. 3. Se aumenta el monto máximo del bono.	Diagnóstico de la baja participación de los trabajadores de MIPEs en la Franquicia Tributaria. Se busca potenciar el capital humano como un motor clave para la productividad de la empresa.	Decreto Supremo N°7, de 2019, Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Bases del Concurso 2019 (Res. Ex. N°0271).

¹ Al revisar las distintas resoluciones exentas del 2011 al 2018, no es posible constatar con precisión en qué año se efectúa el cambio de modalidad de postulación que actualmente está vigente

2020	Adaptación a la Pandemia y Continuidad Operativa	1. Se prorroga la vigencia de los cursos y ejecutores seleccionados en el concurso de 2019 para asegurar la continuidad de la oferta. 2. Se masifica la modalidad e-learning como respuesta a las restricciones sanitarias.	Necesidad de mantener la oferta de capacitación activa durante la crisis sanitaria por COVID-19 y adaptarse a las medidas de confinamiento.	Resolución Exenta N°0404 de 2020. Informes de evaluación del período.
2021	Formalización de la Modalidad Mixta	Las bases del concurso para este año establecen formalmente la "modalidad mixta", permitiendo a los oferentes presentar propuestas en formato presencial, e-learning o blended (mixto).	Capitalizar el aprendizaje de la adaptación forzosa de 2020 y ofrecer mayor flexibilidad en la oferta para un entorno post-pandemia incierto.	Bases del Concurso 2021 (Res. Ex. N°2545 y N°2637 de 2020).
2023	Ajustes en Criterios de Evaluación de Ejecutores	Las bases del concurso para 2023 refinan los criterios para evaluar la experiencia y el comportamiento histórico de los oferentes (OTEC/IES), ponderando de manera más explícita indicadores como tasas de deserción y multas previas.	Búsqueda de una mejora continua en la calidad y fiabilidad de los proveedores de capacitación, incentivando un mejor desempeño.	Bases del Concurso 2023 (aprobadas por Res. Ex. N°4353 de 2022).
2024	Estandarización de la Gobernanza Operativa	Se aprueba y comienza a aplicar el "Manual de Operación de Procesos Transversales", que unifica y estandariza los procedimientos de ejecución, supervisión, fiscalización y sanciones para varios programas de SENCE, incluido Despega MIPE.	Cumplimiento de un plan de mejoras acordado con la Contraloría General de la República para mejorar la eficiencia, el control y la estandarización de los procesos operativos.	Resolución Exenta N°1113 de 2024.

3.3 Análisis del diseño y su evolución

Un análisis del diseño y la trayectoria del programa Despega MIPE revela fortalezas conceptuales relevantes, pero también debilidades estructurales que limitan su capacidad para alcanzar plenamente sus objetivos. Si bien el programa ha mostrado cierta capacidad de adaptación a lo largo del tiempo, estos ajustes no siempre se sustentan en un ciclo de aprendizaje sistemático ni en evidencia robusta de impacto.

Si bien la Resolución Exenta N° 1965 de 2012 ya había delegado facultades en los directores regionales del SENCE, las resoluciones exentas de 2016 (como la N° 0422 y las que aprueban los llamados, por ejemplo, R.E. N° 0344/2016) confirman y ejercitan este acto de descentralización administrativa. Específicamente, en 2016 se delegaron facultades en los directores(as) Regionales del SENCE para aprobar las Condiciones Generales de Ejecución de Cursos Elegibles en el marco del Primer Llamado año 2016 del programa.

Esta delegación implica que, a nivel formal y administrativo, las Direcciones Regionales sí tenían injerencia y autoridad para aprobar o gestionar las condiciones de los cursos ofrecidos en sus jurisdicciones. La delegación de facultades al director regional también existía para resolver modificaciones a la ejecución de los cursos, siempre que se produjeran por caso fortuito o fuerza mayor. No obstante, la afirmación de los encargados regionales de que "no tienen injerencia" sugiere un contraste significativo entre la autoridad legalmente delegada y el control operativo o estratégico real sobre el programa.

El hecho de que las regiones hayan sido las encargadas de la aprobación de las Condiciones Generales de Ejecución (como se ve en múltiples resoluciones regionales de 2016) demuestra que, administrativamente, el proceso de aprobación estaba descentralizado, lo cual contrasta directamente con la percepción de falta de control manifestada por los encargados regionales. Este periodo, por lo tanto, puede interpretarse como una etapa donde se transfirieron responsabilidades de ejecución y fiscalización a la región, manteniendo potencialmente las decisiones clave de diseño y presupuesto a nivel central.

Este contraste se vuelve más notable al observar que los hitos posteriores (2017 en adelante) se enfocaron en mecanismos de control de calidad y costos (aumento de asistencia al 80%, y aumentando el tope de \$500.000 por curso), lo que podría indicar que, incluso con la delegación administrativa de 2016, la Dirección Nacional estaba estableciendo límites estrictos a la discreción regional en el uso de los recursos.

Comentado [UE7]: Siempre existió un tope por curso.

Comentado [MJ8R7]: Se aclara que aumenta el tope

El año 2017 marcó una búsqueda por elevar la seriedad y el compromiso en la participación, reflejada en el aumento del umbral de asistencia para aprobar los programas de capacitación, pasando del 75% al 80%. Esta modificación se implementó con la justificación de mejorar los aprendizajes y fomentar la constancia de los beneficiarios. Paralelamente, se implementó un control económico más estricto a través de la Evaluación Económica, que representó un 20% de la ponderación total, estableciendo un tope de \$500.000 CLP para el monto del curso, excluyendo de la postulación aquellas propuestas que superaran dicho límite.

Previo al 2019, otra modificación de alta relevancia dice relación con el cambio desde un sistema de voucher flexible —que permitía a la persona beneficiaria optar por cursos de mayor valor, pagando la diferencia correspondiente— hacia una modalidad más restrictiva, en la que no es posible exceder el monto del voucher. Este ajuste reduce significativamente la amplitud de la oferta de capacitación disponible para las y los beneficiarios.

En el año 2019, la población objetivo fue ampliada para incluir a los trabajadores de MIPES, aunque se excluyó a los trabajadores independientes. Además, aumentó el monto que cubre el programa.

El año 2020 estuvo marcado por la Adaptación a la Pandemia y Continuidad Operativa. Debido a las restricciones sanitarias por el COVID-19 y la necesidad de mantener activa la oferta de capacitación, se masificó la modalidad e-learning y se prorrogó la vigencia de los cursos y ejecutores seleccionados en el concurso de 2019. En 2021, esta experiencia de adaptación se capitalizó mediante la formalización de la Modalidad Mixta (blended), estableciendo formalmente en las bases del concurso la posibilidad de presentar propuestas en formato presencial, e-learning o mixto. Esta formalización buscó ofrecer mayor flexibilidad en la oferta de capacitación para un entorno post-pandemia incierto.

En la fase más reciente, el foco se ha puesto en la mejora continua de la calidad de los proveedores (OTEC). En 2023, se implementaron ajustes en los Criterios de Evaluación de Ejecutores en las bases del concurso, con una ponderación más explícita de indicadores clave como las tasas de deserción y las multas previas. Esto se realizó con la finalidad de incentivar un mejor desempeño y asegurar la fiabilidad de los proveedores de capacitación. Finalmente, el año 2024 introdujo la Estandarización de la Gobernanza Operativa, con la aprobación del "Manual de Operación de Procesos Transversales", buscando unificar y estandarizar los procedimientos de ejecución, supervisión, fiscalización y sanciones para Despega MIPE y otros programas de SENCE.

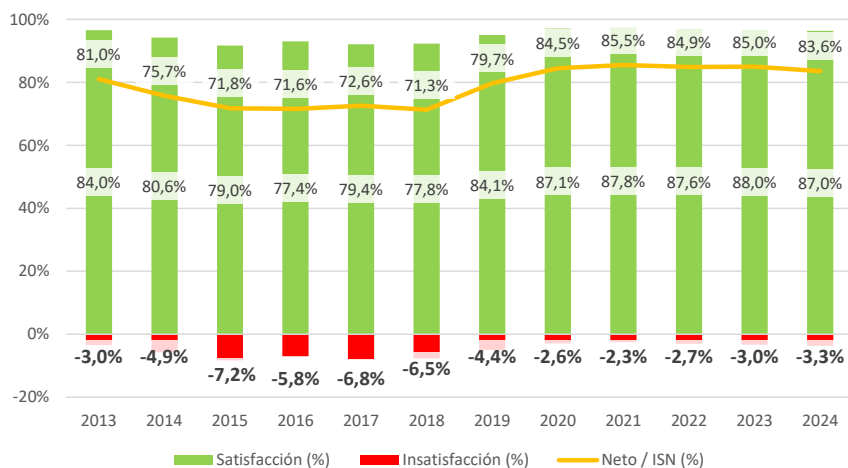
Esto cumple con un plan de mejoras acordado con la Contraloría General de la República para incrementar la eficiencia y el control en los procesos operativos.

Evolución de la satisfacción de procedimientos previos al inicio del curso

En los gráficos siguientes se presentan las variaciones en la satisfacción de las personas usuarias entre el 2013 y 2024. Estas tendencias podrían sugerir que la incorporación de nuevos públicos objetivos, como los trabajadores dependientes de las MIPES, han ayudado a mejorar la evaluación del programa, toda vez que las personas beneficiarias incorporadas valoran positivamente las competencias profesionales adquiridas durante el proceso de capacitación.

dicho ajuste en el mecanismo de postulación se reflejó en la evaluación de los procedimientos previos al inicio de los cursos.

GRÁFICO 1 ISN DE DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIO AL INICIO DEL CURSO" DE PROGRAMA DESPEGA MIPE/BONO EMPRESAS Y NEGOCIOS (2013 – 2024)²



Fuente: elaboración propia a partir de encuestas de satisfacción despega mipe/bono empresa y negocios 2013 - 2024

² La evaluación de estos ISN se abarca desde 2013, ya que es el registro más antiguo que se tiene en la plataforma digital de SENCE de encuestas de satisfacción. La plataforma solo cuenta con evaluaciones hasta 2012, año que no posee una evaluación del programa. Información recuperada de: <https://sence.gob.cl/sence/encuestas-de-satisfaccion-de-los-programas-sence>

Comentado [UE9]: El único cambio del año 2019 es la integración de las personas trabajadoras, todos los otros cambios fueron en los años previos. Es importante que esto se ajuste en todo el informe.

Comentado [MJ10R9]: Se realiza el ajuste para no incorporar cambios que no corresponden al 2019

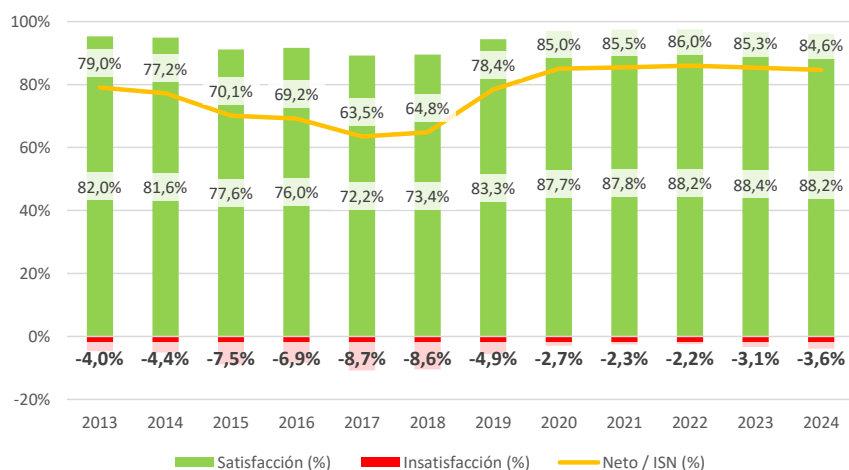
La dimensión general “Procedimientos previos al inicio del curso” (2013-2024) evidencia un periodo inicial de declive, pasando de un positivo 81% ISN en 2013 a su punto más bajo en 2018 (71,3% ISN). No obstante, tras la incorporación de los trabajadores/as dependientes se comienza a revertir la tendencia negativa observada en los años previos. A partir de ese año, los niveles de satisfacción se consolidaron de manera sostenida, superando el 84% ISN desde 2020 y alcanzando su máximo en 2021 (85,5% ISN). Esto refleja el impacto positivo de las adaptaciones operativas y de gestión implementadas, manteniendo además una evaluación estable y favorable en 2024 (83,6% ISN).

Comentado [UE11]: Hay que precisar un poco más esta aseveración. Como discutimos, no existe claridad del momento exacto de esta transición como para acreditarle el cambio de ISN entre 2018 y 2019, la inclusión de personas trabajadoras puede haber influido más. Por lo demás, es necesario precisar que el modelo siempre fue de oferta fija, solo que el ‘voucher’ permitía acceder a otro curso fuera del catálogo a elección de la persona, mientras pagara la diferencia.

Comentado [MJ12R11]: Se adecúa el análisis

Comentado [UE13]: El cambio del año 2019 es la integración de personas trabajadoras, ese es el único cambio de ese año.

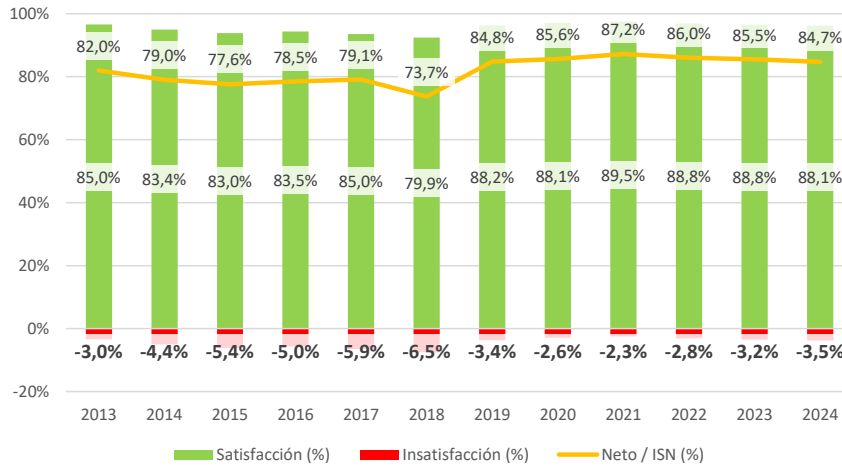
GRÁFICO 2 ISN DE EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE PROGRAMA DESPEGA MIPE/BONO EMPRESAS Y NEGOCIOS (2013 – 2024)



Fuente: elaboración propia a partir de encuestas de satisfacción despega mipe/bono empresa y negocios 2024 – 2013.

La evaluación de la información sobre el programa presentó un patrón de deterioro inicial más pronunciado que la dimensión general, cayendo desde un 79% ISN en 2013 hasta el mínimo de 63,5% ISN en 2017, con un alto pico de insatisfacción en ese mismo año (-8,7%). Posteriormente, revertió la tendencia con una fuerte recuperación en 2019 (78,4% ISN), logrando estabilizarse en niveles de excelencia y alta positividad a partir de 2020 (superando el 85% ISN), lo que confirma el éxito en la mejora de la claridad y accesibilidad de la información para las personas usuarias.

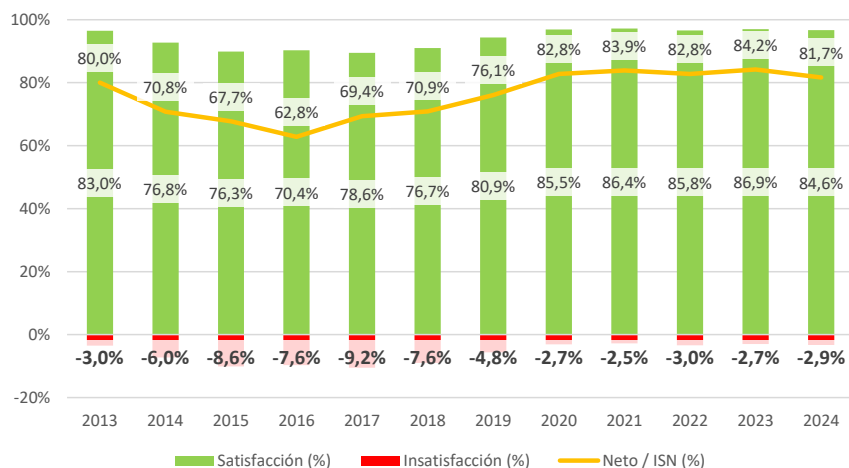
GRÁFICO 3 ISN DE POSTULACIÓN GLOBAL DE PROGRAMA DESPEGA MIPE/BONO EMPRESAS Y NEGOCIOS (2013 – 2024)



Fuente: elaboración propia a partir de encuestas de satisfacción despega mipe/bono empresa y negocios 2024 – 2013.

La evaluación del proceso general de postulación (incluyendo rapidez y atención recibida) comenzó con una valoración muy positiva en 2013 (82% ISN), y aunque se mantuvo en el rango positivo, experimentó una reducción gradual hasta 2017 (79,1% ISN). El punto más bajo y la única vez que la evaluación se consideró de nivel regular fue en 2018 con un 73,7% ISN. A partir de 2019, la satisfacción se recuperó de manera notoria (84,8% ISN), y logró consolidarse rápidamente en niveles consistentemente altos, superando el 85% ISN desde 2020 (máximo de 87,2% ISN en 2021), lo que subraya el éxito de las mejoras introducidas en la gestión y atención general de la postulación para las personas usuarias.

GRÁFICO 4 ISN DE POSTULACIÓN ONLINE DE PROGRAMA DESPEGA MIPE/BONO EMPRESAS Y NEGOCIOS (2013 – 2024)



Fuente: elaboración propia a partir de encuestas de satisfacción despega mipe/bono empresa y negocios 2024 – 2013.

La sub-dimensión "Postulación Online", que evalúa la experiencia de las personas usuarias con la plataforma web, inició en 2013 con un resultado positivo del 80% ISN, pero experimentó un declive acentuado en los años siguientes, alcanzando su punto más bajo en 2016 con 62,8% ISN, y registrando la máxima insatisfacción en 2017 (-9,2%). A partir de 2019, la satisfacción revirtió su tendencia, recuperando el rango positivo (76,1% ISN) y consolidándose firmemente en niveles superiores al 82% ISN desde 2020, con su máximo en 2023 (84,2% ISN). Esta consolidación indica que las inversiones y mejoras en la experiencia digital de las personas usuarias han resultado exitosas, manteniendo la evaluación en un nivel favorable en 2024 (81,7% ISN).

En conjunto, la trayectoria del programa Despega MIPE muestra un proceso de ajuste progresivo que ha permitido corregir debilidades históricas y consolidar mejoras significativas en la experiencia de las personas usuarias. A ello se sumaron las adaptaciones derivadas de la pandemia, la incorporación de modalidades flexibles y el fortalecimiento de los criterios de evaluación de ejecutores, lo que contribuyó a elevar la calidad operativa del programa.

El análisis de las distintas dimensiones evaluadas confirma que, desde 2020 en adelante, la satisfacción respecto a procedimientos previos al inicio de los cursos se ha mantenido en niveles

Comentado [UE14]: Ya se ha conversado en reuniones, el único cambio del año 2019 es la incorporación de las personas trabajadoras, no tiene que ver con el voucher, eso es en años previos del 2019.

altos y estables, alcanzando sus mejores resultados en 2024. Esto sugiere que las reformas implementadas no solo respondieron a problemas detectados, sino que también permitieron al programa alinearse de mejor manera con las necesidades y expectativas de sus personas beneficiarias. En síntesis, Despega MIPE ha evolucionado hacia un modelo más claro, accesible y eficiente, consolidando un desempeño positivo en su gestión y en la percepción de las personas usuarias.

3.3.1 Fortalezas y debilidades estructurales

Fortalezas:

Las principales fortalezas del programa se relacionan con su capacidad para **eliminar barreras de acceso y el costo de oportunidad** para los beneficiarios, y con la flexibilidad de su modelo conceptual inicial:

TABLA 3 FORTALEZAS ESTRUCTURALES DEL PROGRAMA

Fortaleza	Descripción
Simplificación del proceso de postulación	La automatización de la verificación de requisitos en línea (cruce de datos con SII y Superintendencia de Pensiones) agiliza el proceso administrativo, lo que es valorado por los operadores y facilita una inscripción más rápida para la mayoría de los postulantes.
Apoyo complementario	La introducción de subsídios directos (diario, cuidado infantil y seguro de accidentes) es valorada universalmente. Estos incentivos son cruciales para aumentar la convocatoria y la retención, al compensar el tiempo invertido y el lucro cesante de dueños y trabajadores.
Postulación directa	La población potencial y objetivo postula directamente al programa de capacitación ofrecido por SENCE mediante los organismos ejecutores, ayudando a los beneficiarios a elegir su programa de formación dentro de una gamma de alternativas que cumplen con los requerimientos técnicos y metodológicos para su ejecución.

Fuente: Elaboración propia.

Debilidades:

La evaluación integral revela que las debilidades son críticas y sistémicas, y giran en torno a la **gobernanza centralizada y la pertinencia de la oferta**.

TABLA 4 DEBILIDADES ESTRUCTURALES DEL PROGRAMA

Debilidad	Descripción
Falla en la gobernanza central-regional	Existe una tensión profunda donde el Nivel Central por normativa debe gestionar las licitaciones de los programas de formación a impartir, mientras que las Direcciones Regionales son responsables de los resultados de ejecución sin tener injerencia en la selección de los ejecutores en base a sus requerimientos y pertinencia regional.
Bajo alcance y desconocimiento	El bajo nivel de conocimiento del programa entre la población objetivo es la debilidad más crítica y persistente . Las encuestas ENECAP muestran que, en 2023, el 59% de las MIPES desconocía el programa , y solo un 4% lo utilizó. Esto se debe a una estrategia de difusión fragmentada e ineficaz.
Incoherencia entre objetivo empresarial y mecanismo individual	El propósito del programa es mejorar las habilidades y herramientas de las personas trabajadoras y la productividad de sus socios/as, dueños/as y representantes legales . Este mecanismo individual podría estar diluyendo el impacto potencial, ya que la capacitación elegida por el individuo podría no estar alineada con las necesidades estratégicas de la empresa.
Falta de actualización y rigidez de la oferta formativa	El catálogo de cursos debe actualizarse, ya que cuenta con planes formativos que datan de inicios del Programa, y carecen de pertinencia frente a las necesidades tecnológicas y de mercado actuales. Sin perjuicio de lo anterior, se evidencia una valoración positiva por parte de las personas beneficiarias, en donde su satisfacción ha aumentado posteriormente a la modificación del 2019, donde la postulación la realizan de manera directa.
Implementación tecnológica deficiente	La masificación del <i>e-learning</i> fue reactiva, y su ejecución se ve comprometida por la inestabilidad de la plataforma “Aula Digital” de SENCE (caídas del sistema, sobrecargas) y la falta de adaptación pedagógica por parte de los OTEC.

Fuente: Elaboración propia.

3.3.2 Adecuación de la focalización y selección

El mecanismo de selección actual, basado en la postulación voluntaria y la asignación de cupos por orden de llegada, es valorado por su simplicidad y transparencia administrativa. Sin embargo, este enfoque no es neutral en sus efectos: puede generar un fenómeno similar al “descreme”, donde acceden principalmente las personas más motivadas, con mayores habilidades digitales y mejor información para navegar el proceso en línea. Esto implica que quienes enfrentan mayores brechas de capital humano o barreras de acceso a la información —precisamente el segmento que más podría beneficiarse del programa— quedan en desventaja. En este caso, el descreme no proviene de una selección activa por parte del programa o los ejecutores, sino de la autoselección, que favorece a quienes tienen menos obstáculos para postular.

4 OE 2: Caracterización población potencial y objetivo, años 2019 - 2024

La población potencial del programa se define como aquellas personas trabajadoras, dueñas/os, representantes legales y socias/os mayores de 18 años pertenecientes a las micro y pequeñas empresas. Estas empresas se definen a partir de su cantidad de ventas, las cuales a partir de la Ley 20.46 de MIPES, no deben ser superiores a 25.000 UF anuales.

En el año 2011 solo se consideraban a las dueñas/os, socias/os, representantes legales y personas trabajadoras independientes como potenciales beneficiarios. Sin embargo, en el año 2019 se diagnostica una baja participación de las personas trabajadoras de las MIPES en las capacitaciones de Franquicia Tributaria. Es así como, además de las personas dueñas y socias de las empresas, se incorpora a las personas trabajadoras dependientes. Además, se elimina a las personas trabajadoras independientes como parte de la población objetivo.

Otra modificación de alta relevancia corresponde a un cambio desde un esquema en que el *voucher* operaba como criterio de acceso y estimación de beneficiarios, hacia un modelo en que la oferta de cursos y cupos se define ex ante desde el diseño programático. Por lo tanto, los cupos y cursos comienzan a ser asignados en función de las necesidades estructurales del programa.

Esto afecta directamente la definición de las poblaciones, en tanto el Ministerio de Desarrollo Social y Familia ³ propone un cambio de enfoque en el cual la población objetivo sea definida conceptualmente y no de manera operativa. En este sistema anterior los cupos del programa se estimaban en torno al resultado del presupuesto dividido por el monto del bono o *voucher* promedio por beneficiario. En cambio, ahora el análisis para la definición de la población objetivo se realiza a partir de la necesidad de capacitación mediante fuentes secundarias como la ENECAP y el SII.

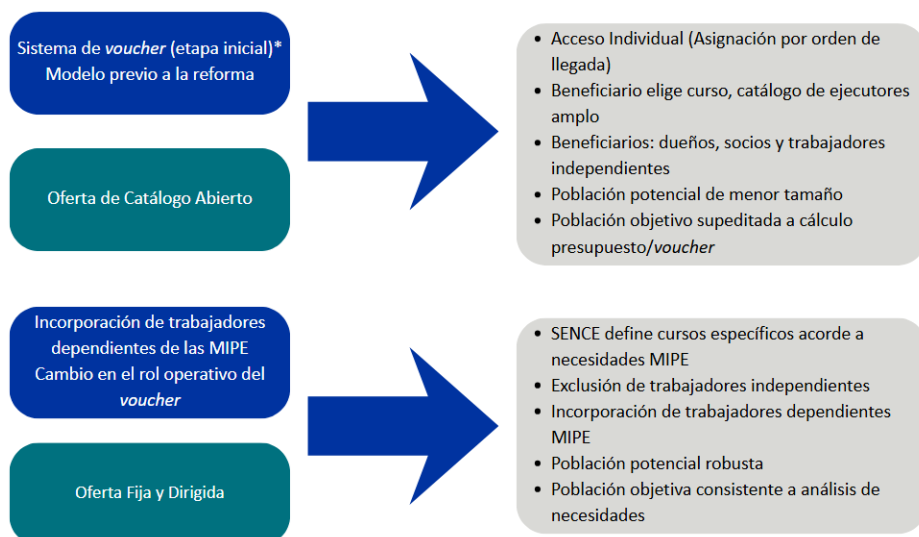
En síntesis, estos cambios suponen un paso desde una población potencial de tamaño pequeño (sin trabajadores) y una población objetivo determinada por el valor del *voucher*; a una población

³ Evaluación Ex Ante, Proceso de Formulación Presupuestaria 2019 Programa Bono Empresa y Negocio. MDSyF.

potencial robusta y una población objetivo definida de acuerdo con las necesidades del programa (mediante un trabajo analítico de definición).

En línea con esto, en el año 2021, en Despega MIPE se empieza a contabilizar a la población objetivo a partir de la acumulación de los postulantes que ha tenido en los últimos cinco años, lo que significa en la práctica un aumento de esta población y, por ende, una mayor cobertura respecto a la población potencial.

DIAGRAMA 1 EVOLUCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA DE CAPACITACIÓN: DEL SISTEMA DE VOUCHER A LA OFERTA FIJA Y DIRIGIDA



*Si bien la reforma de 2019 marca un hito relevante, algunos ajustes en la modalidad de postulación y operación del programa se implementaron de manera gradual entre 2011 y 2019.

Fuente: Elaboración propia a partir de Bases Administrativas e Informe Final Despega MIPE 2022

Otro aspecto a destacar es que SENCE, en sus fichas de diseño, calcula la población potencial mediante información del Sistema de Impuestos Internos (SII), pero con dos años de desfase debido a la disponibilidad de información a la fecha de publicar estos documentos.

Sin embargo, en este caso sí se encuentran publicadas las cifras entre los años 2019-2024 en el SII, por lo que la cuantificación de la población potencial se realizará mediante la definición SENCE, pero incluyendo los datos actualizados del SII. Por lo tanto, las cifras entregadas de esta población no serán coincidentes con la información disponible de SENCE, en cuanto la metodología de cuantificación será diferente.

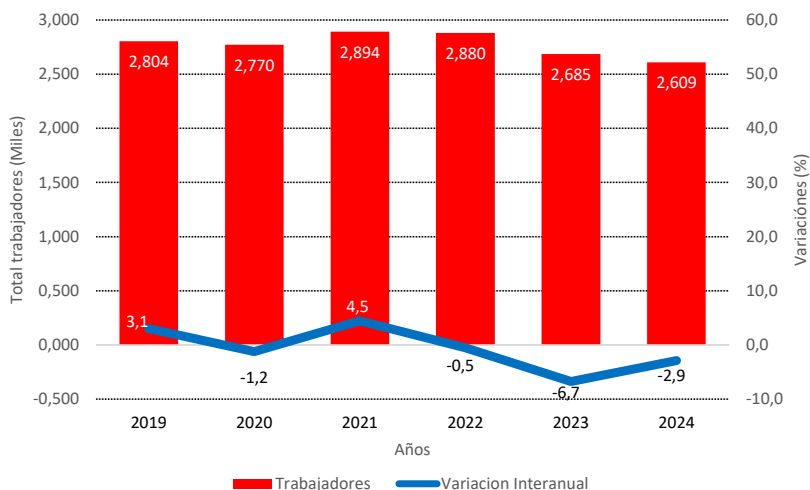
4.1 Evolución y cobertura de población potencial y objetivo

Luego de realizar un exhaustivo mapeo de la información disponible, se encuentran dos fuentes principales para definir la cantidad de población potencial correspondientes a los tabulados publicados por el Sistema de Impuestos Internos (con información desde 2005 hasta 2024).

En primer lugar, es posible observar un leve descenso en 2020 (-34 mil trabajadores), lo que coincide con el impacto económico de la pandemia, la cual redujo la actividad de las MIPES. Luego en 2021 aumenta la cantidad de trabajadores en un total de 124 mil, con una variación de 4,5% (único año con variación positiva), coincidiendo además con la reapertura de actividades, subsidios al empleo y la normalización progresiva del mercado laboral. Esta situación pareciera estable durante el año 2022, pero en los siguientes dos años se genera una baja progresiva de los trabajadores (-6,7% de variación en 2023 y -2,9% en 2024). Este comportamiento es coherente con la dinámica del mercado laboral nacional. Según las cifras del INE, la tasa de desocupación aumentó de 7,9% en 2022 a 8,7% en 2023, para luego situarse en 8,5% durante 2024.⁴

⁴ Instituto Nacional de Estadísticas. (2024). *Serie anual: Indicadores principales de empleo* [Cuadro estadístico]. Recuperado de <https://www.ine.cl>

GRÁFICO 5 POBLACIÓN POTENCIAL: EVOLUCIÓN SEGÚN CANTIDAD DE PERSONAS TRABAJADORAS DEPENDIENTES INFORMADOS Y VARIACIÓN ANUAL



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de SII

El gráfico 6 muestra la evolución porcentual de la distribución de trabajadores según tamaño de empresa (Micro, Pequeña, Mediana y Grande) para el período 2019–2024. Las empresas grandes mantienen el mayor peso relativo durante este periodo, aumentando así de 52% del total de trabajadores en 2019 a 54% en 2023-2024. Las empresas medianas por su parte se mantienen relativamente estables en el 16%, subiendo 17% en 2022-2023.

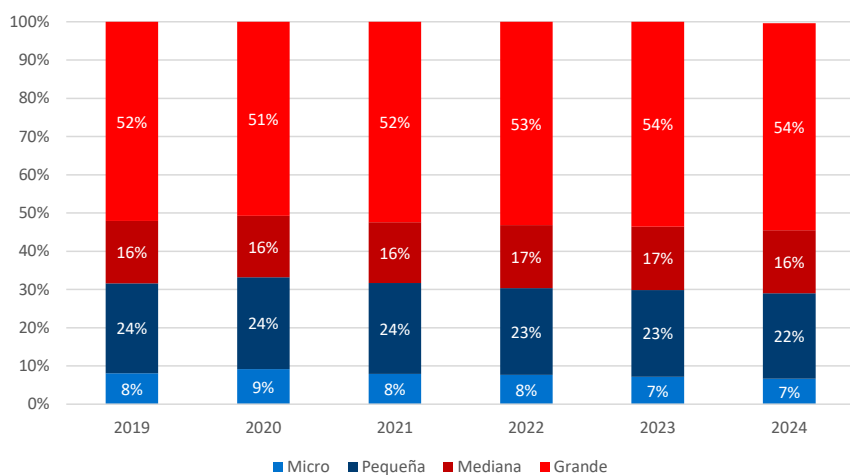
Por su parte, tanto las pequeñas como microempresas disminuyen su peso relativo: las primeras pasan desde 24% en 2019 a 22% en 2024, mientras que las segundas bajan desde 8% a 7% en el mismo periodo. Esto quiere decir que aproximadamente 1 de cada 3 trabajadores son empleados en MIPes.

Además, hay que considerar el hecho de que, de acuerdo con la Operación Renta 2024, en el país total hay 1.503.813 empresas, donde 17.341 son grandes, mientras que las micro, pequeñas y medianas empresas suman 1.194.430. Esto es importante ya que, si bien las grandes empresas

Comentado [UE15]: Numerarlo para facilitar la lectura, esto aplica a todo el documento.

concentran el mayor número de trabajadores, la mayor participación en cuanto a unidades económicas corresponde al resto de empresas.

GRÁFICO 6 POBLACIÓN POTENCIAL: DISTRIBUCIÓN DE TRABAJADORES SEGÚN TAMAÑO DE EMPRESA⁵



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de SII

Comentado [UE16]: Más bien es distribución de trabajadores según tamaño de empresa

La siguiente tabla muestra un elemento clave para el análisis del programa Despega MIPE, mostrando así la cobertura, definida como la proporción entre población objetivo y potencial.

En primer lugar, se observa que los valores de 2019 y 2020 son bajos comparado con los años posteriores. Esto se debe a que desde 2021 la población objetivo se define acumulando los postulantes de los últimos 5 años, por lo que, de acuerdo con las cifras entregadas por la ficha de diseño SENCE 2024 y en complemento con lo disponible en las cifras del SII, el cambio genera automáticamente un aumento significativo de la población objetivo, con una cobertura más alta y mayor correspondencia con las necesidades histórica del programa y los trabajadores de las MIPEs.

⁵ En este documento las cifras han sido aproximadas máximo a 1 decimal. Debido a eso la sumatoria de los porcentajes en tablas o gráficos puede diferir de 100%.

De este modo, la etapa de 2019 y 2020 muestra una cobertura alrededor de 0,45%. Para los años siguientes se incorpora esta última población mencionada, teniendo una cobertura entre 1,7% y 1,9% desde 2021 a 2023, bajando finalmente en 2024 hasta 1,3%

TABLA 5 COBERTURA DE POBLACIÓN OBJETIVO RESPECTO DE LA POTENCIAL (%)

Año	Población Potencial	Población Objetivo	Cobertura
2019	2.804.444	13.565	0,48%
2020	2.770.387	12.086	0,44%
2021	2.893.872	53.005	1,83%
2022	2.879.544	49.727	1,73%
2023	2.685.369	51.374	1,91%
2024	2.608.665	33.837	1,30%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de SII y Fichas de Diseño Sence

Posteriormente, se presenta la siguiente tabla, la cual muestra la proporción de personas trabajadoras ocupadas que se desempeñan en micro y pequeñas empresas en cada región del país durante 2019–2024 en función de la población mayor de 15 años que declara trabajar⁶. Esto permite evaluar el peso relativo de las MIPes en el empleo regional.

En este sentido, las regiones en las que el empleo de MIPes tiene mayor peso durante todo el periodo son O'Higgins (entre 39% y 51%), Maule (33%-49%), Aysén (36%-54%) y Magallanes (33%-50%), mientras que las de menor proporción corresponden a Antofagasta (23%-37%) y Tarapacá (25%-38%).

Así mismo, las regiones que tienen una variación negativa más alta desde 2019 a 2024 son Maule con 14 puntos porcentuales, luego O'Higgins que baja 12 puntos porcentuales y Atacama con 5. Se debe destacar el hecho de que las primeras dos mencionadas, pese a su importante presencia de trabajadores en MIPes, han ido disminuyendo paulatinamente.

Por otro lado, Aysén se muestra como la región que más aumenta la presencia de personas trabajadoras de MIPes, pasando de 36% en 2019 a 54% 2024 (18 puntos porcentuales), seguida por el ascenso de Antofagasta en 14 puntos porcentuales en el mismo periodo, para luego tener a Tarapacá y Magallanes con 11 puntos porcentuales. Esta última, pese a tener una baja en 2022 y 2023, llega a su proporción más alta finalmente el último año de análisis.

⁶ INE. *Población de 15 años o más que declara trabajar, por sexo y grupos de edad*. Censo 2017. Recuperado de <https://www.ine.gob.cl/estadisticas/sociales/censos-de-poblacion-y-vivienda>.

TABLA 6 EVOLUCIÓN DE POBLACIÓN POTENCIAL POR REGIÓN, EN PROPORCIÓN CON LA POBLACIÓN MAYOR DE 15 AÑOS QUE DECLARAR TRABAJAR

Región	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Arica y Parinacota	35%	28%	29%	29%	28%	32%
Tarapacá	27%	25%	27%	27%	26%	38%
Antofagasta	23%	27%	29%	29%	28%	37%
Atacama	36%	36%	32%	30%	29%	31%
Coquímbo	37%	37%	37%	37%	36%	36%
Valparaíso	34%	33%	35%	36%	33%	36%
Metropolitana	35%	34%	36%	35%	33%	35%
O'Higgins	51%	51%	48%	48%	46%	39%
Maule	47%	49%	47%	48%	45%	33%
Ñuble	31%	30%	35%	33%	31%	37%
Biobío	33%	31%	33%	34%	32%	33%
La Araucanía	31%	32%	35%	35%	31%	39%
Los Ríos	33%	33%	38%	37%	34%	43%
Los Lagos	37%	38%	42%	39%	37%	42%
Aysén	36%	36%	40%	41%	38%	54%
Magallanes	39%	36%	39%	34%	33%	50%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de SII e INE (Censo 2017)

Durante la totalidad del periodo, las actividades económicas que concentran la mayor cantidad de personas trabajadoras dentro de las MIPES son aquellas vinculadas a agricultura, construcción y comercio. Sin embargo, las dos primeras mencionadas son las que más bajan desde 2019 a 2024 (Agricultura con una baja de 4 puntos porcentuales y construcción con 3), mientras que las que más suben en el mismo periodo corresponden a actividades de salud y asistencia social (con 3 puntos porcentuales) y administración pública (2 puntos porcentuales). Las demás actividades no presentan variaciones significativas.

Pese a las variaciones mencionadas, la estructura de la distribución poblacional en torno a las actividades se mantiene. Esto quiere decir que comercio, agricultura y construcción siguen siendo la más relevantes, aunque ahora con la misma proporción (12%).

TABLA 7 EVOLUCIÓN DE POBLACIÓN POTENCIAL POR RUBRO ECONÓMICO

Actividad	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	11%	12%	13%	13%	13%	12%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	16%	15%	13%	13%	13%	12%
Construcción	15%	14%	14%	13%	12%	12%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	7%	9%	9%	8%	8%	9%
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	9%	9%	10%	9%	9%	9%
Industria manufacturera	6%	7%	7%	7%	7%	7%
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	4%	5%	5%	6%	6%	7%
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	7%	6%	6%	6%	6%	6%
Transporte y almacenamiento	6%	6%	6%	6%	6%	6%
Enseñanza	6%	5%	5%	6%	6%	6%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Otras actividades de servicios	3%	2%	2%	2%	3%	3%
Otros	5%	5%	5%	6%	6%	6%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de SII

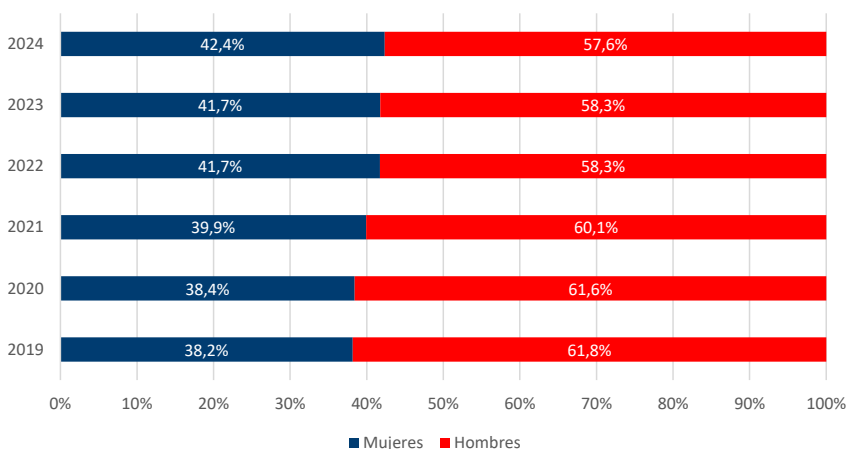
El próximo gráfico muestra cómo el peso relativo del género masculino dentro de los trabajadores de MIPes baja desde 61,8% en 2019 a 57,6% en 2024. Esto quiere decir que la brecha de género tiende a reducirse marginalmente.

Sin embargo, al comparar las cifras en términos absolutos (no porcentual) del Sistema de Impuestos Internos, se divisa que el comportamiento del total muestra una contracción paulatina del total desde el 2019 hasta el 2024, explicado principalmente por la baja sostenida del género masculino, ya que pasa desde 1.7 millones de trabajadores en 2019 a 1.4 en 2023⁷. En cambio, las mujeres tienen una tendencia menos marcada, manteniéndose en 1 y 1.1 millones a lo largo del periodo.

⁷ Para mayor información, ingresar a SII, *Estadísticas de Empresas, actualización octubre 2025*. Recuperado de https://www.sii.cl/sobre_el_sii/estadisticas_de_empresas.html

Desde el año 2019 a 2024, las mujeres tienen un aumento de 3,7 puntos porcentuales por lo que, aunque la frecuencia absoluta de las mujeres se mantenga, su peso relativo aumenta por la baja sostenida de los hombres.

GRÁFICO 7 EVOLUCIÓN DE POBLACIÓN POTENCIAL POR GÉNERO



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de SII

Tal como se menciona en un inicio, la definición de población objetivo corresponde a las personas trabajadoras, dueñas/os, representantes legales y socias/os mayores de 18 años de las MIPES que presentan interés por capacitarse, cuantificados mediante la acumulación de los postulantes que ha tenido el programa en los últimos cinco años

Por lo tanto, con el fin de conocer estos indicadores, es que se utiliza como principal fuente de información a la Encuesta Nacional de Necesidades de Capacitación (ENECAP) del SENCE, puesto que justamente hace preguntas referentes a las materias de análisis en cuestión, situación que no ocurre con los registros administrativos de las bases SENCE.

Sin embargo, es necesario aclarar que la encuesta cubre a la población desde el 2020 hasta el 2023. Además, los formatos de las encuestas cambian cada año, por lo que se tuvo que realizar una exhaustiva revisión y recodificación de las variables con el objetivo de realizar una línea temporal.

Es necesario aclarar que la ENECAP del año 2022 trabaja con factor de expansión, a diferencia de las demás, por lo que cada encuestado representa mayor cantidad que los encuestados de otros años. Para efectos de realizar una comparación entre los años, no se considera el análisis mediante diseño complejo, utilizando únicamente a las personas encuestas.

Por último, la cantidad de encuestados en cada base de datos disponible es distinta, por lo que se complica aún más realizar un análisis proyectado en el tiempo. En general las observaciones son bajas comparado con el número de población objetivo definido por el SENCE en sus fichas de diseño, por lo que más que una proyección los siguientes indicadores pueden funcionar como antecedentes para la caracterización de esta población.

De este modo, la primera acción a realizar es generar un filtro para mantener únicamente encuestados que mencionan pertenecer a pequeña y mediana empresa (mediante la variable de ventas anuales), reduciendo más la cantidad de encuestados, quedando del siguiente modo:

TABLA 8 CANTIDAD DE ENCUESTADOS PERTENECIENTES A MIPES 2020-2023

Año	2020	2021	2022	2023
Cantidad de encuestados	2.729	2.153	2.600	4.664

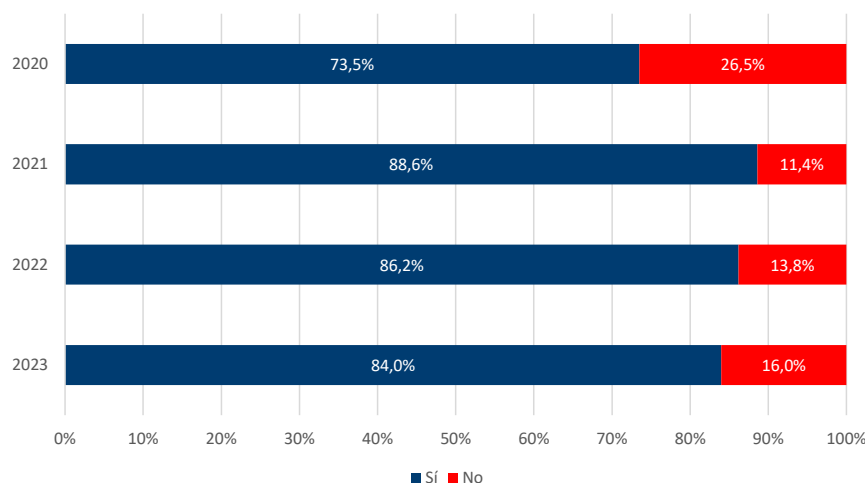
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de ENECAP, SENCE

En el gráfico 8 se presentan los resultados ante la pregunta que se le hizo a los encuestados pertenecientes a MIPES relativo al interés por capacitarse, entregando un resultado que muestra un fuerte aumento entre 2020 y 2021, para luego disminuir de manera más ligera los años siguientes.

Comentado [UE17]: Es relevante mencionar el número de gráfico al cual se refieren.

Comentado [MJ18R17]: Se menciona el número del gráfico

GRÁFICO 8 POBLACIÓN OBJETIVO: INTERÉS DE CAPACITARSE



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de ENECAP, SENCE

Comentado [UE19]: Invertir el orden del eje Y para facilitar lectura (los años van en sentido creciente desde arriba hacia abajo)

Luego, se pregunta por las áreas de capacitación en que a los encuestados les gustaría perfeccionarse. Pese a que las muestras son diferentes, al realizar un análisis porcentual por año, se puede ver una clara preferencia por las áreas de administración, la cual va aumentando a casi 16 puntos porcentuales desde 2020 hasta 2023, luego le sigue ventas y marketing con aumento de casi 14 puntos porcentuales, llegando así a 22% el último año.

Transformación digital del negocio ocupa el tercer lugar de las preferencias, aunque sufre una disminución de 21% en 2019 a 18% en 2023 (3 puntos porcentuales).

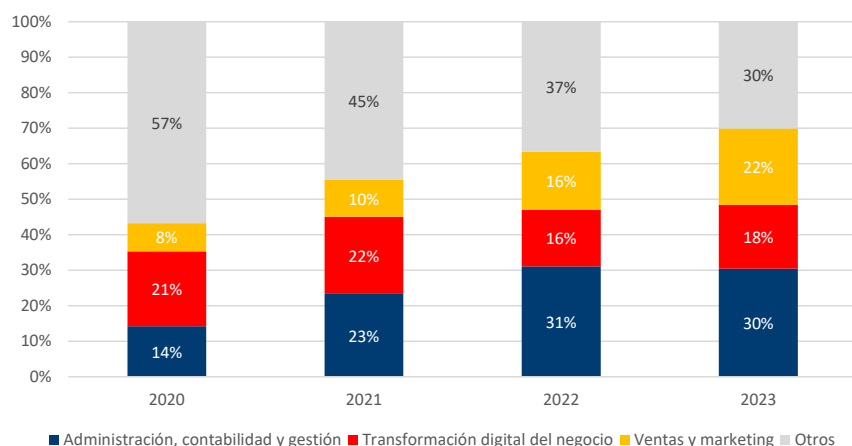
Además, si se suma el porcentaje de estas 3 áreas el año 2023, se puede observar cómo concentran el 70% del total, lo que indica una clara concentración de las áreas en que se interesan las personas encuestadas.

En el caso de las categorías otros, se incluyó ahí las preguntas sin respuesta, aquellos que no especifican área, y otras áreas de menor participación o que no tuvieron registros todos los años. Al observar los porcentajes de esta categoría, es posible observar una disminución de 27 puntos

38

porcentuales desde 2020 a 2023, lo que se podría interpretar como un indicador positivo en cuanto se observa una mayor certeza respecto a los intereses de las personas encuestadas.

GRÁFICO 9 POBLACIÓN OBJETIVO: ÁREAS DE INTERÉS PARA CAPACITARSE (PORCENTAJE)



■ Administración, contabilidad y gestión ■ Transformación digital del negocio ■ Ventas y marketing ■ Otros

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de ENECAP, SENCE

Otro indicador clave respecto a la población objetivo tiene que ver con las barreras de entrada a las capacitaciones, y los motivos por los cuales no se han capacitado anteriormente. Si bien esta pregunta se realiza en las 4 encuestas de ENECAP, en las primeras 2 estas son de formato abierto y, por lo tanto, requiere otro tipo de análisis para realizar la comparación entre años. A diferencia de estas, las encuestas del 2022 y 2023, pese a no tener las mismas etiquetas, por temas de contenido se pudieron recodificar y así generar una comparación entre los dos años.

Esto no permite analizar una tendencia o proyección, pero sí entrega un antecedente clave respecto a cuáles son los principales motivos que dan las personas encuestadas para no haberse capacitado anteriormente.

En este sentido, la tabla siguiente muestra una diferencia clara entre ambos años, donde el motivo que más aumenta es la falta de recursos disponibles, subiendo de 15,9% en 2022 a 34,3% en 2023 (un poco más de un tercio de los motivos), coincidiendo además con la baja de población

potencial en 2023 y el aumento de la tasa de desocupación desde 7,9% en 2022 a 8,7% en 2023 (INE).

Comentado [UE20]: Cuál fue la tasa de desocupación?

Paralelamente, disminuyen drásticamente los motivos asociados a que el personal no requiere capacitaciones (9,6 puntos porcentuales menos) y la no disposición de tiempo en la jornada laboral para capacitar (-7,9 puntos porcentuales). Esto último podría interpretarse como una mayor necesidad de formación por parte de las MIPES encuestadas. Sin embargo, persisten barreras estructurales como el desconocimiento de ofertas de capacitación interesantes (26%).

En términos generales, el año 2022 expresa una distribución de los motivos más heterogénea, teniendo 5 de ellos sobre el 10% del total, mientras que en 2023 los únicos que superan este rango es la falta de recursos disponibles y no conocer capacitaciones interesantes, sumando entre ambas más del 60%.

TABLA 9 PRINCIPALES MOTIVOS DE LA POBLACIÓN OBJETIVO PARA NO CAPACITARSE

Motivo	2022	2023
La empresa no tiene los recursos disponibles	15,9%	34,3%
No conoce ofertas de capacitación interesantes	23,2%	26%
La empresa no puede disponer de tiempo de la jornada laboral para capacitar	16,6%	8,7%
Otra razón	11,5%	8,2%
El lugar de capacitación está muy lejos de la empresa	2,8%	6,3%
La empresa capacita de forma interna a su personal	7,7%	4,7%
La empresa no cuenta con condiciones para acceder a cursos online	5,7%	4,6%
La modalidad de los cursos (online/presencial/semipresencial) no le acomoda	4%	4,2%
En este momento el personal no requiere capacitaciones	12,6%	3%
Total	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de ENECAP, SENCE

El análisis de la población potencial y objetivo del programa Despega MIPe revela una evolución marcada por cambios metodológicos y dinámicas propias del mercado laboral. La población potencial —definida a partir de los registros del SII— muestra un comportamiento estable hasta 2021, seguido de una contracción progresiva entre 2022 y 2024, en línea con indicadores tales como el empleo a nivel nacional.

Paralelamente, la población objetivo presenta un incremento significativo desde 2021, explicado por la nueva metodología que acumula postulantes de los últimos cinco años, aumentando así la cobertura del programa desde niveles cercanos al 0,45% hasta cifras entre 1,3% y 1,9%.

La estructura del empleo según tamaño de empresa confirma que cerca de un tercio de las personas trabajadoras del país se desempeña en MIPes, y aunque su participación relativa disminuye ligeramente en el tiempo, estas siguen siendo fundamentales en la actividad económica.

A nivel regional, se constatan diferencias territoriales: zonas como O'Higgins, Maule y Aysén concentran mayor proporción de empleo MIPE, aunque algunas experimentan caídas relevantes en el periodo. En contraste, regiones como Aysén, Antofagasta y Magallanes registran importantes aumentos en la presencia de trabajadores MIPE, reflejando dinámicas económicas locales particulares.

Respecto a la distribución sectorial, las MIPes continúan concentrándose en comercio, agricultura y construcción, aunque estas dos últimas muestran descensos en su participación. A la vez, sectores como salud/asistencia social y administración pública presentan incrementos, sugiriendo una diversificación progresiva del ecosistema MIPE.

Finalmente, los antecedentes de la ENECAP evidencian una alta motivación por capacitarse, especialmente en áreas de transformación digital, administrativas, ventas y marketing. Sin embargo, también se observa un aumento relevante de barreras vinculadas a la falta de recursos económicos y persistencia en el desconocimiento de ofertas formativas interesantes, lo que refuerza la necesidad de fortalecer la difusión, accesibilidad y pertinencia de la oferta programática.

5 OE 3: Caracterización población beneficiaria años 2019 - 2024

La población beneficiaria del programa Despega MIPE corresponde al conjunto de personas trabajadoras (además de socios y representantes legales) en micro y pequeñas empresas (MIPE) que participan efectivamente en las acciones de capacitación y asistencia técnica financiadas por el programa, cumpliendo con los criterios de elegibilidad definidos por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

Esto quiere decir que han sido seleccionadas y ejecutadas en actividades formativas bajo el marco del programa, cuentan con registro validado en el sistema de seguimiento del SENCE (como las bases del programa), además de cumplir con las características básicas de unidades productivas formalizadas (con RUT activo ante el Servicio de Impuestos Internos – SII) pertenecientes a los tramos de ventas anuales definidos para micro y pequeñas empresas según el DFL N°1 de 2003 del Ministerio de Economía.

Para este caso, la población beneficiaria sería el último eslabón de la cadena de poblaciones, actuando como un subconjunto de la población objetivo, es decir, aquellas personas que, aparte de estar interesadas en participar del programa, efectivamente recibieron este beneficio o quedaron seleccionadas.

Siguiendo esta línea, se puede considerar a la población beneficiaria tanto a aquellos que aprobaron las capacitaciones, los que desertaron y los que reprobaron.

Tal como se puede ver en la tabla 6, la evolución de participación en la población beneficiaria entre 2019 y 2024, según estado de término.

TABLA 10 EVOLUCIÓN APROBADOS, DESERTORES Y REPROBADOS DE POBLACIÓN BENEFICIARIA

Año	Aprobado	Desertor	Reprobado	Sin información	Total	% Aprobado	% Desertor	% Reprobado
2019	6.272	2.273	24	1	8.570	73,2	26,5	0,3
2020	6.505	1.103	716	34	8.358	77,8	13,2	8,6
2021	4.071	1.073	265	0	5.409	75,3	19,8	4,9
2022	4.814	1.727	160	1	6.702	71,8	25,8	2,4
2023	3.324	3.196	30	2	6.552	50,7	48,8	0,5
2024	2.501	311	55	15	2.882	86,8	10,8	1,9

Fuente: Elaboración propia a partir de las bases de datos de Despega MIPE

Un primer aspecto clave es ver la fuerte disminución de beneficiarios desde 2023 (6.552) a 2024 (2.882). Además, si se compara este último año con 2019, la disminución es mayor a un 35%.

La categoría de aprobados fue la que más predominó en todos los años. Sin embargo, se evidencia una baja progresiva de la tasa de aprobación y un aumento de la deserción hasta 2023. El año 2024 se repuntan estos indicadores, siendo este el de mayor cantidad de aprobados a lo largo del periodo.

Profundizando, los aprobados descienden desde 77,8% en 2020 a 50,7% en 2023, siendo la caída más fuerte la de este año en comparación al 2022, con casi 20 puntos porcentuales. En caso contrario, los desertores aumentaron de 13,2% en 2020 a 48,8% en 2023, siendo un alza de 35,6 puntos porcentuales. Por último, los reprobados mantienen un nivel bajo durante todo el periodo, con un máximo de 8,6% en 2020.

Al realizar una revisión exhaustiva de las bases de Despega Mipe, es posible observar que la información respecto al tamaño de la empresa en el año 2019 no se encuentra disponible. Sin embargo, sí se encuentra para los demás años del periodo, mostrando así que la gran mayoría de los beneficiarios corresponden a la microempresa (aumentando además su porcentaje en 2024), mientras que le sigue la pequeña.

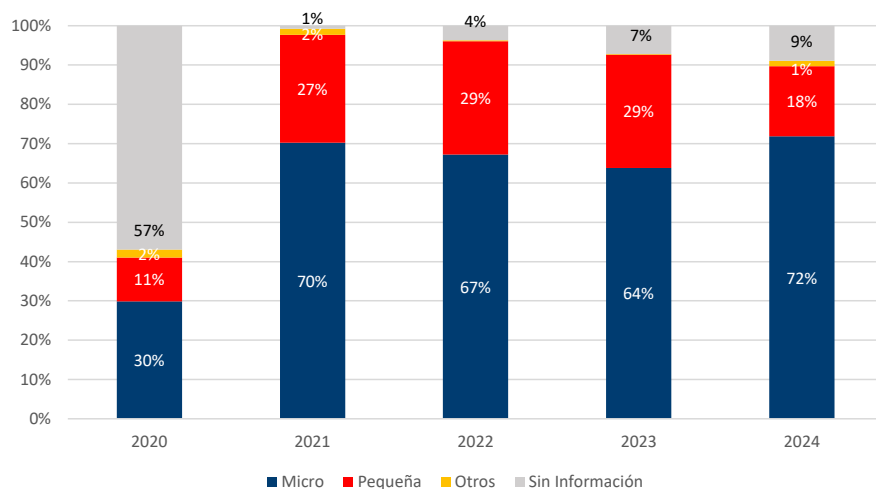
Es interesante observar además que también se encuentran registros de empresas medianas y grandes (clasificadas en la categoría otros), puesto que no corresponden ni califican a la población beneficiaria de este programa.

Comentado [UE21]: Donde están esos datos? Se refieren desde el año 2019?

Comentado [FAVG22R21]:

Comentado [FAVG23R21]:

GRÁFICO 10 EVOLUCIÓN DE LOS TRAMOS DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA



Fuente: Elaboración propia a partir de las bases de datos de Despega MIPE

El gráfico anterior muestra la evolución de la participación por tramo de tamaño de empresa dentro de la población beneficiaria u objetivo del programa Despega MIPE entre los años 2020 y 2024.

Los datos evidencian una predominancia sostenida del segmento “microempresa”, que representa el núcleo central del programa. Su participación aumenta de 30% en 2020 a más del 70% en los años siguientes, consolidándose como el principal grupo y reflejando una mejora en la focalización hacia unidades productivas de menor tamaño.

El segmento de pequeñas empresas aumenta 16 puntos porcentuales de 2020 a 2021, manteniendo una participación similar durante 2022 y 2023. Sin embargo, en el año 2024 tiene una disminución significativa de 11 puntos porcentuales.

Las medianas y grandes empresas registran una presencia marginal, inferior al 3% durante todo el período, lo que es coherente con los criterios del programa.

Un elemento relevante es la reducción drástica de los casos “sin información”, que pasa de 56,9% en 2020 a menos del 9% en 2024, lo que indica un fortalecimiento en la calidad y trazabilidad de los registros administrativos del programa, explicando además el fuerte aumento de las micro y pequeñas empresas en años posteriores.

En cuanto a la distribución regional de la población beneficiaria, es posible apreciar que la región Metropolitana concentra más de un tercio de los beneficiarios desde 2020, reafirmando el peso que tiene para la ejecución del programa.

Así mismo, le siguen en peso Valparaíso, Biobío y Maule, mientras que las regiones extremas como Arica, Aysén y Magallanes tienen una baja participación, lo que es coherente con su menor densidad empresarial (relacionada a la población potencial).

Otro punto importante a destacar es la disminución de 7 puntos porcentuales en la región del Biobío desde 2019 a 2024 y de 5 puntos porcentuales en la región del Maule. En el caso de esta última, se podría explicar en cierta medida en cómo bajó también la población potencial.

TABLA 11 EVOLUCIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN REGIONAL EN LA POBLACIÓN BENEFICIARIA

Región del beneficiario	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Región De Arica Y Parinacota	3%	4%	3%	2%	2%	2%
Región De Tarapacá	3%	3%	4%	3%	3%	2%
Región De Antofagasta	2%	3%	2%	3%	3%	3%
Región De Atacama	4%	4%	2%	4%	3%	3%
Región De Coquimbo	5%	4%	3%	3%	3%	4%
Región De Valparaíso	7%	9%	9%	11%	11%	11%
Región Metropolitana De Santiago	22%	42%	40%	43%	43%	40%
Región Bernardo O'Higgins	9%	6%	6%	5%	6%	7%
Región Del Maule	11%	6%	4%	5%	5%	6%
Región De Ñuble	4%	1%	1%	1%	1%	2%
Región Del Biobío	13%	6%	9%	6%	6%	6%
Región De La Araucanía	7%	3%	5%	5%	5%	6%
Región De Los Ríos	3%	3%	3%	2%	2%	2%
Región De Los Lagos	5%	4%	6%	4%	4%	4%
Región De Aysén Del General Carlos Ibáñez Del Campo	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Región De Magallanes Y La Antártica Chilena	1%	1%	2%	2%	2%	1%
Sin Información	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Suma Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de las bases de datos de Despega MIPE

A partir del gráfico de “evolución de capacitación de beneficiarios según actividad económica”, es posible observar que, pese a las variaciones, las ramas de computación-informática, idiomas, administración y comercio concentran la mayor parte del periodo.

Este indicador es clave si se considera que la población potencial muestra comercio es una de las actividades con mayor participación a nivel nacional. También coincide con el hecho de que la transformación digital es una de las áreas con mayor interés por parte de la población objetivo.

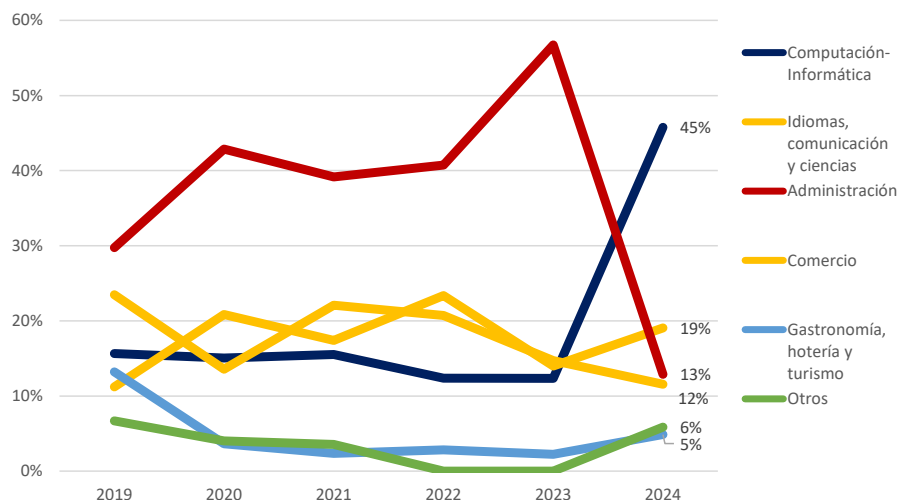
Las actividades que presentan menor participación son las de gastronomía (que en 2019 era la cuarta principal) y los de categoría otros (los cuales fueron agrupados al no tener una presencia mayor de 2%).

En el año 2024 computación-informática pasa a ser la capacitación más frecuentada (45%), principalmente explicada por la abrupta caída de administración ese mismo año y la constante disminución de comercio desde 2021, las cuales de todos modos se mantienen entre las principales.

La línea de administración predomina, aunque con oscilaciones entre 30% y 60%, para luego en 2024 caer y así computación e informática tome el primer lugar.

En 2019 las actividades más importantes eran administración (30%), comercio (24%) y gastronomía (13%), para luego en 2024 sean computación e informática (46%), idiomas y comunicación (19%) y ya en tercer lugar administración (13%).

GRÁFICO 11 EVOLUCIÓN DE CAPACITACIÓN DE BENEFICIARIOS SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA



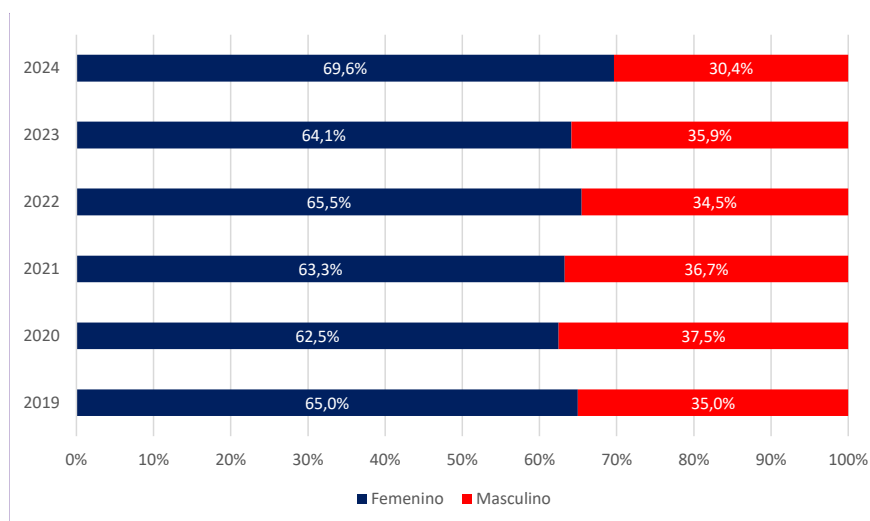
Fuente: Elaboración propia a partir de las bases de datos de Despega MIPE

Para realizar la caracterización sociodemográfica de la población beneficiaria, es clave analizar la variable de género donde, a diferencia de la población potencial, la población femenina supera ampliamente a la masculina, lo que indica que el programa ha tenido una orientación o demanda mayor por parte de las mujeres relacionadas a las MIPE.

De acuerdo con el siguiente gráfico, la brecha de género se amplía sostenidamente con el tiempo: mientras en 2019 la proporción era 65% mujeres vs. 35% hombres, en 2024 alcanza 69,6% vs. 30,4% (aunque en este último año se debe considerar la fuerte caída del total de beneficiarios, incidiendo en la sensibilidad de la frecuencia relativa).

Comentado [UE24]: Eliminar este espacio, aplica a todo el documento.

GRÁFICO 12 EVOLUCIÓN ANUAL DE POBLACIÓN BENEFICIARIA DE PROGRAMA DESPEGA MIPE SEGÚN GÉNERO



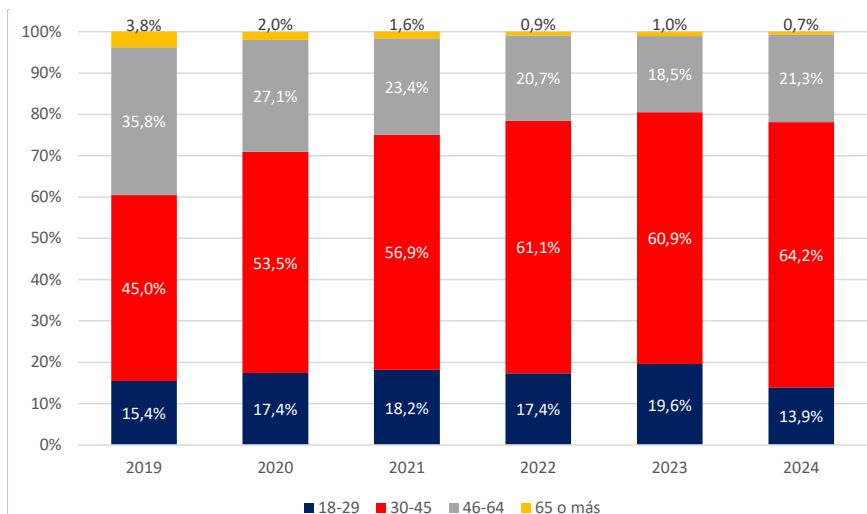
Fuente: Elaboración propia a partir de las bases de datos de Despega MIPE

Comentado [UE25]: Dejar sin borde el gráfico.

En cuanto al rango etario de la población beneficiaria, la estructura evidencia una fuerte concentración en el grupo de 30 a 45 años, que pasa de 45% en 2019 a 64,2% en 2024, siendo así el núcleo principal del programa en cuanto a términos de edad. En caso contrario los grupos jóvenes (18 a 29 años), adultos mayores (65 o más) y adultos (46 a 64 años) reducen su presencia, siendo estos últimos quienes tienen una mayor disminución en términos porcentuales durante el periodo (poco más de 14 puntos).

El rango etario de jóvenes de 18 a 29 años tiene una baja de 1,5 puntos porcentuales desde 2019 a 2024. Sin embargo, desde 2020 hasta 2023 tuvieron un alza. En el caso del rango etario de 65 años o más, la disminución es constante a lo largo de los años, aunque más baja que en el rango etario de 46 a 64 años, quienes bajan un poco más de 14 puntos porcentuales desde 2019 a 2024.

GRÁFICO 13 EVOLUCIÓN ANUAL DE POBLACIÓN BENEFICIARIA SEGÚN RANGO ETARIO



Fuente: Elaboración propia a partir de las bases de datos de Despega MIPE

Comentado [UE26]: Dejar sin borde el gráfico, y el eje Y sin decimal.

Al analizar la población beneficiaria del programa Despega MIPE según nivel educativo, se da cuenta que la estructura de los beneficiarios presenta una alta concentración en los niveles de educación media y superior, mientras que aquellos de educación media incompleta o menor tienen una participación que no supera el 10% en casi todos los años menos 2019. En este mismo año, la participación de la suma de estos grupos corresponde al 16% de la población beneficiaria, disminuyendo constantemente hasta llegar a 3% en 2024.

Aquellos con escolaridad superior completa aumentan notoriamente desde el 2019 con un 21% hasta el 2024 con un 49% lo que refleja un aumento de 28 puntos porcentuales. De hecho, llega a ser más de la mitad en 2023 con un 51%.

Esto muestra una profesionalización progresiva de los beneficiarios, quienes abarcan gran parte de los cupos del programa. También refleja la disminución constante de aquellos con educación

media completa, quienes inician siendo el grupo predominante con 56% del total en 2019 hasta llegar a 36% en 2024, mostrando una baja de 21 puntos porcentuales.

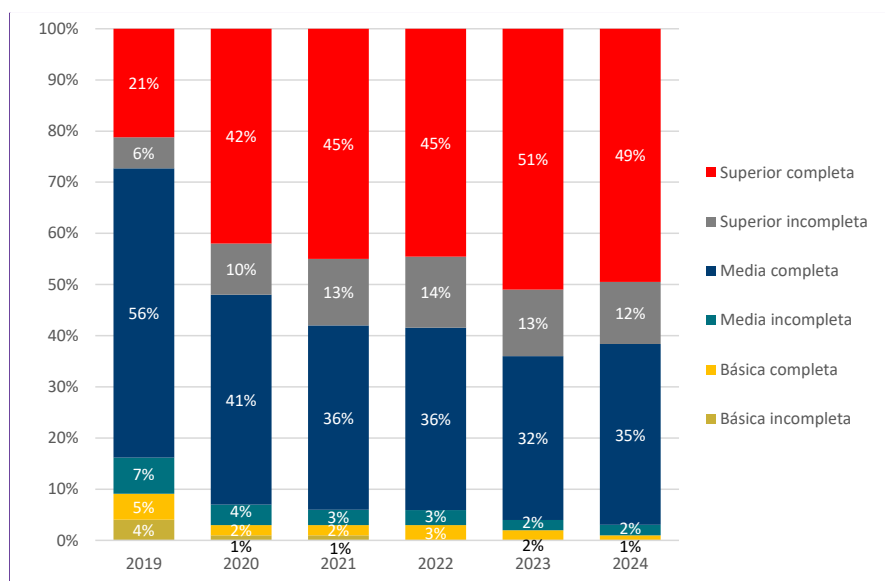
Lo último mencionado cobra relevancia si se consideran los datos entregados por la Encuesta de Microemprendimiento⁸, donde el 36% de las personas micro emprendedoras cuenta con nivel educacional medio y 28,2% con nivel básico, mientras que 35% de estas personas tienen educación superior (ya sea técnica, universitaria o postítulo).

En síntesis, se refleja un avance en la calificación educativa de los beneficiarios del programa, con un desplazamiento desde niveles medios completos hacia niveles superiores, lo que repercute directamente en el impacto de la capacitación sobre la productividad y la empleabilidad en el segmento MIPE.

Además, en comparación con la Encuesta de Microemprendimiento, esto podría significar una sobre representación de la población nivel educativo superior, y una sub representación para aquellas personas con educación básica.

⁸ Instituto Nacional de Estadísticas (2025) *Síntesis de Resultados VIII ENE*. Recuperado de: https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/microemprendimiento/publicaciones-y-anuarios/viii-eme/sintesis-de-resultados-viii-eme-2025.pdf?sfvrsn=d7c4d55b_4

GRÁFICO 14 EVOLUCIÓN ANUAL DE POBLACIÓN BENEFICIARIA SEGÚN NIVEL EDUCATIVO



Fuente: Elaboración propia a partir de las bases de datos de Despega MIPE

Comentado [UE27]: Idem comentario de los gráficos anteriores.

A lo largo del periodo 2019 hasta el 2024, las motivaciones para ingresar al programa Despega MIPE podrían dividirse tres grupos de comportamiento: desarrollo personal y profesional (especialización y crecimiento personal), fortalecimiento empresarial-económico (gestión administrativa, aumento de cliente y obtención de mayores ingresos) y motivaciones contextuales u otros (pandemia, no sabe/no responde y otros).

El crecimiento personal se mantiene como una de las motivaciones más relevantes a lo largo de todo el periodo, presentando un crecimiento sostenido entre 2019 y 2023 (con un aumento de 7 puntos porcentuales), para luego caer en 2024 a un 27,7% de las preferencias (niveles similares a los del inicio).

La especialización también es una motivación predominante, aunque con una baja de casi 15 puntos porcentuales desde 2019 a 2024. De hecho, tiene un descenso de casi 20 puntos porcentuales en 2020.

La gestión administrativa empieza a tener presencia desde el año 2020, donde presenta un 18% de participación, llegando a 21% aproximadamente en los años 2023 y 2024.

Caso contrario ocurre con la motivación de aumentar el número de clientes, la cual disminuye de 22,5% en 2019 a 9% en 2020, manteniéndose cerca de ese porcentaje hasta 2024, donde presenta el 17,4% de las preferencias.

TABLA 12 EVOLUCIÓN DE MOTIVACIÓN EN LA POBLACIÓN BENEFICIARIA PARA INGRESAR AL PROGRAMA⁹

Motivaciones	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Por crecimiento personal	27,5%	28,1%	28,5%	32,1%	34,5%	27,7%
Para especializarse	37,0%	17,7%	22,9%	18,5%	19,7%	22,3%
Para mejorar la gestión administrativa	0,0%	18,0%	19,0%	18,4%	21,2%	21,3%
Para aumentar el número de clientes	22,5%	9,0%	8,8%	9,8%	11,6%	17,4%
Para obtener mayores ingresos	5,5%	7,8%	7,2%	7,3%	5,9%	7,0%
Para cambiar de trabajo	3,1%	4,1%	4,0%	4,9%	4,3%	3,7%
Otras (pandemia, no sabe, etc...)	4,4%	15,2%	9,6%	9,1%	2,8%	0,7%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de encuesta de satisfacción

Comentado [UE28]: Si los colores son para diferenciar filas, sugiero utilizar filas con bandas para estandarizar la estética de las tablas. Los colores verde y naranja dan a entender que hay opciones “buenas” y “malas”, cuando solo se están destacando las principales motivaciones. Esto aplica a todas las tablas.

La siguiente tabla muestra una transición desde los canales comunitarios (municipalidad, organismos proveedores o colegas) hacia medios digitales como las redes sociales y la página web del SENCE. Se puede ver que estos dos últimos concentran más del 60% de las menciones totales desde 2021 en adelante. Por lo tanto, esto representa una modernización respecto a la digitalización progresiva del acceso a la información institucional.

Las redes sociales de SENCE tienen la participación principal dentro de los canales de comunicación, además de crecer casi 14 puntos porcentuales desde 2019 a 2024, manteniéndose además sobre el 22% entre 2022 y 2023. Una situación similar ocurre con la página web del

⁹ En verde se encuentran las motivaciones que tuvieron un aumento sostenido en el tiempo, mientras que en rojo se expresan aquellas de disminución sostenida.

SENCE, pero teniendo un crecimiento más evidente desde 2019 a 2020 (casi 20 puntos porcentuales), para luego estar entre el 20% y 42% de las preferencias desde 2021 en adelante.

Por otra parte, los canales presenciales o comunitario empiezan a tener menor participación, como es el caso de la Municipalidad u OMIL, las cuales pasaron de representar casi un sexto de las preferencias (15,9%) a tener valores marginales el resto de los años. Situación similar ocurre con la opción de colegas, amigos o familiares, quienes representaban un poco más del quinto de las preferencias, para luego también tener valores cercanos a 0.

Los canales de proveedores de capacitación y otros organismos disminuyen casi 8 puntos porcentuales desde 2019 a 2020, para luego estar entre el 4% y 9% de las opciones el resto de los años. Finalmente, la categoría otro se encuentra casi todos los años sobre 10% (menos en 2022 con 7,5%), mientras que no sabe/no responde aumenta drásticamente su valor en los años 2023 y 2024 (también sobre el 10%). Esto muestra una posible confusión o desconocimiento de los medios y la familiaridad con los canales en general.

TABLA 13 EVOLUCIÓN DE LOS PRINCIPALES MEDIOS DE INFORMACIÓN PARA CONOCER EL PROGRAMA¹⁰

Medio de Información	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Redes sociales SENCE	17,5%	22,4%	24,4%	29,3%	23,1%	31,0%
Página web de SENCE	5,2%	25,1%	34,8%	36,7%	41,9%	29,9%
Otro	12,6%	14,9%	10,7%	7,5%	11,0%	13,1%
No sabe/ No Responde	1,1%	2,1%	2,3%	3,2%	13,4%	10,5%
Organismo o proveedor de capacitación	16,4%	8,7%	7,1%	4,3%	5,6%	9,0%
Medios de comunicación	1,3%	2,4%	1,1%	1,1%	2,0%	2,4%
Otros organismos	4,2%	2,5%	1,9%	1,3%	0,7%	1,8%
Oficinas presenciales de SENCE	1,5%	0,4%	0,5%	0,5%	0,8%	1,2%
Folletería	1,8%	0,6%	0,6%	0,7%	0,3%	0,6%
Municipalidad u OMIL	15,9%	3,6%	2,3%	3,0%	0,5%	0,3%
Colegas/amigos/familiares	22,5%	17,4%	14,4%	12,4%	0,9%	0,3%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de encuesta de satisfacción

Otro aspecto para tener en cuenta es que de acuerdo con los datos entregados por la EME VIII, solamente 25,9% de las personas microemprendedoras ha realizado una capacitación formal para la actividad económica que realiza. De estas personas capacitadas, SENCE ocupa el lugar más bajo como forma de financiamiento dentro de las categorías analizadas con un 4,1%, siendo

¹⁰ En verde los medios de información con mayor aumento sostenido en el tiempo y en rojo aquellos con mayor disminución sostenida en el tiempo.

la opción de recursos propios aquella con mayor frecuencia (36%). Por su parte, 17,7% de estas personas lo hizo gracias a programas de gobierno (CORFO, Innova Chile, FIA, FOSIS, SERCOTEC, INDAP, PRODEMU, etc.)

De todos modos, es preciso aclarar que los resultados de la EME VIII permiten contextualizar las condiciones estructurales del microemprendimiento en Chile, en las cuales se inserta la población objetivo del programa DMIPE. Si bien ambos instrumentos se focalizan en el segmento de microemprendimiento, la EME incorpora tanto unidades formales como informales, mientras que el programa DMIPE se orienta a empresas y trabajadores formales de micro y pequeña escala. En este sentido, los bajos niveles de capacitación formal observados en la EME no deben interpretarse como un contraste directo con los resultados del programa, sino como una referencia contextual que da cuenta de brechas estructurales del segmento, las cuales el programa busca abordar.

Una forma acertada de comprender las dificultades o facilidades que tuvo la población beneficiaria es mediante los índices de satisfacción que se calculan a partir de las encuestas de satisfacción realizadas al final del programa, y que fueron explicadas en el objetivo específico 1.

5.1 Contrastes entre población potencial, objetivo y beneficiaria

Luego de caracterizar tanto a la población potencial y objetivo como beneficiaria del programa, es posible detectar algunas diferencias en el comportamiento de estas.

Territorialmente, aunque la población beneficiaria replica en parte la distribución de la población potencial, existen diferencias importantes. La Región Metropolitana concentra de forma sistemática entre 35% y 45% de los beneficiarios, mientras que regiones como Atacama, Tarapacá, Arica, Aysén y Magallanes nunca superan el 3%. Esto ocurre pese a que algunas de ellas (como Aysén o Magallanes) presentan incrementos relevantes en la presencia de trabajadores MIPE dentro de su estructura laboral.

Esta pequeña discrepancia territorial en la fase de ejecución sugiere la posible existencia de barreras de acceso asociadas a capacidad operativa, disponibilidad de proveedores locales y brechas digitales, reduciendo las oportunidades para regiones con menor densidad empresarial o mayor dispersión geográfica.

Respecto a las actividades económicas, la población potencial se concentra en sectores tradicionales como comercio, agricultura y construcción. En cambio, la población beneficiaria se

orienta fuertemente hacia áreas de capacitación de carácter transversal: computación e informática, administración, comercio e idiomas. El punto de encuentro más coincidente es el comercio.

Sin embargo, el predominio de habilidades transversales indica que la oferta del programa parece priorizar competencias generales (sobre todo digitales) más que necesidades sectoriales específicas. Esto se refuerza con el hecho de que marketing, una de las áreas más solicitadas por la población objetivo, prácticamente no aparece en la población beneficiaria.

Otro contraste significativo se presenta en la dimensión de género. Mientras en la población potencial predominan los hombres (alrededor de 58–62%), en la población beneficiaria la relación se invierte completamente, ya que entre el 65% y el 70% corresponde a mujeres.

Esto indica que el programa es particularmente atractivo para trabajadoras y emprendedoras, o bien que existe una menor participación masculina debido a barreras culturales, tipo de empleo o disponibilidad temporal asociada a sectores más masculinizados (agricultura, construcción o transporte), los cuales además se encuentran en retroceso dentro de la estructura potencial.

La profesionalización creciente de la población beneficiaria constituye otro elemento clave. Mientras que la EME VIII muestra una alta presencia de personas con educación media e incluso básica, la población beneficiaria del programa muestra una -posible- sobre representación de quienes poseen educación superior completa. Esto evidencia que el programa está captando principalmente a segmentos con mayor capital educativo, lo que podría generar una sub representación de MIPES dirigidas por personas con menor nivel educativo, quienes probablemente sean las que presentan mayores brechas de gestión, digitalización y formalización.

Finalmente, las motivaciones y barreras identificadas en la población objetivo coinciden en cierta medida con las de la población beneficiaria. La falta de recursos, el desconocimiento de ofertas y la escasez de tiempo —principales motivos para no capacitarse según la ENECAP— se reflejan posteriormente en las tasas de deserción del programa, que alcanzan su punto más crítico en 2023 (48,8%). Esto podría indicar que las barreras declaradas no solo afectan el interés, sino también la permanencia.

6 OE 4: Análisis de procesos del programa: nudos críticos, facilitadores y brechas entre el diseño e implementación

El presente capítulo tiene como propósito central describir, levantar y sistematizar el proceso de ejecución del componente formativo del programa Despega MIPE, con el fin de identificar nudos críticos, factores facilitadores y brechas entre el diseño normativo y su implementación práctica.

Si bien el programa contempla un único componente (la realización de cursos de capacitación), su operación involucra diversos procesos asociados que influyen en su desempeño. Por ello, este análisis aborda la gestión y organización institucional, el soporte y la asistencia técnica del nivel central, el rol de las direcciones regionales, así como los procesos de convocatoria, difusión, postulación y selección de personas usuarias, todos ellos entendidos como elementos que sostienen y condicionan la ejecución del componente formativo.

6.1 Análisis integrado por proceso

6.1.1 a) Organización y gestión del programa

La gestión del programa Despega MIPE se estructura conforme a las disposiciones de la Ley N.º 19.886 de Compras Públicas y a las glosas presupuestarias vigentes, concentrando en el Nivel Central la conducción de los procesos licitatorios y la adjudicación de entidades ejecutoras. De manera complementaria, la implementación operativa del programa se despliega territorialmente a través de las Direcciones Regionales, las cuales ejercen facultades administrativas delegadas en materias de aprobación de actos, supervisión y control de la ejecución. Esta estructura mixta se desarrolla con dotaciones de recursos humanos acotadas tanto a nivel central como regional, donde los equipos suelen compartir funciones con otras líneas programáticas, lo que condiciona la capacidad de seguimiento y gestión continua del programa.

La operación se distribuye entre:

- **Nivel Central:** Responsable del diseño normativo y de la gestión de licitaciones para seleccionar a los organismos ejecutores, además de depender de diversos servicios transversales de SENCE que no controla directamente.

- **Direcciones Regionales:** Encargadas de la ejecución territorial, difusión, apoyo a la postulación, acompañamiento técnico y fiscalización, sin capacidad de decisión sobre la oferta de cursos ni la selección de ejecutores.

TABLA 14: NUDOS CRÍTICOS Y FACILITADORES DE LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA

Aspecto	Observación (Nudo Crítico/Facilitador)	Evidencia Textual / Documental Clave	Consecuencia Operativa	Tipo
Transición de Modelo de Financiamiento	Cambio de Voucher a Oferta Fija. La evolución desde el "Bono Empresa y Negocio" hacia licitaciones centralizadas buscó mayor control, pero redujo la autonomía de elección del usuario.	"Este programa en su minuto comenzó solo para socios y dueños de MIPE... posteriormente se incluyeron también a los trabajadores. [Antes] se realizaban actividades presenciales intensas como ferias de matrículas". (Actor institucional).	La oferta actual depende de lo licitado anualmente y no de la búsqueda proactiva del usuario basada en su necesidad inmediata de mercado.	Nudo Crítico
Estructura Interna y Gestión	Carga administrativa y rigidez normativa. Los equipos regionales gestionan múltiples programas con normativas exigentes y sin herramientas de control automatizadas.	"Tengamos plazo para absolutamente todo... es un desafío tremendo porque ni siquiera tengo dónde revisar todos esos plazos que mandan en planillas... es como una locura". (Persona encargada regional).	Dilución de la capacidad de supervisión cualitativa al priorizar el cumplimiento de plazos administrativos sobre el acompañamiento pedagógico.	Nudo Crítico
Participación Regional en Diseño	Incidencia estratégica limitada. Las regiones son responsables de la cobertura, pero no tienen peso vinculante en la selección de ejecutores ni en las bases.	"Nos gustaría que fuéramos más escuchados en eso [selección de ejecutores], porque obviamente nosotros somos los que estamos constantemente". (Persona encargada regional).	Desconexión entre los planes formativos (muchos de ellos desde el 2009 o 2012) y las necesidades tecnológicas reales de las empresas locales ⁸⁸ .	Nudo Crítico
Marco Normativo	Existencia de estándares claros. Las bases y manuales proporcionan una estructura de cumplimiento que asegura la probidad y transparencia.	"Cada programa tiene su base y ahí están descritas las instrucciones, la modalidad... eso ya viene por bases descrito". (Persona encargada regional).	Facilita la fiscalización uniforme y otorga seguridad jurídica a los procesos de pago y cierre de cursos a nivel nacional.	Facilitador
Recursos Humanos Regionales	Compromiso y rol integral. La ejecución descansa en la capacidad de los equipos regionales para "empujar" el programa más allá de sus funciones.	"Aquí nos ayudamos bastante en todo... hasta en las redes personales de cada uno de los funcionarios publican en los WhatsApp, en los estados... todos remamos para el mismo lado". (Persona encargada regional).	El compromiso del capital humano regional compensa las fallas de difusión central, logrando aumentos de cupos y metas de cobertura por gestión propia.	Facilitador

Fuente: Elaboración propia.

Brecha diseño vs. implementación:

La principal brecha del programa se vincula a su evolución normativa y al impacto de su actual modelo de gobernanza en la pertinencia territorial. En sus inicios, la intervención operaba bajo la denominación de "Bono Empresa y Negocio" (BEN), sustentado en un esquema de *vouchers* o subsidios directos. En este sistema, la persona beneficiaria poseía autonomía para elegir su curso entre la oferta disponible de los organismos ejecutores, lo que permitía una respuesta más ágil a la demanda individual. Al respecto, se destaca que en dicho periodo:

"Pero yo recuerdo cuando yo ingresé [...] salíamos a al paseo ahumada con un stand a ofrecer los cursos. [...] Teníamos mucho contacto con con la gente. Eh, hacíamos ferias de matrículas. [...] dejábamos los pies en la calle eh para difundir, informar, invitar a al al en ese tiempo, como te digo, llamado bono, empresa y negocio trabajador activo." (Persona encargada regional)

Si bien el programa ha experimentado ajustes en su diseño a lo largo del tiempo, resulta pertinente precisar que la transición desde el modelo de bonos (*voucher*) hacia un esquema de oferta fija mediante procesos de licitación pública se consolidó en un periodo previo a 2019, específicamente entre los años 2011 y 2018. Este cambio estructural tuvo como propósito fortalecer la eficiencia, transparencia y el cumplimiento del marco normativo aplicable, incluyendo la Ley de Compras Públicas, las disposiciones de SENCE y los requerimientos de control de la Contraloría General de la República. En este contexto, el principal hito de la reforma implementada en 2019 no se relaciona con la modalidad de contratación, sino con una redefinición estratégica de la población objetivo del programa, incorporando a las personas trabajadoras de micro y pequeñas empresas como beneficiarias directas. De este modo, el programa Despega MIPE amplió su foco hacia el fortalecimiento de la productividad del segmento MIPE en su conjunto, manteniendo un esquema de adjudicación centralizado orientado a resguardar la probidad y el uso eficiente de los recursos públicos.

La ponderación del costo en los procesos de adjudicación se sustenta en el principio de eficiencia en el uso de los recursos públicos, conforme a lo establecido en la Ley N.° 19.886 de Compras Públicas. No obstante, su aplicación en un esquema de selección centralizado ha evidenciado tensiones en relación con la pertinencia territorial de la oferta formativa. En la práctica, la priorización de criterios económicos y de cobertura nacional, en cumplimiento del marco normativo vigente, puede dificultar la selección de entidades ejecutoras con experiencia específica o arraigo en los territorios, limitando la incidencia de las Direcciones Regionales en la evaluación de la idoneidad técnica del proveedor. Esta situación se traduce, en algunos casos, en

una oferta que no se ajusta plenamente a las particularidades locales. Un informante clave regional ilustra la magnitud de esta brecha, señalando que los antecedentes territoriales levantados por las Direcciones Regionales no siempre inciden de manera vinculante en la adjudicación final de los ejecutores:

“Nosotros entregamos antecedentes desde la región, pero al momento en que el nivel central realiza la selección, esos elementos no necesariamente se reflejan en la decisión final, ya que la evaluación se resuelve principalmente a nivel nacional y no de forma particular por territorio.”
(Persona encargada regional)

En relación con el rol regional, si bien las Direcciones Regionales participan en la validación de la demanda técnica inicial y en la supervisión de la ejecución, su margen de incidencia en la selección final de los ejecutores es acotado. Las regiones asumen la responsabilidad por los resultados de cobertura y la implementación en el territorio, pero disponen de herramientas limitadas para incidir en la idoneidad del proveedor una vez adjudicado, especialmente cuando se identifican brechas de desempeño local:

“Nos gustaría que fuéramos más considerados en la selección, porque somos quienes estamos de manera permanente en el territorio y conocemos cómo operan los ejecutores en la práctica.”
(Persona encargada regional)

En relación con el rol regional, las Direcciones Regionales lideran la priorización de la demanda formativa local y la supervisión operativa; sin embargo, su incidencia en la adjudicación de los ejecutores es limitada por el diseño centralizado del proceso licitatorio. El análisis de factibilidad de otorgar mayor autonomía regional evidencia una tensión normativa relevante: la centralización de la adjudicación responde a la necesidad de asegurar economías de escala y el estricto cumplimiento de la Ley N.º 19.886 de Compras Públicas, así como de los dictámenes del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, los cuales restringen la introducción de barreras de entrada arbitrarias y privilegian la competencia basada en criterios objetivos, como el precio.

En este marco, una descentralización plena de la adjudicación no resulta factible bajo el marco regulatorio vigente. No obstante, el análisis identifica disfuncionalidades operativas asociadas a la evaluación centralizada basada exclusivamente en antecedentes formales, la cual no siempre permite anticipar deficiencias cualitativas o situaciones de riesgo operativo a nivel local que son detectadas por las Direcciones Regionales. En consecuencia, se considera factible avanzar en la incorporación de mecanismos formales de evaluación cualitativa regional dentro de la ponderación técnica nacional, como una alternativa compatible con el marco normativo actual y

orientada a reducir el riesgo de adjudicar a proveedores con historial de incumplimiento territorial. Así también una persona encargada regional comenta lo siguiente:

"Nos gustaría que fuéramos más considerados en la selección, porque somos quienes estamos de manera permanente en el territorio y conocemos cómo operan los ejecutores en la práctica." (Persona encargada regional)."

A esta rigidez estructural se suma un nudo crítico operativo: los procesos de adjudicación suelen concretarse avanzado el segundo semestre del año. Esta falta de oportunidad acorta severamente los tiempos de ejecución de la fase lectiva, reduciéndolos en ocasiones a un periodo de dos o tres meses. La evidencia cualitativa es categórica al respecto:

"La tardía adjudicación de los cursos reduce el tiempo de ejecución... es un problema de gestión que se identifica en la dirección nacional" (Persona encargada regional).

Estas dinámicas, aunque reflejan un desafío del diseño institucional actual, ofrecen una oportunidad para fortalecer la coordinación técnica. Los hallazgos de este informe sugieren la necesidad de transitar hacia un modelo de gobernanza multinivel, donde la validación regional tenga un peso ponderado y vinculante en la adjudicación, promoviendo una implementación que logre equilibrar la rigurosidad administrativa con una respuesta pertinente, oportuna y contextualizada para el ecosistema MIPE local.

6.1.2 b) Soporte y asistencia técnica desde Nivel Central

El Nivel Central de SENCE cuenta con equipos nacionales responsables de cada programa, quienes deben proporcionar orientación, resolver dudas y entregar soporte técnico a los encargados de las Direcciones Regionales para asegurar una correcta implementación de la normativa y los procedimientos.

Nudos críticos y facilitadores:

TABLA 15: NUDOS CRÍTICOS Y FACILITADORES DE SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA DESDE NIVEL CENTRAL

Aspecto	Observación (Nudo Crítico / Facilitador)	Evidencia Cualitativa / Documental Clave	Consecuencia Operativa	Tipo
Calidad de la Asistencia Técnica	Soporte técnico valorado positivamente por su capacidad de respuesta y efectividad en la resolución de dudas operativas.	"El soporte y la asistencia técnica de los encargados nacionales para estos programas son rápidos y efectivos, respondiendo a las dudas y ayudando de manera oportuna" (persona actora institucional).	Facilita la resolución de problemas administrativos cotidianos, permitiendo una ejecución regional más fluida.	Facilitador
Materiales de Apoyo Pedagógico	Generación de recursos didácticos adicionales y flujogramas que simplifican la comprensión de procesos complejos.	"Hacen una asistencia técnica súper completa, incluso con dibujos y material adicional que ellos elaboran para que sean mucho más fluidos los procesos" (persona actora institucional).	Reduce la curva de aprendizaje de los equipos regionales ante cambios normativos o nuevas modalidades de ejecución.	Facilitador
Comunicación Transversal	Predominancia de comunicaciones individualizadas que generan demoras y falta de estandarización en las orientaciones regionales.	"Aún no tengo a la vista un sistema donde las orientaciones puedan ser conocidas por todas las divisiones regionales de manera transversal para evitar ese pimploneo sesgado que atrasa los procesos" (persona actora institucional).	Se producen retrasos en la toma de decisiones al no existir un canal único y abierto de bajada de información técnica.	Nudo Crítico
Planificación de Instancias de Coordinación	Falta de anticipación en la convocatoria a reuniones, dificultando la gestión de agendas territoriales.	"Agradecería mayor comunicación o que nos avisaran de las reuniones con mayor tiempo para poder gestionar mejor la asistencia" (persona actora institucional).	Sobrecarga en los equipos regionales y baja asistencia a reuniones estratégicas por cruces de agenda no previstos.	Nudo Crítico
Soporte Tecnológico (TI)	El soporte de los sistemas de información es percibido como reactivo y desfasado respecto a las contingencias de ejecución.	"Nuestros ejecutivos de tecnología de la información son más reactivos, no son oportunos; las actualizaciones van con la marcha" (persona actora institucional).	Inestabilidad en las plataformas durante horas de alto consumo, afectando la continuidad de las clases y desmotivando a las personas usuarias.	Nudo Crítico
Flexibilidad Normativa	Dificultad para obtener respuestas formales y rápidas ante situaciones que escapan al marco normativo estándar.	"Debiese existir mayor formalidad en las respuestas y mayor celeridad a requerimientos que no están dentro de lo establecido en el marco normativo" (persona actora institucional).	Incertidumbre administrativa en la gestión de casos especiales o imprevistos territoriales.	Nudo Crítico

Fuente: Elaboración propia.

Brecha diseño vs. implementación:

La principal brecha identificada en este proceso reside en la transición desde un soporte técnico predominantemente reactivo hacia uno de carácter proactivo y transversal. Si bien el diseño original del programa contempla una estructura de acompañamiento permanente que es valorada positivamente por su capacidad de respuesta inmediata ante dudas operativas —“El soporte y la asistencia técnica de los encargados nacionales para estos programas son rápidos y efectivos, respondiendo a las dudas y ayudando de manera oportuna” (persona actora institucional)—, la implementación práctica revela una fragmentación en el flujo de información técnica hacia los territorios. Actualmente, no existe un sistema centralizado que permita que las orientaciones técnicas sean conocidas de forma simultánea por todas las direcciones regionales, lo que genera un “pimponeo sesgado” que ralentiza los procesos administrativos. Esta falta de comunicación transversal se ve agravada por una planificación de instancias de coordinación que carece de la anticipación necesaria, dificultando la gestión de las agendas regionales: “Agradecería mayor comunicación o que nos avisaran de las reuniones con mayor tiempo para poder gestionar mejor la asistencia” (persona actora institucional).

Asimismo, se observa una brecha crítica en el soporte tecnológico, donde el diseño del programa apuesta por la modernización digital, pero la infraestructura es percibida como desfasada respecto a las contingencias de ejecución. La inestabilidad de la plataforma “Aula Digital” en horarios de alta demanda genera frustración y desincentiva la participación, evidenciando que los ajustes técnicos actuales no son preventivos, sino que “las actualizaciones van con la marcha” (persona actora institucional). Finalmente, persiste una debilidad en la flexibilidad normativa, requiriéndose una mayor formalidad y celeridad en las respuestas del Nivel Central ante requerimientos excepcionales que no están contemplados en el marco normativo estándar, con el fin de evitar incertidumbres en la gestión territorial del programa.

6.1.3 c) Proceso de definición de cursos

El proceso de definición de la oferta formativa del programa Despega MIPE se estructura, conforme a su diseño normativo, a partir de lineamientos estratégicos de alcance nacional que incorporan el levantamiento de la demanda territorial. En este marco, las Direcciones Regionales realizan una priorización inicial de necesidades formativas utilizando instrumentos técnicos institucionales, tales como los Observatorios Laborales, la plataforma SABE y la información

proveniente del Servicio de Impuestos Internos (SII). Posteriormente, la determinación final de los cupos, la selección de los planes formativos y su incorporación en los procesos licitatorios es realizada por las unidades del Nivel Central, las cuales consolidan los insumos regionales y los articulan con la disponibilidad presupuestaria, los criterios técnicos definidos a nivel nacional y los procedimientos concursales de carácter centralizado. Este mecanismo tiene por objetivo asegurar la coherencia, estandarización técnica y eficiencia en el uso de los recursos públicos, concentrando en la Dirección Nacional las decisiones relativas a la adjudicación y a la asignación final de los recursos.

Las Direcciones Regionales cuentan con autonomía para priorizar los cursos en función de la vocación productiva y las necesidades del territorio. No obstante, el marco normativo vigente no les otorga la facultad para crear nuevos planes formativos ni para modificar los existentes, debiendo operar dentro del catálogo nacional aprobado. Adicionalmente, esta limitación no responde exclusivamente a una restricción normativa. El diseño de planes formativos bajo el enfoque de competencias laborales requiere un despliegue técnico especializado, que incluye la definición de aprendizajes esperados, estrategias de evaluación y metodologías pedagógicas, capacidades que actualmente no se encuentran plenamente instaladas en los equipos regionales. En la práctica, dichos equipos operan con dotaciones acotadas y con una focalización prioritaria en funciones de gestión administrativa, supervisión y seguimiento de la ejecución, lo que restringe su capacidad para asumir tareas de diseño curricular sin un proceso previo de fortalecimiento de competencias técnicas y recursos humanos.

TABLA 16: NUDOS CRÍTICOS Y FACILITADORES DE PROCESO DE DEFINICIÓN DE CURSOS

Aspecto	Observación (Nudo Crítico / Facilitador)	Evidencia Cualitativa / Documental Clave	Consecuencia Operativa	Tipo
Actualización de Contenidos	Obsolescencia técnica: Gran parte de los planes formativos datan 2012, no reflejando las competencias digitales ni las dinámicas actuales del mercado.	“Tenemos planes formativos que están desde el año 20011, planes formativos que están en el año 2012. Entonces entenderás que la dinámica y la rapidez de las tecnologías... son totalmente distintas” (persona actora institucional).	Desincentivo a la participación y pérdida de utilidad práctica del aprendizaje para el segmento MIPE.	Nudo Crítico
Gobernanza de la Oferta	Rigidez del modelo centralizado: La transición del sistema de <i>voucher</i> a oferta fija en 2019 generó una estructura de compra que limita la capacidad de respuesta ante demandas emergentes.	“El modelo de compra tradicional del Estado... genera problemas de rigidez en la oferta formativa” (persona actora institucional).	Los cursos no siempre se ajustan a las necesidades temporales o estratégicas de la unidad productiva, priorizando la oferta disponible sobre la demanda real.	Nudo Crítico

Pertinencia Territorial	Desfase regional: El catálogo estandarizado a nivel nacional no siempre considera las vocaciones productivas específicas de cada territorio.	“La pertinencia de los cursos puede variar según la región... en la zona lacustre de la Araucanía un curso de gastronomía sería más apropiado, mientras que en otras áreas serían preferibles cursos de contabilidad” (equipo ejecutor).	Subejecución de cupos en regiones con vocaciones específicas que no se ven reflejadas en el catálogo central.	Nudo Crítico
Calidad Docente	Adaptación pedagógica (Estrategia de rescate): La capacidad de las personas facilitadoras para aterrizar contenidos teóricos u obsoletos a casos reales de negocio.	“El profesor sabía compensar un poco los distintos niveles que habían de alumnos” (persona beneficiaria).	El factor humano compensa las deficiencias del diseño curricular, asegurando niveles de satisfacción positivos a pesar de los planes desactualizados.	Facilitador
Soportes Didácticos	Incoherencia de recursos: Exigencias normativas de materiales físicos (como calculadoras o manuales) que han sido superados por herramientas digitales de uso cotidiano.	“En general, los planes formativos de SENCE están todos desactualizados. Piden cosas que no tienen sentido... nos pasan multas porque no entregamos una calculadora [física], siendo que todos tienen celular” (equipo ejecutor).	Carga administrativa y financiera innecesaria para los organismos ejecutores para cumplir con verificadores obsoletos.	Nudo Crítico
Autonomía Regional	Priorización local de la parrilla: Las direcciones regionales seleccionan cursos del catálogo basados en diagnósticos de Observatorios Laborales.	“Los cursos se definen según la demanda de cada región, a través de levantamientos realizados por el observatorio laboral u otros estamentos vinculados técnicamente” (persona actora institucional).	Permite una selección dirigida a los sectores con mayor potencial de empleabilidad local, dentro de las limitaciones del catálogo nacional.	Facilitador

Fuente: Elaboración propia.

Brecha diseño vs. implementación:

La principal brecha identificada en este proceso radica en la tensión entre un modelo de diseño centralizado y la necesidad de **pertinencia socioterritorial** de las micro y pequeñas empresas. Mientras que el diseño del programa asume que el catálogo nacional —basado en los Observatorios Laborales— es suficiente para cubrir la demanda, la implementación práctica revela una rigidez normativa que impide a las regiones adaptar los planes formativos a sus vocaciones productivas específicas: “La pertinencia de los cursos puede variar según la región... en la zona lacustre de la Araucanía un curso de gastronomía sería más apropiado, mientras que en otras áreas serían preferibles cursos de contabilidad” (equipo ejecutor). Esta falta de autonomía regional limita la capacidad de respuesta ante demandas emergentes de los sectores productivos locales.

Asimismo, se observa un desfase entre la vigencia de los planes formativos y la velocidad de los cambios tecnológicos del mercado. El diseño institucional no contempla mecanismos de actualización ágiles, lo que resulta en la ejecución de cursos basados en estándares obsoletos: “Tenemos planes formativos que están desde el año 2011, planes formativos que están en el año 2012. Entonces entenderás que la dinámica y la rapidez de las tecnologías... son totalmente distintas” (persona actora institucional). La cita evidencia una obsolescencia estructural de los planes formativos, los cuales no han sido actualizados desde los años 2011 y 2012, pese a los profundos cambios tecnológicos y productivos ocurridos en la última década. Esta desactualización genera tensiones entre los requerimientos formales del programa y las prácticas reales de las personas beneficiarias, obligando a los organismos ejecutores a incurrir en ineficiencias administrativas, como la exigencia de materiales físicos que han sido superados por el uso cotidiano de dispositivos móviles en la gestión de los negocios.

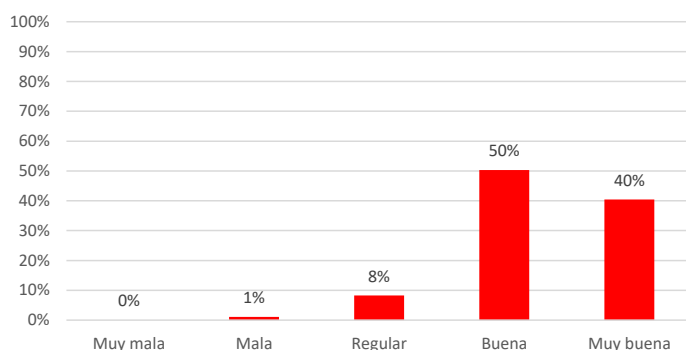
Si bien la oferta programática del programa Despega MIPE incorpora temáticas pertinentes, como el marketing digital, los contenidos específicos que las componen se encuentran desactualizados, lo que limita su aplicabilidad en contextos productivos actuales. Esta situación se vuelve especialmente crítica en ámbitos caracterizados por una rápida evolución, como la Inteligencia Artificial, la automatización de procesos y los algoritmos de las redes sociales, los cuales experimentan cambios constantes.

En este contexto, se evidencia la necesidad de una revisión y actualización permanente de los contenidos formativos, con el fin de asegurar su pertinencia, coherencia con el entorno tecnológico vigente y utilidad práctica para las personas beneficiarias, permitiendo que las herramientas entregadas respondan efectivamente a las dinámicas actuales del ecosistema productivo.

Comentado [UE29]: Ajustar como se presenta la cita, además, es incongruente que los planes formativos sean de 2009 si el programa empezó en 2011. Ajustar información.

Comentado [MJ30R29]: Constatamos en las entrevistas y en la tabla 16 de este informe, que la fuente de información indica el año 2011 y no 2009, por lo que había un error de tipeo. Por otro lado, se profundiza el análisis para complementarlo con lo expuesto en las presentaciones del estudio (actualización de contenidos mas que temáticas)

GRÁFICO 15 DISTRIBUCIÓN DE LAS OFERTAS DISPONIBLES DE CAPACITACIÓN EN EL MOMENTO QUE REALIZÓ SU POSTULACIÓN

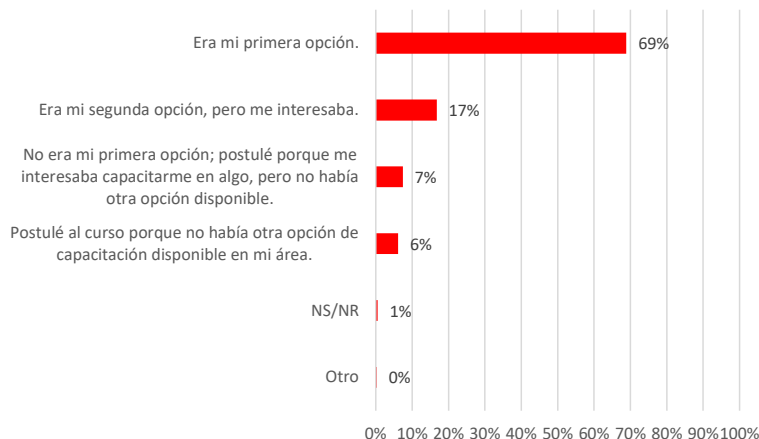


Fuente: Elaboración propia a partir de respuestas obtenidos en encuesta estudio Despega MIPE 2025.

Lo observado en el gráfico anterior, indica que, en sumatoria, el 90% de las personas que fueron beneficiarias del programa calificó como buena o muy buena la oferta disponible de cursos.

Por otra parte, las personas al haber postulado a los cursos de capacitación del programa Despega Mipe, el 69% postuló a un curso que era su primera opción objetivo, sin embargo, un considerable 31% postuló a cursos de capacitación pero que no eran de su primer interés.

GRÁFICO 16: POSTULACIÓN PROGRAMA DESPEGA MIPE



Fuente: Elaboración propia a partir de respuestas obtenidos en encuesta estudio Despega MIPE 2025.

En contraste con la información cualitativa revisada, tanto las direcciones regionales como algunos OTEC ejecutores del programa señalan desafíos asociados a la idoneidad y actualidad de parte de la oferta formativa. En particular, se plantea que algunos cursos no se ajustan plenamente a las necesidades actuales de las personas usuarias o bien se encontrarían obsoletos en relación con los requerimientos del mercado y de los emprendimientos MIPE. No obstante, los resultados de las encuestas reflejan, en términos generales, una valoración positiva por parte de las personas beneficiarias respecto de la disponibilidad de cursos, evidenciando una brecha perceptual entre gestores y ejecutores del programa, por una parte, y las personas beneficiarias, por otra.

Esta diferencia podría explicarse, en parte, por un sesgo de selección en la población encuestada, dado que corresponde a personas que ya postularon al programa y que, por tanto, contaban previamente con interés y claridad respecto de los cursos ofrecidos. En contraste, existe un segmento relevante de la población potencial que no participa del programa —ya sea por desconocimiento de la oferta o por desinterés en los contenidos disponibles— y que, en consecuencia, no se encuentra representado ni en este estudio ni en las encuestas de

satisfacción, generándose un vacío de información relevante para la evaluación integral del programa.

En este sentido, y a partir del análisis desarrollado en el **punto 5.1**, es posible formular una aproximación interpretativa (de carácter hipotético) respecto de la adecuación entre las necesidades de la población objetivo y aquellas efectivamente cubiertas por la población beneficiaria. Como se observa, existen diferencias sistemáticas entre ambos grupos en dimensiones territoriales, sectoriales, de género y nivel educativo, lo que sugiere que la oferta del programa estaría respondiendo de manera más eficaz a las expectativas y capacidades de ciertos segmentos específicos, particularmente personas con mayor capital educativo, localizadas en regiones con mayor concentración de beneficiarios y con interés en competencias transversales.

Desde esta perspectiva, la buena valoración de la oferta por parte de las personas beneficiarias no necesariamente implica una plena alineación con las necesidades de la población objetivo en su conjunto. Por el contrario, podría indicar que el programa tiende a captar y retener a aquellos perfiles que ya cuentan con mayores condiciones de acceso, información y afinidad con los contenidos disponibles, mientras que otros segmentos (potencialmente más rezagados y con mayores brechas) quedarían subrepresentados. Esta hipótesis refuerza la necesidad de profundizar estrategias de ajuste de la oferta y de ampliación del alcance territorial y sectorial del programa, de modo de reducir las brechas detectadas entre población potencial y beneficiaria.

6.1.4 d) Gestión de las Direcciones Regionales

Las Direcciones Regionales son el brazo ejecutor de SENCE en el territorio. Sus funciones incluyen la difusión de los programas, el apoyo en la postulación, la supervisión de la ejecución de los cursos por parte de los OTEC, el monitoreo del avance y la gestión administrativa para el cierre de los programas y el pago a los ejecutores.

TABLA 17: NUDOS CRÍTICOS Y FACILITADORES DE GESTIÓN DE LAS DIRECCIONES REGIONALES

Aspecto	Observación (Nudo Crítico / Facilitador)	Evidencia Cualitativa / Documental Clave	Consecuencia Operativa	Tipo
Gobernanza y Adjudicación	Nula incidencia regional: La selección de organismos ejecutores (OTEC) es centralizada y prioriza el costo (por normativa), ignorando el historial de desempeño local.	“Lo único que no está dentro de nuestra competencia es la selección de los ejecutores y lamentablemente es cuando tenemos mayor dificultad o problema. La Dirección Regional tiene conocimiento de ‘malos ejecutores’ que vuelven a ser seleccionados” (persona actora institucional).	Adjudicación a entidades sin presencia territorial o con antecedentes de abandono, obligando a las regiones a gestionar incumplimientos y deshabilitar cursos.	Nudo Crítico
Oportunidad en la Ejecución	Calendarios tardíos: Los procesos de concurso y firma de convenios se concentran avanzado el segundo semestre, reduciendo el periodo de clases.	“La adjudicación ha sido muy tardía... la ejecución se debe realizar prácticamente en dos o tres meses y el resto de los meses del año se pierden en el concurso público” (persona actora institucional).	Se reduce la eficacia del programa y se genera incertidumbre en sectores con alta estacionalidad laboral (ej. sector agrícola), aumentando el gasto de arrastre.	Nudo Crítico
Compromiso del Capital Humano	Gestión proactiva y de "rescate": Los equipos regionales asumen roles integrales para suplir los vacíos de diseño y asegurar que el programa funcione.	“Los encargados/as regionales cumplen un 'rol integral' en la gestión, monitoreando, difundiendo y vigilando los procesos. Hacen que las cosas pasen” (persona actora institucional).	El compromiso técnico de las regiones compensa las rigideces del nivel central, permitiendo que los cursos lleguen efectivamente a las personas usuarias.	Facilitador
Difusión Territorial	Desfase comunicacional: La difusión centralizada es percibida como pasiva e insuficiente para el perfil del microempresario.	“La 'difusión real' la realizamos directamente, yendo a terreno, utilizando radios locales y contactando a dirigentes sociales” (equipo ejecutor).	Las regiones deben desviar recursos humanos de tareas estratégicas para asegurar el cumplimiento de metas de cobertura y captar participantes.	Nudo Crítico
Supervisión Tecnológica	Fortalecimiento del control digital: La obligatoriedad del Aula Virtual de SENCE ha mejorado la detección de irregularidades.	“El control de la plataforma digital (LMS) ha facilitado la revisión de asistencia y la detección de fraudes al permitir rastrear la conexión IP” (persona actora institucional).	Mayor transparencia en el registro de asistencia y precisión en el cálculo de pagos por conectividad efectiva.	Facilitador

Fuente: Elaboración propia.

Comentado [MJ32R31]: Al revisar las tablas se evidencia la duplicidad de información, por lo que se mantienen los aspectos en la tabla 17 y se eliminan en la 14 para evitar redundancia.

Comentado [UE31]: Esto y el cuadro anterior se repiten en la tabla 14, revisar porque se vuelve repetitivo.

Brecha diseño vs. implementación:

“La principal brecha identificada en este proceso se relaciona con una desalineación estructural entre las responsabilidades territoriales asignadas y el nivel de incidencia efectiva de las

Direcciones Regionales en las decisiones estratégicas del programa. El diseño normativo establece a las Direcciones Regionales como responsables directas del cumplimiento de las metas de cobertura y de la supervisión de la calidad de la ejecución en el territorio; sin embargo, su participación en la selección de los organismos ejecutores (OTEC) es acotada.

La adjudicación se realiza de manera centralizada, en conformidad con el mandato de no fragmentación establecido en la Ley de Compras Públicas y con el objetivo de resguardar la eficiencia, la transparencia y las economías de escala en el uso de los recursos públicos. En este marco, las Bases de Licitación incorporan criterios de evaluación del historial del proveedor, tales como el comportamiento contractual, la experiencia previa, la aplicación de multas ejecutoriadas y otros antecedentes administrativos formales. No obstante, el análisis evidencia que esta evaluación, basada principalmente en registros administrativos y antecedentes formales, no siempre logra capturar oportunamente deficiencias cualitativas recogidas en entrevistas para este estudio de desempeño operativo a nivel territorial, tales como limitaciones de capacidad instalada, debilidades en la gestión cotidiana o incumplimientos que no derivan inmediatamente en sanciones formales. Como resultado, las Direcciones Regionales deben gestionar en la implementación situaciones asociadas a ejecutores que, aun cumpliendo formalmente con los requisitos de adjudicación, presentan dificultades recurrentes en el contexto local.

Eh, yo considero que en realidad es así completa [la gestión regional]... lo único que no no está dentro de nuestra competencia es la selección de los ejecutores y lamentablemente es cuando tenemos mayor eh dificultad o problema". [...] Entonces, nosotros tenemos ya un conocimiento de quiénes son los malos ejecutores, quienes dejan prácticamente tirado los cursos... pero la verdad es que no siempre nos encontramos con ejecutores no los cumplen... Ojalá estuviese en nuestras manos el poder nosotros seleccionar eh dada la realidad eh regional" (Persona encargada regional)

En el ámbito operativo, existe una brecha crítica en la oportunidad de la ejecución. El diseño asume un ciclo anual de capacitación, pero la implementación práctica revela una adjudicación tardía que concentra la fase lectiva en los últimos meses del año, afectando la efectividad en sectores productivos estacionales:

"Una de las principales debilidades se relaciona con el momento del año en que se realiza la adjudicación de los cursos. En los últimos años, este proceso ha ocurrido de manera tardía, lo que obliga a concentrar la ejecución en un plazo muy acotado, de dos a tres meses, mientras que el resto del año se pierde en el desarrollo del concurso público." (Persona encargada regional)

Finalmente, se observa una desconexión en la estrategia de convocatoria. El diseño apuesta por una difusión centralizada y digital que resulta insuficiente para el perfil del microempresario, delegando de facto la captación efectiva al compromiso proactivo de los equipos regionales:

“La 'difusión real' la realizamos directamente, yendo a terreno, utilizando radios locales y contactando a dirigentes sociales” (equipo ejecutor).

En consecuencia, la implementación territorial no solo ejecuta lo diseñado, sino que actúa como un mecanismo de rescate que suple con gestión manual y esfuerzo extra las rigideces y vacíos del nivel central para asegurar que los cursos efectivamente lleguen a las personas usuarias.

6.1.5 e) Proceso de convocatoria y difusión

Oficialmente, la difusión de los cursos se realiza a través de los canales nacionales de SENCE, principalmente el sitio web sence.cl, donde los interesados pueden buscar y postular a la oferta disponible.

Respecto a la evaluación de los medios de difusión con mayor alcance se puede observar lo siguiente elaborado a través de las encuestas de satisfacción del programa:

TABLA 18 EVOLUCIÓN DE LOS PRINCIPALES MEDIOS DE INFORMACIÓN PARA CONOCER EL PROGRAMA (HEATMAP)

Medio de Información	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Redes sociales SENCE	18%	22%	24%	29%	23%	31%
Página web de SENCE	5%	25%	35%	37%	42%	30%
Otro	13%	15%	11%	8%	11%	13%
No sabe/ No Responde	1%	2%	2%	3%	13%	11%
Organismo o proveedor de capacitación	16%	9%	7%	4%	6%	9%
Medios de comunicación	1%	2%	1%	1%	2%	2%
Otros organismos	4%	3%	2%	1%	1%	2%
Oficinas presenciales de SENCE	2%	0%	1%	1%	1%	1%
Folletería	2%	1%	1%	1%	0%	1%
Municipalidad u OMIL	16%	4%	2%	3%	1%	0%
Colegas/amigos/familiares	23%	17%	14%	12%	1%	0%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de encuesta de satisfacción

La evidencia cuantitativa más reciente, a partir de la evolución de los principales medios de información para conocer el programa entre 2019 y 2024, confirma una creciente centralidad de los canales digitales institucionales como principal vía de acceso a la información. En particular, las redes sociales de SENCE y la página web institucional concentran de manera sostenida la mayor proporción de menciones, alcanzando en conjunto un 61% en 2024. Esta tendencia da cuenta de un proceso de digitalización progresiva de la estrategia de difusión del programa, con un punto de inflexión a partir de 2020 y una consolidación en los años posteriores.

No obstante, el análisis longitudinal también evidencia cambios relevantes en el peso relativo de otros canales. Mientras que entre 2019 y 2022 la recomendación de colegas, amigos o familiares y el apoyo de municipalidades u OMIL cumplían un rol significativo en la difusión, estos mecanismos prácticamente desaparecen hacia 2023 y 2024. Este desplazamiento sugiere una pérdida de centralidad de los canales informales y territoriales tradicionales, en favor de estrategias más estructuradas y concentradas en plataformas digitales y actores vinculados directamente a la ejecución del programa.

En este contexto, resulta particularmente relevante el comportamiento del ítem “Organismo o proveedor de capacitación”, que, tras una disminución sostenida entre 2019 y 2022, muestra un repunte en 2024 (9%), recuperando protagonismo como canal de información. Este aumento se condice con los relatos recogidos en las entrevistas, donde tanto direcciones regionales como OTEC destacan su rol activo en la difusión del programa mediante contactos directos con potenciales beneficiarios, actividades presenciales, uso de bases de datos propias y canales de comunicación más accesibles, como WhatsApp y correo electrónico.

Este hallazgo refuerza la idea de que, si bien la estrategia de difusión se apoya crecientemente en medios digitales centralizados, la participación de los organismos técnicos de capacitación continúa siendo un componente clave para asegurar la llegada efectiva del programa a determinados segmentos de la población objetivo. En particular, su rol parece ser complementario al diseño central, contribuyendo a traducir la oferta programática en información operativa y contextualizada, especialmente en territorios o grupos con mayores dificultades de acceso a los canales institucionales tradicionales.

En síntesis, la evolución de los medios de información sugiere que la alta visibilidad digital del programa no excluye la relevancia de los actores ejecutores en la difusión, sino que, por el contrario, pone en evidencia una articulación creciente entre canales digitales institucionales y

estrategias de difusión desplegadas por las OTEC, coherente con los hallazgos cualitativos del estudio.

A continuación, se aborda los nudos críticos y facilitadores de procesos de convocatoria y difusión identificado en las entrevistas

TABLA 19: NUDOS CRÍTICOS Y FACILITADORES DE PROCESO DE CONVOCATORIA Y DIFUSIÓN

Observación	Evidencia Cualitativa	Consecuencia Operativa	Tipo
Dificultad para navegar los canales digitales.	"La persona se aburre porque pasa al siguiente enlace, pasa al siguiente enlace, pasa al siguiente enlace. Entonces, la persona al no tener el resultado inmediato se aburre." — (Beneficiario)	La complejidad de los portales web actúa como una barrera de entrada, desincentivando a potenciales postulantes y generando una percepción negativa.	Nudo Crítico
Estrategia de difusión pasiva e ineficaz.	"Nos falta la población objetivo. ¿Cómo llegar a ello?... esta población objetivo no es la que llega a la plataforma buscando trabajo porque ya están con trabajo." — (Encargada Regional, Antofagasta).	La estrategia central no está bien dirigida al perfil del usuario de Despega MIPE, lo que resulta en una baja postulación y dificultades para cumplir las metas de cobertura.	Nudo Crítico
Difusión "real" realizada en terreno.	"La 'difusión real' la realizamos ellos directamente, yendo a terreno, utilizando radios locales y contactando a dirigentes sociales." — (OTEC, Región Metropolitana).	La captación efectiva de participantes depende de acciones proactivas y localizadas que no forman parte del diseño central del programa.	Facilitador

Fuente: Elaboración propia.

Brecha diseño vs. implementación:

La evidencia cualitativa recogida muestra una tensión persistente entre el modelo de difusión definido a nivel central y las dinámicas reales de implementación en los territorios. El diseño del programa continúa apoyándose principalmente en un enfoque de difusión digital de carácter centralizado, que asume que las potenciales personas beneficiarias accederán y navegarán de manera autónoma los canales institucionales de SENCE. Sin embargo, los testimonios indican que esta expectativa no se cumple plenamente en la práctica, ya que la usabilidad de las plataformas y la fragmentación del proceso de postulación generan desmotivación y operan como barreras de entrada, especialmente para personas con menor familiaridad digital.

Los resultados cuantitativos más recientes matizan este diagnóstico. La evolución de los medios de información evidencia que los canales digitales institucionales —particularmente la página web y las redes sociales de SENCE— han ganado progresivamente centralidad, concentrando en 2024 más del 60% de las menciones. Esto sugiere que la estrategia digital ha logrado niveles relevantes de visibilidad dentro del universo de personas que efectivamente acceden al programa. No obstante, este mismo resultado refuerza la hipótesis de una brecha de acceso, en tanto dicha visibilidad se produce principalmente entre quienes ya cuentan con las capacidades, conectividad y disposición para interactuar con plataformas digitales, dejando fuera a segmentos de la población objetivo que no logran superar estas barreras.

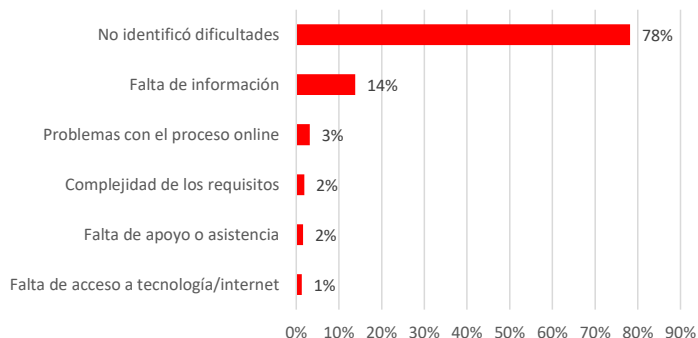
En este contexto, adquiere especial relevancia el rol de los actores territoriales y, en particular, de los organismos técnicos de capacitación. Tal como muestra la información actualizada, la participación de los OTEC como canal de conocimiento del programa presenta un repunte en 2024, lo que se condice con los relatos cualitativos que destacan su función activa en la difusión mediante contacto directo, uso de redes locales y estrategias multicanal. Estas acciones, si bien no forman parte central del diseño original, resultan clave para ampliar la cobertura efectiva del programa y para traducir la oferta digital en oportunidades concretas de acceso.

En contraste, otros mecanismos tradicionales de difusión territorial (como municipalidades, OMIL o redes informales) han perdido peso de manera sostenida en los últimos años, reforzando la dependencia del modelo centralizado y de los actores ejecutores directos. En este sentido, la brecha entre diseño e implementación no desaparece, sino que se reconfigura: aunque los canales digitales generan visibilidad y los OTEC complementan crecientemente la difusión, el acceso efectivo al programa continúa dependiendo de esfuerzos locales no plenamente integrados en la estrategia central. Esto evidencia que el modelo de difusión vigente aún no dialoga de forma suficiente con la diversidad socioterritorial y de capacidades de la población objetivo.

6.1.6 f) Proceso de postulación y selección

El proceso de postulación se realiza en línea a través del portal de SENCE, requiriendo Clave Única. El sistema está diseñado para verificar automáticamente los requisitos de elegibilidad cruzando información con bases de datos de otras instituciones públicas como el Servicio de Impuestos Internos y el Registro Civil.

GRÁFICO 17 DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS DE PERSONAS BENEFICIARIAS POR DIFICULTADES AL REALIZAR LA POSTULACIÓN



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas para este estudio.

Las encuestas realizadas para este estudio muestran que la mayoría de las personas beneficiarias no identifica dificultades relevantes en el proceso de postulación, alcanzando un 78% de las menciones. Si bien este resultado continúa indicando que el proceso es percibido como mayormente fluido por quienes logran acceder al programa, se observa una disminución respecto de mediciones anteriores, lo que sugiere la persistencia —e incluso una mayor visibilización— de ciertas barreras para un segmento de los usuarios.

Entre quienes sí reportan dificultades, la principal barrera corresponde a la falta de información (14%), consolidándose como el obstáculo más relevante del proceso. En segundo lugar, se identifican problemas asociados al entorno digital, particularmente dificultades con el proceso online (3%) y falta de acceso a tecnología o internet (1%). Asimismo, emerge con mayor peso la necesidad de apoyo o asistencia durante la postulación (2%) y la complejidad de los requisitos (2%), dimensiones que anteriormente tenían una incidencia marginal.

Estos resultados refuerzan la interpretación de que, si bien el diseño del proceso de postulación online resulta funcional para una mayoría, persiste un grupo no menor de personas beneficiarias que enfrenta limitaciones vinculadas al acceso a información clara, a la alfabetización digital y a la necesidad de acompañamiento. Este hallazgo es consistente con la evidencia cualitativa levantada, que señala que el modelo de postulación tiende a favorecer a perfiles con mayores capacidades digitales, mientras que otros segmentos de la población objetivo requieren apoyos

más activos para concretar su acceso al programa, particularmente en territorios con menor conectividad o menor presencia de dispositivos de apoyo institucional.

TABLA 20 ISN SATISFACCIÓN DE LA INFORMACIÓN DISPONIBLE

Año	Satisfacción (%)	Insatisfacción (%)	Neto / ISN (%)
2019	83,3%	-4,9%	78,4%
2020	87,7%	-2,7%	85,0%
2021	87,8%	-2,3%	85,5%
2022	88,2%	-2,2%	86,0%
2023	88,4%	-3,1%	85,3%
2024	88,2%	-3,6%	84,6%

Fuente: Elaboración propia a partir de informes de satisfacción.

Respecto de la satisfacción con la información entregada por el programa, se observa que, a partir de 2020 (año en que se implementa el cambio a “Despega MIPE”), los niveles de satisfacción de las personas usuarias se mantienen consistentemente altos. En el período analizado, la proporción de beneficiarios que evalúa positivamente el acceso a la información oscila entre un 84% y un 86%, lo que sugiere que, entre quienes participan efectivamente del programa, la información disponible resulta suficiente y comprensible para orientar su postulación y participación.

TABLA 21 ISN SATISFACCIÓN DE POSTULACIÓN GLOBAL

Año	Satisfacción (%)	Insatisfacción (%)	Neto / ISN (%)
2019	88,2%	-3,4%	84,8%
2020	88,1%	-2,6%	85,6%
2021	89,5%	-2,3%	87,2%
2022	88,8%	-2,8%	86,0%
2023	88,8%	-3,2%	85,5%
2024	88,1%	-3,5%	84,7%

Fuente: Elaboración propia a partir de informes de satisfacción.

Además, observando la postulación global al programa, las personas beneficiarias evaluaron muy positivamente este aspecto, oscilando la satisfacción con un promedio de 86% desde 2019 hasta 2024.

TABLA 22 ISN SATISFACCIÓN DE POSTULACIÓN ONLINE

Año	Satisfacción (%)	Insatisfacción (%)	Neto / ISN (%)
2019	80,9%	-4,8%	76,1%
2020	85,5%	-2,7%	82,8%
2021	86,4%	-2,5%	83,9%
2022	85,8%	-3,0%	82,8%
2023	86,9%	-2,7%	84,2%
2024	84,6%	-2,9%	81,7%

Fuente: Elaboración propia a partir de informes de satisfacción.

En relación con la satisfacción respecto del proceso de postulación online, los resultados muestran una evaluación mayoritariamente positiva a lo largo del período analizado. Desde 2019 en adelante, los niveles de satisfacción se mantienen elevados, con porcentajes superiores al 80% en todos los años, registrándose un aumento significativo a partir de 2020. El ISN evidencia una tendencia estable y favorable, situándose entre 76,1% y 84,2%, con su punto más alto en 2023. Si bien en 2024 se observa una leve disminución respecto del año anterior, los niveles de satisfacción continúan siendo altos, lo que sugiere que, entre las personas que logran completar el proceso de postulación online, este es evaluado de manera positiva, pese a las dificultades operativas señaladas en la evidencia cualitativa.

En términos generales, el programa presenta altos y sostenidos niveles de satisfacción respecto de la información y el proceso de postulación, lo que indica un funcionamiento adecuado para quienes acceden efectivamente. Sin embargo, persisten brechas de información y acceso digital que afectan a un segmento de la población objetivo, sugiriendo la necesidad de apoyos complementarios para una mayor inclusión.

Nudos críticos y facilitadores:

TABLA 23: NUDOS CRÍTICOS Y FACILITADORES DEL PROCESO DE POSTULACIÓN Y SELECCIÓN

Aspecto	Observación (Nudo Crítico / Facilitador)	Evidencia Cualitativa / Documental Clave	Consecuencia Operativa	Tipo
Interoperabilidad de Sistemas	Fallas de comunicación digital: Incoherencia en el cruce de datos entre SENCE, el SII y el Registro Civil, lo que impide validar automáticamente a usuarios que sí cumplen los requisitos.	“Los sistemas de SENCE no se comunican eficazmente con otras entidades... lo que obliga a realizar evaluaciones manuales... afecta a entre el 30% y 40% de los postulantes” (Persona actora institucional).	Pérdida de postulantes calificados que abandonan el proceso ante la imposibilidad de avanzar de forma autónoma.	Nudo Crítico

Carga Administrativa Regional	Gestión de "Listas Blancas": Necesidad de validación manual RUT por RUT para subsanar errores del sistema y habilitar postulaciones.	"Yo me doy la lata y reviso todos los postulantes, reviso RUT por RUT en el sistema porque prefiero evitarme... lo hago antes a que quede alguna embarrada" (Persona actora institucional).	Sobrecarga de los equipos regionales, desviando tiempo de tareas estratégicas hacia labores administrativas repetitivas.	Nudo Crítico
Oportunidad de Respuesta	Tiempos de espera prolongados: El lapso entre la postulación y la confirmación de selección genera incertidumbre en las personas usuarias.	"Es largo. Más de un mes" (Persona beneficiaria). "Normalmente se demora entre dos a tres meses entonces igual es un largo tiempo" (Persona beneficiaria).	Desincentivo a la participación; los postulantes buscan otras oportunidades de capacitación ante la falta de agilidad en los resultados.	Nudo Crítico
Acompañamiento al Usuario	Soporte personalizado (Estrategia de Mitigación): Rol activo de OTEC y SENCE regional para guiar al postulante en el llenado de datos y carga de documentos.	"La empresa que ejecuta el curso te ayuda bastante... Siempre asesorada por la persona de la OTEC" (Persona beneficiaria).	Permite que personas con menor alfabetización digital completen su inscripción, compensando las barreras de la plataforma.	Facilitador
Accesibilidad Digital	Simplicidad de la plataforma (cuando es operativa): Valoración positiva del portal "Elige Mejor" por parte de quienes logran completar el proceso sin errores técnicos.	"La automatización de la verificación de requisitos en línea... agiliza el proceso administrativo, lo que es valorado por los operadores" (Documento institucional).	El 85,6% de las personas beneficiarias percibe el proceso como fluido una vez superadas las barreras iniciales.	Facilitador
Transparencia en la Selección	Mecanismo directo y no competitivo: Selección por orden de llegada hasta completar cupos, evitando discrecionalidades en la asignación.	"La selección de beneficiarios es directa y no competitiva: opera por orden de llegada hasta completar los cupos disponibles" (Persona actora institucional).	Garantiza igualdad de oportunidades para quienes manejan la información oportunamente y cumplen los requisitos base.	Facilitador

Fuente: Elaboración propia.

Brecha diseño vs. implementación:

La principal brecha del proceso de postulación y selección se sitúa en la distancia entre un diseño concebido como digital, automatizado y de auto-servicio, y una implementación que depende fuertemente de intervenciones manuales y acompañamiento humano para funcionar de manera efectiva. Si bien el modelo apuesta por la interoperabilidad con registros administrativos para agilizar la verificación de requisitos, en la práctica persisten fallas de integración entre sistemas que obligan a los equipos regionales a realizar validaciones manuales, generando retrasos y desincentivos a la participación.

Este desajuste se traduce en una carga operativa no prevista para SENCE y las OTEC, que cumplen un rol clave en el acompañamiento de las personas postulantes, particularmente para sortear barreras de información y alfabetización digital. Tal como muestran los resultados de encuestas y satisfacción, el proceso es evaluado positivamente por la mayoría de quienes logran completarlo; sin embargo, esta alta satisfacción convive con evidencias de exclusión indirecta, ya que el sistema tiende a favorecer a personas con mayores capacidades digitales y conocimiento previo del programa.

En consecuencia, aunque los indicadores de satisfacción con la información y la postulación (tanto global como online) se mantienen altos y estables, estos reflejan principalmente la experiencia de las personas beneficiarias efectivos. La inclusión real de segmentos con mayores brechas depende, en gran medida, del esfuerzo correctivo y territorial de los equipos y organismos ejecutores, lo que evidencia que el modelo actual de postulación y selección no garantiza por sí solo un acceso equitativo a la población objetivo.

7 OE 5: Evaluación de la ejecución del programa: componentes formativos, cobertura, gastos e indicadores de resultados

El presente capítulo aborda los resultados al objetivo específico (OE) 5, el cual está orientado a **evaluar la ejecución del programa Despega MIPE**. Este análisis se centra en la calidad de la provisión de sus servicios, el alcance de la cobertura, la eficiencia en el uso de los recursos y la medición de los resultados intermedios y finales percibidos por sus participantes.

El diseño de Despega MIPE establece que el programa opera a través de su componente, los cursos de Capacitación. Este componente, cuya finalidad es mejorar el capital humano de los trabajadores, dueños/as, socios/as y representantes legales de las MIPes, genera dos servicios principales:

1. **Fase Lectiva:** La implementación y financiamiento de los cursos de capacitación en sus distintas modalidades (presencial y e-learning).

2. **Dispositivos de Apoyo al Programa:** Servicios complementarios que buscan incentivar la participación.

Es crucial enfatizar que los subsidios (diario, de cuidado infantil y seguro de accidentes) son herramientas complementarias y servicios de apoyo, mas no un componente separado del programa. Estos dispositivos están diseñados para facilitar la participación y permanencia de las personas beneficiarias, mitigando el alto costo de oportunidad que la capacitación representa para este segmento.

7.1 a) Evaluación de la ejecución del programa

7.1.1 Fase lectiva

Calidad y experiencia de OTEC y facilitadores:

La figura de la persona facilitadora o relatora emerge como uno de los principales activos del programa Despega MIPE. Las personas beneficiarias destacan su preparación técnica y, especialmente, su capacidad para “aterrizar” contenidos teóricos a la realidad de los

emprendimientos, compensando las diferencias de nivel entre participantes y, en algunos casos, la obsolescencia de los planes formativos:

“El profesor sabía compensar un poco los distintos niveles que habían de alumnos” (persona beneficiaria).

La valoración de los organismos ejecutores es más heterogénea. Por una parte, se reconoce positivamente el acompañamiento proactivo y el soporte vía WhatsApp, que facilita la resolución de dudas y fortalece comunidades de aprendizaje. Por otra, desde la gestión institucional se advierte que el modelo de adjudicación centralizado, basado principalmente en el costo, puede favorecer la selección de entidades con capacidades operativas limitadas o escasa presencia regional.

El análisis por modalidad de capacitación evidencia diferencias relevantes. La modalidad e-learning es valorada por reducir barreras geográficas y de tiempo; sin embargo, enfrenta brechas pedagógicas y tecnológicas, con plataformas percibidas como inestables y un uso limitado de metodologías interactivas: “Los problemas con los tiempos de conexión en la plataforma SENCE afectan la consideración de la asistencia, generando reclamos y deserción” (equipo ejecutor). En contraste, la modalidad presencial es altamente valorada por el “feedback face to face”, el networking y su carácter insustituible en contenidos prácticos, especialmente en sectores técnicos: “Por el nivel de los participantes, no creo que el formato online habría obtenido los mismos resultados... hay materias donde la presencialidad es fundamental” (persona beneficiaria), aunque presenta dificultades para compatibilizar con la jornada laboral.

En síntesis, el éxito de la fase lectiva depende en gran medida de la capacidad pedagógica de las personas facilitadoras, quienes logran adaptar la oferta formativa a las necesidades del segmento MIPE, más allá de las limitaciones del diseño y de la modalidad de capacitación.

Herramientas, materiales y metodologías:

La efectividad pedagógica del programa Despega MIPE se apoya en un enfoque de didáctica activa, ampliamente valorado por las personas participantes, especialmente la metodología de “aprender haciendo”, que favorece la retención y la aplicación práctica de conocimientos:

“Bueno, el aprender haciendo, primero que nada la metodología aprender haciendo porque estamos trabajando con adultos formados que muchos no tienen comprensión lectora. [...] uno tiene que introducir los conceptos y después hacer que ellos los apliquen a sus negocios...” (Persona facilitadora OTEC)

En la modalidad presencial, la interacción directa entre facilitador y participantes es considerada insustituible en sectores técnicos que requieren manipulación de equipos, además de favorecer el networking y el feedback inmediato. No obstante, se identifica un nudo crítico asociado a exigencias normativas de infraestructura y materiales que resultan obsoletas frente a la digitalización de las MIPE.

En la modalidad e-learning, la principal fortaleza es la flexibilidad logística que permite compatibilizar la capacitación con la gestión del negocio. Sin embargo, su implementación enfrenta brechas relevantes en el diseño instruccional y en el soporte tecnológico, con plataformas percibidas como inestables y un uso limitado de recursos interactivos: “Los problemas técnicos recurrentes en la plataforma centralizada —como sobrecargas y caídas— generan frustración y contribuyen a la deserción” (persona actora institucional).

Mientras la modalidad presencial destaca por su profundidad práctica y relacional, el e-learning aporta flexibilidad, aunque su efectividad depende críticamente de la estabilidad de la infraestructura digital y de la calidad de la mediación pedagógica.

Deserción de participantes y sus motivos:

La deserción constituye un desafío estructural del programa Despega MIPE, con comportamientos diferenciados según la modalidad de capacitación. La evidencia cualitativa indica que el abandono no responde principalmente a desinterés, sino a barreras tecnológicas, logísticas y a desajustes del diseño formativo con la realidad del segmento MIPE.

En la modalidad e-learning, las tasas de deserción son más elevadas, asociadas a la inestabilidad de la plataforma y a una experiencia pedagógica percibida como aislada. Las caídas del sistema en horarios punta y la facilidad de abandono del entorno virtual inciden directamente en la permanencia: “Los problemas técnicos recurrentes en la plataforma centralizada —como sobrecargas y caídas— generan frustración y contribuyen a la deserción” (persona actora institucional) y “La e-learning en el mundo... tiene tasas de deserción que triplican o cuadruplican a la presencial... la deserción es mucho más fácil en el mundo online” (persona actora institucional).

En la modalidad presencial, si bien se observa un mayor compromiso pedagógico, el principal obstáculo es la conciliación horaria y el costo de oportunidad para las personas microempresarias, especialmente en períodos de alta demanda laboral: “Si no se organizan bien

los horarios, la asistencia decae porque las personas prefieren quedarse con su trabajo, especialmente en épocas de alta demanda estacional” (persona actora institucional).

Los motivos de deserción se concentran en tres dimensiones: i) barreras tecnológicas y administrativas, particularmente asociadas al registro de asistencia en plataformas inestables (“El tema de la asistencia es complejo; a veces hay que cargar la página cada 5 minutos para que la registre y si no, no corre más el tiempo”, persona beneficiaria); ii) desajuste entre expectativas y contenidos curriculares desactualizados (“A veces los participantes se dan cuenta de que el curso no es lo que buscaban...”, persona actora institucional); y iii) carga horaria excesiva y cansancio tras la jornada laboral (“Considero que 3 horas es mucho tiempo...”, persona beneficiaria).

La deserción evidencia una brecha entre el diseño del programa y las condiciones reales de participación del segmento MIPE, lo que refuerza la necesidad de avanzar hacia modelos de capacitación más flexibles, modulares y con mayor estabilidad tecnológica.

Evolución y puntos clave (resumen de datos):

La información consolidada del período 2020–2024 muestra que el programa Despega MIPE presenta, en términos generales, un desempeño favorable en el estado de término de sus beneficiarios, con una tasa de aprobación acumulada del 71% (21.216 personas), lo que da cuenta de una alta pertinencia de la oferta formativa para el público objetivo. La deserción alcanza un 25% del total (7.409 personas), mientras que los casos de reprobación representan una proporción marginal del universo analizado (4%), sugiriendo que un desafío del programa no se sitúa en el logro solo de aprendizajes, sino también en la permanencia de los participantes durante el proceso formativo.

Desde una perspectiva temporal, se observa una evolución heterogénea a lo largo del período, destacando el año 2023 como un punto crítico, caracterizado por un aumento significativo de la deserción y una disminución simultánea de la aprobación. Este comportamiento se revierte de manera marcada en 2024, año en que la aprobación alcanza su nivel más alto del período y la deserción desciende de forma sustantiva, lo que sugiere la implementación de ajustes relevantes en la ejecución del programa, en la selección de beneficiarios o en las condiciones de implementación de los cursos.

Al desagregar los resultados por modalidad, se confirma que ambas —presencial y e-learning— contribuyen de manera complementaria a la cobertura del programa, aunque con desempeños diferenciados. La modalidad presencial concentra históricamente mayores niveles de aprobación acumulada y menores tasas de deserción, evidenciando una mayor estabilidad en los resultados de término y una mayor capacidad de retención de los participantes. En contraste, la modalidad e-learning presenta una mayor volatilidad interanual, explicando en gran medida los aumentos de deserción observados en los años más críticos, particularmente en 2023. No obstante, la fuerte recuperación registrada en 2024 en ambas modalidades, y especialmente en el e-learning, indica una mejora sustantiva en las condiciones de implementación y refuerza el carácter pertinente de esta modalidad cuando cuenta con adecuados mecanismos de seguimiento, soporte y gestión pedagógica.

En conjunto, los resultados consolidados permiten afirmar que el desempeño del programa Despega MIPE es consistente con sus objetivos, evidenciando una alta proporción de beneficiarios que finalizan exitosamente los cursos, y que las diferencias observadas entre modalidades no responden a duplicidades ni a fallas estructurales del diseño, sino a lógicas de implementación y niveles de contención pedagógica distintos, que deben ser considerados como insumos para el fortalecimiento continuo del programa.

TABLA 24 DISTRIBUCIÓN DE BENEFICIARIOS EN RELACIÓN A MODALIDAD Y ESTADO FINAL DEL CURSO POR AÑOS

Etiquetas de fila	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
APROBADO	6506	4071	4814	3324	2501	21216
CURSO E-LEARNING	839	3999	2060	2796	2360	12054
CURSO PRESENCIAL	5667	72	2754	528	141	9162
DESERTOR (BONO)	1102	1073	1727	3196	311	7409
CURSO E-LEARNING	68	1048	369	2941	291	4717
CURSO PRESENCIAL	1034	25	1358	255	20	2692
REPROBADO	716	265	160	30	53	1224
CURSO E-LEARNING	43	265	78	28	50	464
CURSO PRESENCIAL	673		82	2	3	760
SIN INFORMACIÓN	34		1	2	15	52
CURSO E-LEARNING	1			2	15	18
CURSO PRESENCIAL	33		1			34
TOTAL	8358	5409	6702	6552	2880	29901

Fuente: elaboración propia a partir de base de datos de beneficiarios despega miipe por año.

A continuación, se muestra una tabla de principales motivos de deserción reconocidos en entrevistas realizadas.

TABLA 25: MOTIVOS DE DESERCIÓN RECONOCIDO POR ACTORES ENTREVISTADOS

Categoría	Motivo de Deserción	Evidencia Cualitativa (Citas de Entrevistas y Documentos)
I. Prioridades Laborales y de Negocio (Principal Causa)	Falta de tiempo y choque de horarios con la actividad empresarial.	Los socios, dueños y representantes legales dirigen sus empresas, y sus prioridades están en función de esto.
	Incapacidad para ausentarse del negocio.	A los emprendedores les cuesta mucho dejar sus actividades cotidianas para asistir a clases, ya que tienen la responsabilidad de atender su negocio o a personal que depende de ellos.
	Horarios de clases rígidos e incompatibilidad de jornada.	La dificultad para conciliar el tiempo de trabajo con el de estudio es una dificultad. Los horarios de los cursos (o son muy temprano o muy tarde) o son demasiado largos (3-4 horas), lo que complica la concentración.
	Impacto de temporadas altas de ventas/urgencias.	Las temporadas altas de ventas en las MIPES pueden causar deserción. La necesidad de ir al banco o comprar mercadería en horas de la mañana (cursos presenciales) es un motivo de inasistencia/deserción.
II. Calidad y Pertinencia de la Oferta Formativa	Insatisfacción con el contenido o percepción de ser "demasiado básico".	La deserción está asociada a la insatisfacción con el proceso de capacitación. Personas sobrecalificadas se aburren con contenidos muy básicos. Hay desmotivación porque el curso es "muy fome" o "nunca enganché".
	Contenidos desactualizados y falta de aplicación práctica.	Los planes formativos están desactualizados y la metodología es demasiado teórica. La gente deserta cuando el contenido del curso no cumple con sus expectativas, por ejemplo, al no enseñar "qué botón apretar para publicar" en marketing digital.
	Lentitud y burocracia en procesos OTEC/SENCE.	La postergación de fechas, debido a la lentitud en la coordinación con SENCE o la burocracia, provoca la pérdida de participantes.
III. Problemas Operacionales y de Modalidad E-learning	Problemas de conectividad y fallas de la plataforma SENCE.	La infraestructura tecnológica inestable para la modalidad e-learning (Aula Digital) genera problemas de conectividad, lo que interrumpe el proceso de aprendizaje y desincentiva la participación. Los problemas con los tiempos de conexión en la plataforma SENCE afectan la consideración de la asistencia, generando reclamos y deserción.
	Dificultad de adaptación a la modalidad e-learning.	La modalidad e-learning tiene intrínsecamente tasas de deserción mucho más altas que triplican o cuadruplican las presenciales. La plataforma es percibida como "engorrosa" o "no muy amigable".
	Falta de apoyo o acompañamiento en línea.	Si en la modalidad e-learning no hay un seguimiento y acompañamiento constante por parte del OTEC, la gente "deja botado" el curso. La falta de interacción directa (feedback face to face) en el momento limita la resolución de dudas.
IV. Factores de Perfil y Ejecución	Factores demográficos (Edad y Territorio).	Históricamente, el perfil del desertor se asocia con mayores de 60 años y personas de la macrozona norte.
	Falta de compromiso de ejecutores (OTEC).	Algunos OTEC no tienen la misma mirada de compromiso y solo hacen su trabajo por hacerlo, no tienen capacidad para estar en revisión constante, o no realizan mayor esfuerzo por difusión o convocatoria.

	Responsabilidades familiares/de cuidado.	Problemas de salud y la falta de cuidado para hijos o nietos son motivos de deserción, a pesar de los incentivos económicos. La conciliación de tiempos es demandante para madres.
--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

Es fundamental señalar que las tasas de deserción percibidas por los entrevistados varían ampliamente y reflejan la experiencia operativa individual, no necesariamente el promedio oficial del programa

Para mitigar la deserción, los OTEC y los equipos regionales realizan un seguimiento activo a través de llamadas, correos y WhatsApp, brindando apoyo y recordando a los participantes sus compromisos.

7.1.2 Subsidios y mecanismos de apoyo

Los subsidios directos (diario y de cuidados) y los seguros de accidentes constituyen uno de los componentes más valorados del diseño actual del programa Despega MIPE, al reducir el costo de oportunidad asociado a la capacitación y favorecer la retención. Un hallazgo transversal es que muchas personas beneficiarias desconocen la existencia de estos apoyos al momento de postular, por lo que su recepción se percibe como un beneficio inesperado que refuerza el compromiso con el curso:

“Yo no tenía idea que el curso venía con un financiamiento... me pareció un bonus maravilloso” (persona beneficiaria).

El impacto de los subsidios varía según la modalidad de capacitación. En la modalidad e-learning, estos apoyos son valorados como un facilitador clave de la factibilidad técnica del aprendizaje, al permitir cubrir costos de conectividad y compensar el tiempo dedicado al curso:

“Me pagaba la cuenta del internet... te mantiene en el curso gracias a la herramienta que vendría siendo el internet” (persona beneficiaria) y “El tiempo que yo utilizaba en el curso, como era remunerado, no dejaba de ganar... es un ganar-ganar” (persona beneficiaria).

En la modalidad presencial, el subsidio se asocia principalmente a gastos de traslado y alimentación; sin embargo, se reportan experiencias heterogéneas respecto de su entrega, lo que sugiere brechas en la comunicación por parte de algunos organismos ejecutores:

“En el curso en el cual yo participé no hubo otro subsidio... nos entregaban una colación... pero no hubo una remuneración” (persona beneficiaria).

El acompañamiento técnico y pedagógico emerge como un factor crítico complementario a los subsidios. El uso de WhatsApp se posiciona como el canal más efectivo para resolver dudas operativas y sostener la participación, superando a medios institucionales más formales. Este soporte resulta especialmente relevante en la modalidad online, donde la cercanía del equipo tutor y relator evita que el proceso formativo se perciba como aislado:

“En ningún momento se siente el hecho de ser un curso online como que te sentís sola... acá lo que me gusta es que uno tiene el contacto directo con la tutora y la profesora” (persona beneficiaria).

7.1.3 Proceso de certificación

El programa Despega MIPE contempla la entrega de un diploma que acredita la finalización exitosa de la capacitación, el cual posee un alto valor simbólico y práctico para las personas usuarias, al formalizar aprendizajes previamente adquiridos de manera empírica. La certificación se entrega mayoritariamente en formato digital (PDF), a través del portal “Elige Mejor” o por correo electrónico, aunque en algunos cursos presenciales se realizan entregas físicas. Este hito es altamente valorado como validación del esfuerzo formativo:

“A mí igual me gusta tener el cartoncito del curso porque eso quiere decir que con eso [acredito] mi conocimiento” (persona beneficiaria).

La experiencia del proceso de certificación varía según la modalidad. En la modalidad e-learning, la emisión del certificado depende de la sincronización entre la plataforma de ejecución y los sistemas centrales de SENCE, identificándose cuellos de botella en la validación de asistencia y horas aprobadas, lo que genera incertidumbre en las personas usuarias:

“El certificado llegó como casi al mes... nos dieron la información del retardo por la revisión de la plataforma” (persona beneficiaria) y “Quedó pendiente porque faltaba que el SENCE lo autorizara” (persona beneficiaria).

En la modalidad presencial, la certificación suele implicar una gestión documental física y, en cursos técnicos específicos, una doble acreditación con organismos externos. Un nudo crítico es la tramitación colectiva, donde el retraso de un participante afecta a todo el grupo:

“La credencial se hizo llegar mucho después... bastaba que uno no entregara la cédula y se atrasaba todo el procedimiento” (persona beneficiaria).

Pese a la funcionalidad del modelo digital, la oportunidad en la entrega emerge como una brecha transversal. Las demoras (que oscilan entre un mes y varios meses) reducen la utilidad inmediata del certificado para fines de empleabilidad o postulación a licitaciones, siendo percibidas como una barrera administrativa:

“El tiempo de entrega del certificado es mucho... a veces uno para postular a trabajo necesita al tiro los certificados” (persona beneficiaria).

Asimismo, la notificación sobre la disponibilidad del documento depende frecuentemente de la gestión informal de las OTEC, más que de una comunicación sistémica de SENCE:

“Igual informaban, teníamos un grupo de WhatsApp y nos daban la información [de que estaba disponible]” (persona beneficiaria), evidenciando una falta de automatización en la fase final del proceso.

7.2 b) Cobertura

El programa Despega MIPE evidencia una disminución sostenida y estructural de su cobertura, pasando de 18.700 empresas beneficiarias en su primer año de ejecución (2011) a una población estimada cercana a 2.800 personas en la actualidad. El análisis realizado permite identificar que esta contracción responde a una combinación de factores de diseño, gestión y disponibilidad de recursos, más que a una disminución de la demanda por capacitación por parte del segmento MIPE.

En primer lugar, el análisis identifica un cambio estructural en el modelo de implementación del programa como uno de los principales factores explicativos de la disminución de la cobertura. En su fase inicial, el programa operaba bajo un esquema de libre elección mediante bono (voucher), caracterizado por una alta flexibilidad operativa, una oferta amplia de planes formativos y mecanismos de matrícula masiva y presencial, como ferias territoriales, que facilitaban el acceso oportuno a la capacitación. Este diseño permitía iniciar cursos con quórum reducidos, activar rápidamente la ejecución y ajustar la oferta en función de la demanda efectiva levantada en el territorio, favoreciendo tanto la pertinencia como la masividad. La evidencia recogida en entrevistas a informantes del nivel central, regional y a organismos técnicos ejecutores confirma que este modelo se sustentaba en una lógica de gestión en terreno, donde las regiones cumplían

un rol activo en la convocatoria, matrícula y acompañamiento de los beneficiarios, y donde la decisión final de participación recaía en las propias micro y pequeñas empresas. Este enfoque contribuía a reducir fricciones de entrada, especialmente para unidades productivas con limitaciones de tiempo, estacionalidad laboral o menor capacidad de planificación anticipada. La transición posterior hacia un modelo de oferta fija, licitada y centralizada modificó sustantivamente esta lógica de funcionamiento. Si bien este cambio respondió a criterios de estandarización, control administrativo y cumplimiento del marco normativo de compras públicas, introdujo mayores rigideces operativas en la implementación. En particular, la definición centralizada de la oferta formativa, la elevación de los quórums mínimos de inicio, la restricción de la matrícula directa por parte de los ejecutores y la concentración de la adjudicación en licitaciones de gran escala redujeron la capacidad del programa para adaptarse con agilidad a la diversidad de realidades productivas territoriales. Asimismo, el nuevo esquema elevó los umbrales de entrada para la ejecución, favoreciendo la participación de ejecutores de mayor tamaño y alcance nacional, en desmedro de oferentes locales con conocimiento específico del territorio. Esta dinámica, si bien consistente con una lógica de eficiencia económica, ha tendido a homogeneizar la oferta y a disminuir la capacidad de respuesta frente a demandas específicas o emergentes, afectando indirectamente la tasa de matrícula efectiva y, con ello, la cobertura alcanzada.

En segundo término, la disminución sostenida de la cobertura del programa se vincula estrechamente con restricciones presupuestarias progresivas y con el debilitamiento de las estrategias de difusión institucional. Los antecedentes disponibles indican que el lanzamiento del programa estuvo respaldado por una asignación presupuestaria significativamente superior a la de los años recientes, lo que permitió desplegar campañas de difusión de alcance nacional, acciones presenciales de convocatoria y mecanismos de matrícula masiva que favorecieron su masividad inicial. La evolución financiera posterior muestra, sin embargo, una tendencia contractiva. Informes de evaluación del programa dan cuenta de recortes presupuestarios relevantes —incluida una disminución significativa del presupuesto en años recientes—, así como de ajustes derivados de la subejecución de cupos en periodos anteriores. Este escenario ha reducido el margen operativo del programa y ha limitado su capacidad para sostener estrategias activas de atracción de beneficiarios. En paralelo, el diseño actual no contempla ítems específicos destinados a promoción y difusión dentro de la estructura de costos del programa. A diferencia de la etapa inicial, en la que el servicio asumía un rol protagónico en la convocatoria territorial, el modelo vigente traslada dicha responsabilidad principalmente a los organismos

ejecutores, como parte de sus obligaciones contractuales. No obstante, la evidencia levantada sugiere que estos esfuerzos resultan heterogéneos y, en muchos casos, insuficientes para alcanzar niveles adecuados de visibilidad, especialmente en territorios con menor acceso a canales digitales o con alta dispersión productiva. Como consecuencia, se observa una brecha entre el interés potencial del público objetivo y las matrículas efectivamente logradas. Diversos antecedentes señalan que una proporción relevante de micro y pequeñas empresas declara desconocer la existencia del programa o no identificar oportunamente su oferta formativa, lo que restringe la capacidad de transformar la demanda latente en participación efectiva. En este contexto, la reducción de la cobertura no responde únicamente a una menor necesidad de capacitación, sino también a una menor capacidad institucional para difundir, posicionar y acercar oportunamente el programa a sus potenciales beneficiarios.

“Cuando partió el programa había mucho más presupuesto y la difusión también era mucho más potente a nivel nacional. Hoy el problema es que no tenemos recursos específicos para promoción, y eso afecta directamente la cobertura.” (Persona encargada del nivel central)

Un tercer factor relevante que contribuye a la disminución de la cobertura del programa se relaciona con dificultades en la gestión administrativa y con la temporalidad efectiva de los procesos de adjudicación y ejecución. En los últimos periodos, los retrasos en las licitaciones — asociados a la complejidad de los procesos concursales, recursos administrativos y ajustes normativos— han desplazado sistemáticamente el inicio de los cursos hacia el último trimestre del año. Este desfase temporal genera un impacto directo en la participación de las micro y pequeñas empresas, ya que la ejecución de la oferta formativa se concentra en periodos que no resultan compatibles con la dinámica productiva de los principales sectores atendidos por el programa. En actividades como comercio, servicios, agricultura y turismo, el último trimestre coincide con temporadas de alta demanda laboral o productiva, lo que reduce significativamente la disponibilidad de los potenciales beneficiarios para participar en procesos de capacitación.

La evidencia cualitativa levantada a través de entrevistas a encargados regionales, nivel central y organismos ejecutores confirma que la adjudicación tardía comprime la ejecución en plazos acotados, obligando a concentrar la matrícula y el desarrollo de los cursos en pocos meses. Esta situación no solo limita las posibilidades reales de alcanzar las metas de cobertura, sino que también tensiona la calidad de la implementación y la sostenibilidad de la participación, al exigir a las microempresas optar entre capacitarse o priorizar su actividad económica en periodos críticos. Adicionalmente, la rigidez del modelo centralizado dificulta la redistribución o

reprogramación oportuna de la oferta, ya que los plazos y condiciones de ejecución se definen a nivel nacional y cuentan con escasos márgenes de ajuste territorial. Como resultado, aun cuando existe demanda potencial y pertinencia temática de los cursos, el desajuste entre los tiempos administrativos del programa y los ciclos productivos de las MIPE podría estar causando reducciones a la efectividad de la convocatoria y la ejecución presupuestaria. En este contexto, la disminución de la cobertura no responde únicamente a factores de diseño o de interés del público objetivo, sino también a una desalineación temporal entre los procesos administrativos del programa y las condiciones reales de participación de las micro y pequeñas empresas en los territorios.

En conjunto, el análisis evidencia que la disminución de la cobertura del programa Despega MIPE responde a una combinación de factores estructurales e interrelacionados, más que a una contracción de la demanda por capacitación del segmento objetivo. El tránsito hacia un modelo de implementación más centralizado y normativamente exigente, la reducción progresiva de los recursos disponibles —particularmente para acciones de difusión y convocatoria— y los desajustes temporales en los procesos de adjudicación y ejecución han configurado un escenario que limita la capacidad del programa para alcanzar niveles de masividad comparables a los de su etapa inicial. Esta desalineación entre el diseño operativo, la calendarización administrativa y las condiciones reales de participación de las micro y pequeñas empresas refuerza la necesidad de revisar los mecanismos de gestión e implementación, con el fin de fortalecer la cobertura y efectividad del programa, resguardando simultáneamente los estándares de calidad, probidad y control que exige el marco normativo vigente.

Como señala un actor institucional del nivel central:

“Cuando partió el programa había mucho más presupuesto y la difusión también era mucho más potente a nivel nacional, lo que permitía llegar a muchas más empresas” (Persona actora institucional).

Si bien la transición desde el modelo original de libre elección (voucher abierto) hacia una oferta programática acotada se inició en períodos previos, la reformulación normativa de 2019 (Decreto N.º 7) terminó de institucionalizar este diseño bajo la marca Despega MIPE. Esta modificación consolidó el catálogo cerrado y digitalizó el proceso de matrícula, eliminando la gestión física del bono y las garantías en dinero para facilitar el acceso. No obstante, este esquema ha mantenido rigideces operativas que, sumadas a factores de gestión, restringen el alcance efectivo del programa.

En primer lugar, la temporalidad de las licitaciones ha generado una subejecución estructural: los procesos concursales centralizados han derivado en adjudicaciones tardías (octubre–noviembre en los periodos 2023–2024), concentrando la fase lectiva en el cierre del año. Este calendario coincide con los períodos de mayor actividad comercial de las MIPE, desincentivando la participación; en este contexto, regiones como la Metropolitana reportan haber ejecutado solo el 30% de los cupos asignados en el último periodo."

En segundo lugar, se identifica una desconexión entre el diseño centralizado y la realidad territorial, particularmente en la definición de modalidades. Pese a recomendaciones regionales orientadas al e-learning, se han asignado cupos presenciales que no se ajustan a la disponibilidad horaria del microempresariado:

"Hasta el día de hoy no he recibido una respuesta que justifique esa decisión. Esto evidencia un centralismo brutal; a pesar de que la dirección regional ha presentado fundamentos razonables sobre por qué la modalidad presencial no es viable y cómo afectará negativamente a los indicadores, se ha tomado la determinación de continuar con los cursos presenciales." (persona encargada regional)

Adicionalmente, la capacidad operativa real de los organismos ejecutores se ha erigido como un factor limitante crítico. Anteriormente, las bases de licitación establecían topes máximos de adjudicación (ej. 40% de los cupos nacionales por oferente) y bandas de precios para evitar posiciones dominantes y asegurar la calidad. Sin embargo, en cumplimiento de dictámenes del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, SENCE debió eliminar estas restricciones de mercado, lo que derivó en una alta concentración de la adjudicación en un número reducido de grandes ejecutores nacionales que compiten por precio, pero carecen de despliegue territorial efectivo.

Esta distorsión genera un quiebre en la cadena de implementación: estos proveedores masivos, al adjudicarse volúmenes de cursos en múltiples regiones donde no poseen infraestructura ni redes instaladas, frecuentemente incurrir en la no suscripción de los convenios o en el abandono temprano por inviabilidad logística. Esta falla obliga a la administración a activar procesos de re-adjudicación (correr listas de espera), lo que dilata el inicio de los cursos en meses y deja a territorios desatendidos, afectando directamente la oportunidad de la capacitación.

7.3 c) Gastos y ejecución presupuestaria

La tabla a continuación presenta los valores nominales de Presupuesto de Ley Inicial y Gasto Ejecutado al 31 de diciembre, lo que permite evaluar el desempeño de planificación del programa en el periodo reciente.

TABLA 26 PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PROGRAMA DESPEGA MIPE (MILES DE PESOS NOMINALES)¹¹

AÑO	Presupuesto de Ley Inicial (M\$)	Ejecutado al 31 de diciembre (M\$)	Ejecución s/ Presupuesto Inicial (%)
2019	5.288.271	1.684.176	31.85%
2020	5.425.766	1.513.658	27.90%
2021	3.111.349	2.261.947	72.70%
2022	3.248.248	3.178.512	97.80%
2023	3.107.599	2.537.988	81.70%
2024	2.941.676	684.987	23.29%

Fuente: Elaboración propia

- **Inicio del programa y subejecución temprana (2019):** El año 2019 corresponde a la fase inicial de implementación del programa Despega MIPE, lo que se refleja en una ejecución presupuestaria acotada respecto del presupuesto de ley inicial. En efecto, de un presupuesto asignado de \$5.288.271 miles de pesos se ejecutaron \$1.684.176 miles, equivalente a un 31,85%. Esta subejecución es coherente con un año de puesta en marcha, caracterizado por procesos de diseño operativo, instalación de capacidades institucionales, ajustes en los mecanismos de licitación y difusión del programa, así como por una curva de aprendizaje propia de programas nuevos. En este sentido, el bajo nivel de ejecución de 2019 no responde a restricciones externas, sino a dinámicas internas de instalación, anticipando tanto los desafíos de ejecución que se profundizarían en 2020 como las mejoras progresivas observadas a partir de 2021.
- **Subejecución aguda (2020):** La ejecución del presupuesto inicial en **2020** fue marcadamente baja (**27.9%**), reflejando las fuertes limitaciones de ejecución asociadas a la pandemia COVID-19. En efecto, el presupuesto inicial de ese año fue objeto de un

¹¹ Datos obtenidos de la ficha de diseño programa despega mipe marzo 2024 (recuperado de https://sence.gob.cl/sites/default/files/ficha_de_diseno_programa_despega_mipe_marzo_2024_0.pdf). Y obtenidos de anuarios estadísticos de página oficial de sence (recuperado de: <https://sence.gob.cl/sence/anuarioestadistico#anuarioestadistico>)

recorte presupuestario de 2.863 millones de pesos nominales (53%) en mayo de 2020, debido a la coyuntura sanitaria.

- **Volatilidad presupuestaria:** El presupuesto inicial asignado para el programa cayó drásticamente en **2021** (una reducción del 38% respecto a 2020). Esta caída, además del contexto de la pandemia, se explica porque el presupuesto total de SENCE se incrementó fuertemente debido a la asignación de fondos de emergencia, como el Fondo de Emergencia Transitorio.
- **Mejoras y recaídas en ejecución (2022-2023):** La ejecución del programa muestra una mejora en **2022**, alcanzando un alto porcentaje de ejecución (**97.8%**). Sin embargo, el desempeño decayó en **2023**, ejecutándose el **81.7%** del presupuesto inicial. Es relevante que el “presupuesto de ley inicial” para **2024 (\$2.941.676 millones de pesos)** es el más bajo del periodo analizado.
- **Problemas de fechas de calendarización y otros motivos 2024:** El año 2024 presenta un nivel de ejecución particularmente bajo (23,3%), el más reducido del período analizado. Este resultado no responde a una disminución abrupta de la demanda del programa, sino posiblemente a problemas de ejecución asociados a la calendarización y gestión de los procesos concursales. Tal como se ha evidenciado en otros apartados, la adjudicación tardía de cursos y los retrasos administrativos derivados de re-adjudicaciones y recursos de reposición concentraron la ejecución efectiva en el último trimestre del año, trasladando una parte significativa del gasto al ejercicio siguiente bajo la figura de arrastre. En este contexto, la baja ejecución observada al 31 de diciembre debe interpretarse con cautela, ya que refleja más bien una desalineación temporal del gasto que una pérdida de capacidad operativa o pertinencia del instrumento.

Por su parte, los testimonios recogidos en entrevistas con equipos regionales de SENCE y con organismos ejecutores (OTEC) permiten identificar una serie de factores que explican, desde la práctica cotidiana, la baja ejecución presupuestaria y las dificultades operativas del programa.

Consecuencias operativas y financieras

La ejecución tardía de los procesos concursales constituye un nudo crítico que impacta directamente la eficiencia del gasto y la pertinencia del programa. Este retraso se explica principalmente por cambios estructurales en el diseño de las licitaciones, derivados de

dictámenes del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC), que obligaron a eliminar topes de adjudicación y bandas de precios. Como resultado, la oferta se ha concentrado en un número reducido de grandes organismos ejecutores que, al adjudicarse volúmenes elevados de cursos a nivel nacional, no siempre cuentan con capacidad operativa real en todos los territorios, generándose desistimientos o no suscripción de convenios.

Estas situaciones activan procesos administrativos de re-adjudicación y resolución de recursos que dilatan el inicio efectivo de los cursos, desplazando su ejecución al último trimestre del año. Esta desalineación temporal genera gasto de arrastre hacia el ejercicio siguiente, rigidiza la planificación presupuestaria y expone al programa a riesgos de recorte por subejecución anual. Asimismo, la oferta formativa termina coincidiendo con períodos de alta carga laboral para las MIPE, lo que reduce la matrícula efectiva y eleva las tasas de deserción por incompatibilidad con las dinámicas productivas locales.

Desafíos percibidos por los organismos ejecutores

Los OTEC enfrentan **barreras estructurales** que condicionan la continuidad y calidad de la ejecución. En términos financieros, el modelo de pago contra resultados y los retrasos en los reembolsos generan **tensiones de liquidez**, especialmente en ejecutores pequeños. Finalmente, ante la debilidad de la difusión centralizada, los ejecutores y direcciones regionales han asumido la **convocatoria directa de participantes**, mediante gestión territorial no considerada en los costos del programa:

“Casi toda esa pega de atraer a los postulantes lo terminamos haciendo nosotros...” (persona actora institucional).

En síntesis, la **desconexión entre el ciclo de licitación y la dinámica productiva de las MIPE** no solo limita la cobertura, sino que traslada riesgos financieros y operativos a los ejecutores, afectando la estabilidad y sostenibilidad de la oferta formativa en los territorios.

En este contexto, caracterizado por restricciones de cobertura, desajustes temporales en la ejecución y tensiones operativas que afectan tanto a la administración como a los organismos ejecutores, resulta especialmente relevante analizar cómo estas condiciones son percibidas por las personas beneficiarias del programa. Si bien los apartados anteriores han puesto el foco en la capacidad del instrumento para ejecutar recursos y alcanzar cobertura, la evaluación de los indicadores de satisfacción permite aproximarse a una dimensión complementaria del desempeño: la experiencia efectiva de los usuarios en su interacción con el programa. El análisis

de satisfacción no solo aporta evidencia sobre la pertinencia y calidad percibida de los procesos y servicios entregados, sino que también permite identificar en qué medida las dificultades estructurales y operativas descritas logran —o no— ser contenidas a nivel de la experiencia del beneficiario final, contribuyendo así a una evaluación más integral del logro de los objetivos del programa.

7.4 Indicadores de reportes laborales¹²

La empleabilidad de los usuarios del programa se mide a través de la continuidad en la cotización previsional en el mercado laboral formal. Los reportes laborales analizan la situación del usuario en los doce meses previos y los doce meses posteriores a la intervención, permitiendo identificar cambios en la estabilidad laboral. Se observa que, si bien el programa atrae a un alto porcentaje de personas que ya se encuentran insertas en el mercado formal, existe una fluctuación significativa en la participación posterior, la cual ha sido fuertemente impactada por factores externos como el estallido social y la pandemia del COVID-19.

Participación y acceso al mercado laboral formal

El indicador de participación previa y posterior muestra la proporción de usuarios con al menos una cotización en el periodo analizado. En 2019, se registró una participación previa del 83%, la cual descendió al 77% en los doce meses posteriores, una tendencia a la baja que los analistas del SENCE atribuyeron a los efectos recesivos iniciados a finales de dicho año. Sin embargo, a partir de 2020, los indicadores se estabilizaron en torno al 60-65% tanto para la fase previa como la posterior. Este comportamiento sugiere que el programa ha logrado mantener a sus usuarios dentro de la formalidad a pesar de la fragilidad económica del segmento MIPE. Un hallazgo relevante es el ingreso al mercado laboral formal, que representa a personas que no cotizaban antes del programa y comenzaron a hacerlo después. Este indicador alcanzó su punto máximo en 2021 con un 7%, lo que demuestra la capacidad del programa para actuar como puente hacia la formalización laboral en periodos de reactivación.

¹² Cabe destacar que en la fecha de realizado la evaluación de este informe, se presentan reportes laborales solo para 2023 y anteriores, y no se encuentra disponibles reportes laborales de ningún programa con fecha 2024 o posterior. Véase en: <https://sence.gob.cl/sence/reportes-laborales-de-los-programas-sence>

Comentado [UE33]: Habría que hacer una pequeña transición hacia los resultados de satisfacción para comprender la pertinencia e importancia de su análisis para este OE. El contraste al hablar de cobertura y gasto es muy grande sin guiar un poco la lectura hacia este nuevo tópico.

Comentado [UE34R33]: No veo resuelto este punto.

Comentado [MJ35R33]: Dado que esta temática (satisfacción), está desarrollada de manera integral en el objetivo específico 1, con un análisis temporal más amplio, se elimina este apartado, para no repetir información y reducir páginas

TABLA 27 INDICADORES DE PARTICIPACIÓN LABORAL PROGRAMA DESPEGA MIPE 2019-2023

Reporte Año	Participación Previa (12 meses)	Participación Posterior (12 meses)	Ingreso al Mercado Formal
2019	83%	77%	2%
2020	60%	60%	6%
2021	60%	61%	7%
2022	65%	62%	5%
2023	68%	63%	4%

Fuente: Consolidación de Reportes Laborales SENCE 2019-2023.

Densidad y promedio de cotizaciones

La densidad de cotizaciones mide el aumento en la cantidad de meses cotizados en el año posterior respecto al anterior. Este indicador es fundamental para evaluar la calidad del empleo y la reducción de la precariedad. En 2021, el 22% de los usuarios aumentó su densidad de cotizaciones, coincidiendo con la mayor oferta de cursos en modalidad e-learning y la adaptación del mercado a la nueva realidad post-confinamiento. En cuanto al promedio de cotizaciones, los usuarios han mantenido una media de entre 6 y 8 cotizaciones en el año posterior al egreso, lo que indica que, a pesar de la capacitación, persisten periodos de inactividad o rotación laboral inherentes al dinamismo del sector de las microempresas.

TABLA 28 INDICADORES DE DESIDAD Y COTIZACIONES 2019-2023

Reporte Año	Aumento Densidad de Cotizaciones	Promedio de Cotizaciones (12 meses post)
2019	17%	8
2020	19%	6
2021	22%	6
2022	21%	3
2023	16%	6

Fuente: Consolidación de Reportes Laborales SENCE 2019-2023.

El aumento de la productividad del trabajo es el fin último del programa Despega MIPE. Aunque la productividad agregada es difícil de medir a nivel individual, el salario actúa como una variable proxy de la valoración de la productividad por parte del empleador o del rendimiento del negocio propio. El análisis de las rentas promedio de los usuarios muestra un crecimiento sostenido entre

el mes previo a la capacitación y el duodécimo mes posterior al egreso en todos los periodos evaluados.

Evolución salarial mensual y crecimiento

En el reporte de 2019, la renta promedio total pasó de \$469.480 el mes previo a \$512.427 al mes 12. Para el año 2021, el crecimiento fue aún más pronunciado, partiendo de \$671.786 y alcanzando los \$863.803, lo que representa un incremento nominal del 28,6%. Es imperativo señalar que, en el reporte de 2023, SENCE introdujo una mejora metodológica al calcular las rentas en Unidades de Fomento (UF) para evitar distorsiones inflacionarias, transformándolas a pesos de diciembre de 2023. Bajo este esquema, la renta promedio al mes 12 alcanzó el \$1.052.363, un nivel significativamente superior al observado en los años de prepandemia.

TABLA 29 RENTA PREVIA Y POSTERIOR 2019-2023

Año de Análisis	Renta Mes Previo (Avg.)	Renta Mes 12 Posterior (Avg.)	Crecimiento Salarial (%)
2019	\$469.480	\$512.427	9,1% (Nominal)
2020	\$654.243	\$779.976	19,20%
2021	\$671.786	\$863.803	28,60%
2022	\$754.148	\$985.183	30,60%
2023	\$868.430	\$1.052.363	21,2% (Real/UF)

Fuente: Consolidación de Reportes Laborales SENCE 2019-2023.

Disparidades de género en las rentas y participación

A pesar del crecimiento general de los ingresos, los reportes laborales revelan una brecha de género persistente y estructural. En 2022, las mujeres representaron el 67% de los egresados, consolidando a Despega MIPE como un programa altamente feminizado. No obstante, sus rentas promedio se mantienen sistemáticamente por debajo de las de los hombres. Por ejemplo, en el periodo 2022, los hombres alcanzaron una renta de \$1.211.529 al mes 12, mientras que las mujeres percibieron \$873.335, manteniendo una brecha del 28% que no varió sustancialmente tras la capacitación. En 2023, la situación fue similar, con una renta de \$1.275.190 para hombres frente a \$927.701 para mujeres. Este fenómeno sugiere que, si bien la capacitación mejora el capital humano de las mujeres, las limitaciones del mercado laboral y las barreras en la gestión de las microempresas lideradas por mujeres impiden una equiparación salarial inmediata.

Evolución salarial y formalidad laboral

Los resultados del Reporte Laboral Despega MIPE 2023 evidencian una alta heterogeneidad territorial tanto en la evolución de las rentas como en la mantención de la formalidad laboral al mes 12 de egreso, lo que sugiere que los impactos del programa están fuertemente condicionados por las características estructurales de los mercados laborales regionales.

En términos de renta promedio mensual al mes 12, se observa una clara diferenciación entre regiones con alta especialización productiva y aquellas con economías más diversificadas o de menor escala. Antofagasta lidera ampliamente los niveles de ingreso, seguida por Arica y Parinacota, Atacama y la Región Metropolitana. No obstante, el Reporte 2023 advierte que las rentas de este año fueron calculadas en UF y luego convertidas a pesos de diciembre de 2023, ajuste metodológico que no fue aplicado en años anteriores. En consecuencia, si bien se observa un aumento nominal de las rentas entre 2022 y 2023 en algunas regiones, estas variaciones deben interpretarse con cautela, ya que no reflejan necesariamente incrementos reales de poder adquisitivo sin un ajuste inflacionario comparable.

La proporción de cotizantes al mes 12 alcanza un 49,2% a nivel nacional, reflejando una caída relevante respecto del periodo previo al ingreso al programa. Sin embargo, esta contracción no es homogénea. El reporte identifica a Maule y Araucanía como las regiones con mayor resiliencia, al presentar las menores caídas relativas en la proporción de cotizantes. En contraste, regiones como Aysén, Atacama y Arica y Parinacota exhiben niveles de formalidad significativamente inferiores al promedio nacional.

El caso de Tarapacá, si bien mantiene indicadores competitivos en términos absolutos, muestra una caída cercana a 8 puntos porcentuales en la proporción de cotizantes entre el periodo previo y posterior al programa, por lo que no puede ser clasificada estrictamente como una región resiliente desde una perspectiva dinámica.

Destaca particularmente el caso de Aysén, que combina una renta promedio relativamente elevada (\$981.119) con la proporción de cotizantes más baja del país (32,4%). Este patrón sugiere la existencia de un mercado laboral caracterizado por ingresos atractivos, pero con alta informalidad o inestabilidad contractual, lo que plantea desafíos específicos para la focalización del programa y para el diseño de estrategias complementarias de formalización laboral.

El análisis complementario del reporte permite identificar elementos estructurales que inciden en los resultados salariales:

- Brecha de género persistente, aunque decreciente: al mes 12, la brecha salarial alcanza un 28%, menor que el 44% observado antes del ingreso al programa, lo que sugiere un efecto positivo de la capacitación, aunque insuficiente para cerrar completamente la brecha.
- Modalidad de capacitación: la modalidad e-learning se asocia a mayores rentas promedio al mes 12, lo que podría reflejar tanto una mayor valorización de competencias digitales como un efecto de selección de participantes con mayor capital humano previo.
- Sector económico: sectores como manufactura y agro presentan mayor estabilidad en la formalidad, mientras que gastronomía, turismo y servicios concentran las mayores pérdidas de cotización, evidenciando la necesidad de intervenciones complementarias a la capacitación.

En conjunto, estos resultados indican que la evolución salarial y la inserción laboral posterior al egreso del programa no responden únicamente a la capacitación recibida, sino a una interacción compleja entre características territoriales, sectoriales y demográficas, lo que refuerza la relevancia de estrategias de focalización diferenciadas por región y sector productivo.

TABLA 30 DISTRIBUCIÓN REGIONAL Y ANUAL DE VALORES DE REPORTES LABORALES

Región	2019	2020	2021	2022	2023
Arica y Parinacota	\$391.130	\$679.528	\$634.113	\$759.817	\$1.197.340
Tarapacá	\$526.075	\$651.485	\$899.882	\$769.950	\$1.057.291
Antofagasta	\$868.785	\$716.590	\$1.002.357	\$1.318.127	\$1.679.516
Atacama	\$575.490	\$673.679	\$909.040	\$897.378	\$1.175.899
Coquimbo	\$504.466	\$618.759	\$765.547	\$964.781	\$1.066.859
Valparaíso	\$487.119	\$622.247	\$852.874	\$950.504	\$950.504
Metropolitana	\$633.802	\$870.204	\$990.880	\$1.096.505	\$1.136.240
O'Higgins	\$459.496	\$727.498	\$734.059	\$793.941	\$763.918
Maule	\$457.792	\$724.394	\$624.910	\$772.248	\$870.784
Ñuble	\$428.119	\$748.163	\$990.880	\$729.378*	\$729.378
Biobío	\$468.988	\$681.144	\$762.915	\$855.957	\$897.796
Araucanía	\$497.495	\$661.654	\$634.683	\$821.664	\$996.117
Los Ríos	\$420.520	\$671.527	\$572.028	\$640.997	\$769.824
Los Lagos	\$447.146	\$812.272	\$736.665	\$941.400	\$1.043.347
Aysén	\$512.427	\$650.051	\$742.701	\$708.745	\$981.119
Magallanes	\$691.875	\$1.316.199	\$780.212	\$834.427	\$936.621
Promedio Nacional	\$512.427	\$779.976	\$863.803	\$985.183	\$1.052.363

Fuente: Consolidación de Reportes Laborales SENCE 2019-2023.

El análisis longitudinal de los Reportes Laborales del programa Despega MIPE (2019–2023) permite concluir que el programa ha mostrado capacidad de sostener la participación laboral formal y de mejorar los ingresos de sus beneficiarios, incluso en un contexto marcado por shocks externos significativos como el estallido social y la pandemia del COVID-19. Si bien una proporción importante de los usuarios ya se encontraba inserta en el mercado formal al momento de ingresar, los indicadores posteriores evidencian que el programa ha contribuido a contener la salida de la formalidad y, en menor medida, a facilitar el ingreso al empleo formal de personas previamente excluidas, particularmente durante los años de reactivación económica.

En términos de calidad del empleo, los resultados muestran avances moderados pero persistentes. La densidad y el promedio de cotizaciones posteriores al egreso se mantienen en rangos intermedios, reflejando una estabilidad laboral parcial, coherente con la alta rotación y estacionalidad propias del segmento MIPE. Destaca el año 2021 como un punto de inflexión, con

mejoras en la densidad de cotizaciones, asociado tanto a la expansión de la modalidad e-learning como a la recomposición del mercado laboral postconfinamiento. Respecto de la productividad laboral, aproximada a través de la evolución salarial, se observa un crecimiento sostenido de las rentas entre el mes previo y el mes 12 posterior al egreso en todos los periodos analizados. La incorporación de una metodología ajustada por inflación en 2023 refuerza la evidencia de incrementos reales en los ingresos, situando la renta promedio en niveles significativamente superiores a los observados en la prepandemia. No obstante, estos efectos positivos presentan fuertes disparidades territoriales, determinadas por la estructura productiva regional y los niveles de formalidad del empleo.

Persisten, asimismo, brechas estructurales relevantes, en particular en materia de género. A pesar de que el programa es altamente feminizado y contribuye a reducir la brecha salarial respecto de la situación previa al ingreso, las diferencias de renta entre hombres y mujeres se mantienen en torno al 28%, lo que evidencia limitaciones que trascienden el ámbito de la capacitación y se vinculan con dinámicas del mercado laboral y de la gestión de las microempresas.

La evidencia indica que Despega MIPE cumple un rol positivo en el fortalecimiento del capital humano y en la mejora de los ingresos, pero que sus resultados en formalidad y estabilidad laboral están condicionados por factores territoriales, sectoriales y demográficos. Esto refuerza la necesidad de estrategias de focalización diferenciadas, así como de intervenciones complementarias a la capacitación, especialmente orientadas a la formalización, la reducción de brechas de género y el abordaje de sectores y regiones con alta informalidad estructural.

8 OE 6: Análisis de la Política Pública y Oferta de Capacitación para Micro y Pequeñas Empresas: Complementariedades, duplicidades y alcance del servicio

El siguiente apartado tiene como propósito analizar **ecosistema de políticas públicas y la oferta de capacitación vigente** dirigida a las micro y pequeñas empresas (MIPE). Este análisis resulta clave, ya que el programa Despega MIPE fue diseñado para abordar dificultades del mercado asociadas a la baja productividad del sector y a sus dificultades de acceso a oportunidades de formación. El segmento analizado se caracteriza por un **acceso limitado a los fondos públicos de capacitación**, lo que refuerza la necesidad de revisar cómo se articula la oferta disponible. En esta sección se examinarán las **complementariedades estructurales** y la **segmentación** entre Despega MIPE y la Franquicia Tributaria (FT), principal instrumento de capacitación administrado por SENCE. Asimismo, se revisarán posibles duplicidades y sinergias con otros programas estatales orientados al mismo público.

8.1 a) Identificación de la oferta pública vigente

El Estado chileno dispone de una variada oferta de programas de capacitación y fomento para las MIPE, canalizada a través de distintas instituciones. A continuación, se identifican los principales actores y sus programas.

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)

SENCE es el principal organismo público enfocado en la capacitación laboral. Para el segmento MIPE, su oferta se estructura en torno a dos instrumentos principales con lógicas distintas:

- **Despega MIPE:** Es un programa de capacitación gratuito que ofrece cursos en áreas como tecnología, marketing digital y emprendimiento, con el objetivo de mejorar las habilidades de los trabajadores y la productividad de los dueños, socios y representantes legales de las MIPE. Funciona como un subsidio directo, donde SENCE financia los cursos y los pone a disposición de la población objetivo.
- **Franquicia Tributaria (FT):** Es un incentivo tributario que permite a las empresas descontar del impuesto a la renta los gastos incurridos en capacitación para sus trabajadores. A diferencia de Despega MIPE, es un mecanismo de mercado donde la empresa elige, gestiona

y financia la capacitación, para luego recuperar la inversión vía impuestos. Aunque está disponible para todas las empresas, su uso se concentra mayoritariamente en las grandes y medianas.

- **Otros programas:** SENCE también ofrece la línea "Fórmate para el Trabajo - Emprende", que incluye el curso "Gestionando y Formalizando mi Emprendimiento", dirigido a personas del 60% más vulnerable que buscan formalizar sus negocios. Este programa combina capacitación con asistencia técnica y subsidios para cuidado infantil y pago de patente municipal.

Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC)

SERCOTEC se enfoca en el fomento productivo de las MIPE y emprendedores, integrando la capacitación como un componente clave dentro de programas que también ofrecen financiamiento.

- **Capital Semilla y Abeja Emprende:** Fondos concursables para emprendedores que buscan iniciar un negocio. Incluyen un subsidio para acciones de gestión empresarial, que pueden ser destinadas a asistencia técnica, marketing y **capacitación**.
- **Crece:** Fondo destinado a potenciar el crecimiento de MIPE ya establecidas, que también cofinancia un plan de trabajo que puede incluir capacitación.
- **Formación Empresarial y Portal de Capacitación:** SERCOTEC ofrece un servicio de capacitaciones gratuitas a través de seminarios, talleres y un portal en línea con cursos sobre gestión, finanzas, marketing digital y otras áreas de interés para emprendedores y MIPE.
- **Ruta Digital:** Programa enfocado en facilitar la incorporación de tecnología en las MIPE a través de cursos en línea.

Corporación de Fomento de la Producción (CORFO)

CORFO apoya el emprendimiento y la innovación. Su oferta de capacitación está principalmente orientada a la transformación digital y el desarrollo de negocios innovadores.

- **Pymes en Línea:** Plataforma con cursos gratuitos para capacitar a las Pymes en venta online y herramientas digitales, sin requisitos de postulación.
- **Fortalece Pyme (FPyme):** Programa que entrega a las Pymes herramientas y servicios para aumentar sus ingresos y productividad, incluyendo formación y capacitación en

digitalización y transformación digital.

- **Programas de Emprendimiento (Semilla Inicia, Expande, etc.):** Aunque su foco principal es el cofinanciamiento de proyectos innovadores, estos programas suelen incluir componentes de asesoría y mentoría que cumplen un rol formativo.

Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS)

FOSIS se dirige a personas en situación de vulnerabilidad socioeconómica, ofreciendo programas de emprendimiento que combinan capacitación, asesoría y entrega de capital.

- **Programas "Emprendamos" (Semilla, Básico, Avanzado):** Apoyan a personas con ideas de negocio o emprendimientos en funcionamiento. Los participantes deben asistir a talleres de capacitación sobre temas como modelo de negocio, comercialización y redes, además de recibir asesorías personalizadas y un capital para invertir. El requisito de entrada es pertenecer a los tramos de mayor vulnerabilidad según el Registro Social de Hogares.

FEN Universidad de Chile

La **Facultad de Economía y Negocios (FEN)** de la Universidad de Chile constituye un actor relevante dentro del ecosistema formativo para emprendedores y pequeñas empresas, especialmente desde la **generación de competencias emprendedoras, actividades de formación y espacios de vinculación** con el entorno productivo.

A diferencia de los instrumentos públicos de capacitación técnica subvencionada (como Despega MIPE o la Franquicia Tributaria), la FEN no administra subsidios estatales específicos destinados a micro y pequeñas empresas, pero desarrolla iniciativas formativas, eventos y programas que **aportan al fortalecimiento de competencias en gestión, innovación y emprendimiento, especialmente en etapas tempranas de desarrollo empresarial.**

Principales programas y actividades vinculados a formación y apoyo emprendedor:

- **Unegocios FEN:** Plataforma de formación continua y profesionalización centrada en habilidades de gestión, liderazgo, estrategia y transformación organizacional, abierta a profesionales, emprendedores y organizaciones. Ofrece cursos, masterclasses y actividades con enfoque práctico y de alto impacto.
- **Programa de Apoyo "Emprende FEN":** Iniciativa orientada a **potenciar competencias emprendedoras en estudiantes** mediante espacios formativos, acompañamiento en el

desarrollo de ideas o proyectos y apoyo para su materialización. Incluye formación en gestión de negocios, diseño de proyectos y articulación con el ecosistema emprendedor.

- **Semana de Innovación y Emprendimiento:** Evento anual que reúne conversatorios, talleres, desafíos, actividades de networking y espacios de aprendizaje práctico para estudiantes y actores del ecosistema, promoviendo la innovación, la interacción con experiencias reales de emprendimiento y la conexión con el sector productivo.

Programas de formación asociados a iniciativas específicas:

- El curso **“Manos a la Obra”**, desarrollado en colaboración con la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF) y otras instituciones, ofrece capacitación en educación financiera y gestión de emprendimientos, con módulos sobre finanzas, marketing digital y administración, dirigido a emprendedores/as y público general.
- Actividades de apoyo al emprendimiento como el **Pitch UChile “Emprende con Impacto”**, competencias y plataformas de visibilización para ideas de negocio.

Además de estas iniciativas, la FEN impulsa actividades formativas de alcance más general (como cursos intensivos, escuelas de verano y espacios internacionales de aprendizaje), que aunque inicialmente orientados a estudiantes universitarios, pueden generar **oportunidades de formación, redes y conexiones útiles para emprendedores y actores del sector productivo.**

En conjunto, la oferta y actividades asociadas a la FEN de la Universidad de Chile aportan al **ecosistema de formación emprendedora y gestión empresarial**, complementando los instrumentos estatales con espacios de aprendizaje, **desarrollo de competencias empresariales más amplias** y vinculación con redes de expertos, emprendedores y organizaciones.

ChileValora (Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales)

ChileValora es el organismo público encargado de reconocer y certificar formalmente las competencias laborales adquiridas por las personas a lo largo de su experiencia laboral, independiente de su formación formal. Su rol no es financiar capacitación, sino validar habilidades y saberes mediante perfiles ocupacionales definidos en conjunto con los sectores productivos.

Para las MIPE y sus trabajadores, ChileValora constituye una herramienta complementaria a la capacitación, ya que permite identificar brechas de competencias, orientar procesos formativos y mejorar la empleabilidad y la gestión del capital humano. La certificación es utilizada tanto por trabajadores como por empresas como un estándar reconocido para la evaluación de competencias laborales.

ProChile (Agencia de Promoción de Exportaciones)

ProChile es la agencia pública encargada de promover la internacionalización de las empresas chilenas, integrando la capacitación como un componente estratégico del fomento exportador. Su oferta formativa está orientada a fortalecer capacidades en comercio exterior, planificación exportadora y gestión de mercados internacionales.

La capacitación de ProChile se articula con asesorías, mentorías y herramientas de apoyo comercial, y está dirigida principalmente a PYMES exportadoras o con potencial exportador, abarcando distintos niveles de madurez. De este modo, ProChile complementa los instrumentos de capacitación general con una formación especializada en internacionalización y acceso a mercados externos.

La siguiente tabla resume la oferta principal:

TABLA 31: OFERTA PÚBLICA VIGENTE PARA MIPES

Institución	Programa Principal	Propósito (Objetivo)	Problema que resuelve (Brecha)	Población Objetivo (Requisitos Clave)	Componentes (El "Cómo")	Cobertura / Alcance
SENCE	Despega MIPE	Mejorar la competitividad y productividad del capital humano.	Brecha de competencias: Falta de habilidades técnicas o de gestión que limitan la productividad de la microempresa.	Dueños, socios, representantes legales y trabajadores de Mipes formalizadas (Ventas hasta 25.000 UF).	• Cursos de capacitación gratuitos (30-100 hrs). • Subsidio de conexión o movilización. • Seguro de accidentes (presencial).	Nacional (aprox. 13.000 cupos anuales).
	Franquicia Tributaria	Incentivar la inversión privada en capacitación.	Falla de mercado: Las empresas invierten menos de lo	Empresas contribuyentes de 1ra Categoría (Transversal, pero usado	• Incentivo tributario (descuento de impuestos por	Nacional (Mecanismo de demanda, sin cupos definidos).

			óptimo en capacitación por considerarlo un costo y no una inversión.	mayoritariamente por grandes/medianas).	gastos en capacitación).	
SERCOTEC	Capital Semilla / Abeja / Crece	Fomentar la creación y el crecimiento de negocios sostenibles.	Barrera de acceso a financiamiento: Dificultad para obtener crédito bancario inicial y falta de gestión empresarial.	- Semilla: Emprendedores sin inicio de actividades. - Crece: Mipes con ventas e inicio de actividades (hasta 25.000 UF).	- Financiamiento no reembolsable (Subsidio para inversión). - Asesoría técnica obligatoria. - Capacitación en gestión.	Nacional (Cupos descentralizados por región).
CORFO	Fortalece Pyme / Pymes en Línea	Acelerar la transformación digital y productiva.	Rezago tecnológico: Baja adopción de tecnologías digitales que frena la escalabilidad e innovación.	Pymes formalizadas (Ventas entre 2.400 y 100.000 UF para Fortalece Pyme).	- Diagnósticos de madurez digital. - Asistencia técnica especializada. - Cursos asincrónicos masivos (Pymes en línea).	Red Regional (Despliegue territorial en todas las regiones).
FOSIS	Programas Emprendamos (Semilla, Básico)	Generar ingresos autónomos para superar la pobreza.	Vulnerabilidad social: Falta de capital mínimo para subsistir o iniciar un autoempleo básico.	Personas en situación de pobreza o vulnerabilidad (40% - 60% en Registro Social de Hogares).	- Capacitación básica en plan de negocios. - Capital semilla (monto menor para insumos). - Acompañamiento psicosocial.	Nacional (Focalización estricta por RSH).
Facultad de Economía y Negocios (FEN) – Universidad de Chile	Unegocios FEN / Iniciativas de Emprendimiento y Formación Empresarial (Emprende FEN, cursos abiertos, talleres y actividades de vinculación)	Fortalecer competencias en gestión, emprendimiento, innovación y liderazgo, contribuyendo al desarrollo de capacidades empresariales y profesionales, especialmente en etapas tempranas de emprendimiento	Brecha de capacidades estratégicas y de gestión avanzada: déficit de formación en administración, modelo de negocios, innovación y toma de decisiones, especialmente	Estudiantes, egresados, emprendedores/as, profesionales y público general interesado en gestión y emprendimiento. No requiere pertenecer a MIPE formalizada ni cumplir criterios de ventas; acceso abierto o mediante	- Cursos y programas de formación continua (presenciales y online). - Talleres, seminarios, charlas y masterclasses en gestión, emprendimiento e innovación. - Programas de apoyo al emprendimiento	Principalmente Metropolitana, con alcance nacional a través de actividades online y plataformas digitales. Cobertura no masiva ni focalizada; cupos definidos por cada

		y crecimiento de negocios.	en emprendedores y pequeñas empresas que no acceden a instrumentos públicos de capacitación subvencionada.	inscripción según programa.	(formación, mentorías y acompañamiento). • Actividades de vinculación con el ecosistema emprendedor y productivo.	actividad o programa.
Chile valora	Sistema de Certificación de Competencias Laborales	Reconocer y certificar formalmente las competencias laborales adquiridas por las personas, fortaleciendo la empleabilidad y la gestión del capital humano.	Brecha de reconocimiento de competencias: habilidades laborales adquiridas por experiencia no certificadas formalmente, lo que limita movilidad laboral y valoración en el mercado.	Trabajadores y trabajadoras dependientes o independientes con experiencia laboral demostrable en perfiles ocupacionales definidos; empresas que requieren validación de competencias de su capital humano.	• Evaluación de competencias laborales según perfiles ocupacionales sectoriales. • Certificación oficial con reconocimiento estatal. • Articulación con rutas formativas y el Marco de Cualificaciones Técnico Profesional.	Nacional (por sectores productivos y proyectos de certificación).
ProChile (Agencia de Promoción de Exportaciones)	Capacitación y Formación Exportadora	Fortalecer capacidades empresariales para la internacionalización y el desarrollo exportador de empresas chilenas.	Brecha de capacidades exportadoras: déficit de conocimientos técnicos, estratégicos y operativos en comercio exterior y acceso a mercados internacionales.	PYMES exportadoras o con potencial exportador; empresas formalizadas interesadas en iniciar o fortalecer procesos de internacionalización.	• Talleres y cursos en comercio exterior, planificación exportadora y marketing internacional. • Mentorías, asesorías y coaching exportador. • Herramientas de diagnóstico y apoyo a la estrategia de internacionalización.	Nacional, con articulación internacional a través de oficinas comerciales en el exterior.

Fuente: elaboración propia.

8.1.1 Visión de gremio respecto a ofertas de capacitación

La visión consolidada de los gremios respecto a la oferta pública de capacitación revela una crítica estructural: existe una desconexión profunda entre los programas estatales y la realidad operativa, tecnológica y financiera de las Micro y Pequeñas Empresas (MIPES). No se trata solo de una falta de cursos, sino de un desajuste en los tiempos, los contenidos y los incentivos, lo

que genera que la capacitación sea percibida a menudo como un costo operativo o burocrático más que como una inversión estratégica.

A continuación, se profundiza en los tres pilares fundamentales de esta visión gremial:

1. Falta de pertinencia de los contenidos

Existe un consenso generalizado en que la oferta pública sufre de un "retraso" respecto a las necesidades del mercado actual. Los gremios perciben que el Estado sigue ofreciendo soluciones genéricas, mientras que las empresas requieren habilidades específicas para la digitalización avanzada, el manejo de crisis o el uso de inteligencia artificial. Esta brecha de velocidad hace que, para cuando un programa público se implementa, la necesidad de la empresa ya ha cambiado.

Esta visión es compartida tanto por el sector tecnológico como por el comercio y turismo. Se argumenta que la política pública siempre corre detrás de la vanguardia, lo que resulta en metodologías desactualizadas que deberían eliminarse. Esta postura se alinea directamente con lo expresado por una entrevistada, quien critica la falta de profundidad técnica en la oferta actual:

"Siento que todavía está muy enfocado en los cursos de inglés, los cursos de Excel... y no realmente en capacidades que sean necesarias... Yo creo que hay una delay ahí porque siempre actualizarse es más lento que estar que la vanguardia".

Esta cita combinada refleja la frustración de los gremios: la oferta se percibe como estática y burocrática ("cursos de Excel"), mientras que la realidad empresarial es dinámica ("delay" o retraso). Para los gremios, la pertinencia no significa solo tener un curso disponible, sino que ese curso enseñe tecnologías que la empresa necesita hoy para sobrevivir, como el manejo de datos o inteligencia artificial, y no herramientas básicas que ya no generan diferenciación competitiva.

2. Incompatibilidad con la realidad operativa

Quizás el punto más crítico para las MIPES es la imposibilidad operativa de acceder a la capacitación bajo los formatos tradicionales. A diferencia de las grandes empresas, las microempresas funcionan con el "personal justo". Los gremios de Botilleros, Hoteleros y Gastronómicos coinciden en que sacar a un trabajador de su puesto para capacitarlo en horario hábil paraliza el negocio o sobrecarga al resto del equipo, haciendo que el costo de oportunidad de capacitarse sea demasiado alto.

Esta tensión entre la necesidad de aprender y la necesidad de operar se ilustra claramente en las palabras de algunos entrevistados, quienes describen cómo los horarios de SENCE chocan frontalmente con sus turnos laborales y su estructura de personal:

"SENCE cuando tiene capacitaciones las hace en horarios hábiles de la mañana temprano 9 de la mañana hasta máximo 6 de la tarde. Y esos son los horarios para nosotros en la mañana descanso y en la tarde productividad... Un local chico tú le sacas una persona para capacitarlo y lo dejas cojo".

La explicación de esta cita es fundamental para entender la visión del gremio: el formato presencial diurno, diseñado para una "oficina estándar", es inviable para la economía de servicios y turnos rotativos. Para un botillero o un dueño de restaurante, la capacitación presencial en horario de oficina no es un beneficio, sino un perjuicio a su productividad inmediata, obligándolos a elegir entre vender o aprender.

3. La capacitación desconectada de la productividad real

Finalmente, los gremios plantean una visión crítica sobre el propósito de la capacitación. Advierten que muchos cursos se realizan para cumplir con normas, usar excedentes o mejorar el "clima laboral" (haciendo actividades entretenidas), pero sin un impacto medible en la productividad del negocio. En un contexto de reducción de jornada laboral (40 horas) y márgenes ajustados, los gremios exigen que la capacitación deje de ser un trámite y se convierta en una herramienta de eficiencia comprobable.

Parte de los gremios enfatizan que la inversión estatal y privada en capacitación no está "moviendo la aguja" de los resultados económicos.

"La pregunta que me hago yo es si los millones... que se destina a la franquicia tributaria, ¿cuánto mueve la aguja de la productividad?... Los cursos que solo buscan ser entretenidos para el trabajador mejoran el clima, pero no la productividad, si no se mide adecuadamente".

Esta reflexión sintetiza la demanda de fondo de los gremios: se requiere un cambio de paradigma donde la oferta no se mida por "horas cursadas" o "asistencia", sino por la capacidad efectiva del trabajador de aplicar una nueva tecnología o proceso que haga a la Pyme más competitiva. Sin este vínculo directo con la productividad, la oferta de capacitación se percibe como un gasto ineficiente de recursos públicos y privados.

Las entrevistas realizadas a representantes de gremios de los sectores comercio, turismo, artes, farmacias, botillerías, gastronomía y desarrollo regional permiten analizar críticamente las políticas públicas vigentes de capacitación orientadas al segmento de micro y pequeñas empresas. Desde la perspectiva gremial, el análisis converge en una evaluación ambivalente: si bien se reconoce la existencia de instrumentos públicos relevantes, se identifica una brecha persistente entre el diseño institucional de la política de capacitación y las condiciones reales de operación, gestión y productividad de las MIPE.

8.2 b) Identificación de complementariedades y duplicidades

8.2.1 Comparación de despega MIPE y Franquicia tributaria

8.2.1.1 Revisión de normativa y regulación de los programas

Desde la perspectiva normativa se puede mencionar que el ecosistema de capacitación en Chile para empresas MIPE, gestionado principalmente por SENCE se estructura sobre dos pilares normativos diferenciados que responden a diversas necesidades del tejido productivo. Por un lado, la Franquicia Tributaria encuentra su fundamento legal en la Ley N° 19.518 (Estatuto de Capacitación y Empleo), cuyo objetivo institucional es promover la competitividad de las empresas y la empleabilidad de los trabajadores mediante un incentivo a la inversión privada. Por otro lado, el programa Despega MIPE se rige por las Resoluciones Exentas anuales del SENCE y sus respectivas Bases Administrativas de Postulación, las cuales definen su misión como el mejoramiento de la productividad de las micro y pequeñas empresas a través de una oferta de capacitación gratuita financiada mediante transferencia directa de recursos públicos. Mientras la Franquicia Tributaria opera como un crédito tributario recuperable en la declaración anual de impuestos, Despega MIPE se constituye como un subsidio directo que elimina las barreras de entrada financieras para los segmentos con menor capacidad de liquidez.

Desde la perspectiva del diseño operativo, estos instrumentos presentan distinciones sustantivas respecto a sus beneficiarios finales y el alcance de su oferta. Según lo estipulado en la Ley, la Franquicia Tributaria está orientada a empresas que tributan en Primera Categoría y que poseen una planilla de remuneraciones superior a las 35 UTM, centrándose exclusivamente en la formación de trabajadores bajo contrato, pre-contrato o post-contrato. En contraste, las bases de Despega MIPE amplían legalmente el sujeto de capacitación, permitiendo la participación no solo de trabajadores, sino también de dueños, socios y representantes legales de empresas cuyas ventas anuales no excedan las 25.000 UF. Esta diferencia es fundamental, pues reconoce que, en

las unidades de menor escala, el capital humano del dueño es el principal motor de gestión, ofreciendo cursos específicos de administración y digitalización que en el sistema de Franquicia Tributaria serían de difícil acceso para este perfil de contribuyente.

En cuanto a la coexistencia de ambos programas, la arquitectura normativa de SENCE asegura una segmentación funcional que evita duplicidades relevantes. Los resguardos institucionales vigentes, plasmados en las Bases Generales de los Programas de Capacitación, prohíben explícitamente el doble financiamiento para un mismo participante, impidiendo la ejecución simultánea de cursos bajo distintos instrumentos. Esta separación se refuerza por la propia naturaleza del financiamiento: la Franquicia Tributaria exige una capacidad de prepago que la mayoría de las microempresas no posee, mientras que Despega MIPE actúa como un instrumento de fomento directo que cubre el 100% del costo del curso, además de incluir beneficios adicionales como seguros y subsidios de cuidados. De este modo, ambos instrumentos se complementan de forma coherente; Despega MIPE funciona como la puerta de entrada a la formalización y profesionalización inicial, mientras que la Franquicia Tributaria se consolida como la herramienta de especialización técnica y actualización normativa para empresas en etapas de mayor madurez organizacional.

8.2.1.2 Análisis cualitativo de personas beneficiarias de Despega mipe y Franquicia tributaria

El análisis cualitativo de las entrevistas a personas beneficiarias de los programas Despega MIPE y Franquicia Tributaria permite evaluar la oferta de capacitación desarrollada en el año 2024, considerando su pertinencia respecto de las necesidades del público objetivo, los posibles solapamientos con otros instrumentos del Servicio y la evolución tanto en formatos como en contenidos. En conjunto, los testimonios recogidos evidencian valoraciones positivas respecto de la utilidad de la capacitación, junto con tensiones persistentes asociadas a la profundidad de los contenidos, la reiteración temática y la adecuación de los formatos a las realidades productivas y laborales.

En el caso del programa Despega MIPE, los beneficiarios valoran la oferta en la medida en que responde a problemas concretos de la gestión cotidiana: contabilidad, finanzas básicas, legislación laboral y digitalización. Un testimonio resume este impacto práctico:

“mi negocio presentaba un desorden financiero, mezclando fondos personales con los del negocio; después del curso pude administrar el negocio de mejor manera” (persona beneficiaria Despega MIPE).

También hay reconocimiento explícito del aporte en visibilidad comercial:

“mejorar la visibilidad digital y captar otro tipo de público objetivo” (beneficiario).

No obstante, persisten críticas sobre la falta de ejercicio práctico en ciertos cursos:

“les faltó más la parte práctica” (beneficiario),

especialmente en áreas técnicas como marketing digital y programación.

En Franquicia Tributaria, la pertinencia se asocia principalmente al cumplimiento normativo y a la actualización técnica exigida por los puestos de trabajo. Los entrevistados valoran cursos vinculados a nuevas exigencias legales y a certificaciones profesionales; en palabras de una persona beneficiaria:

“permitió conocer más al compañero y entender cómo aplicar la ley que se estaba implementando” (persona beneficiaria FT).

En sectores como salud y seguridad, la capacitación se considera imprescindible para la continuidad laboral (mantenimiento de certificaciones).

En síntesis, Despega MIPE aparece como instrumento orientado al fortalecimiento del negocio y la productividad, mientras que FT actúa como mecanismo de actualización técnica y normativa en contextos de empleo formal.

Las entrevistas ponen de manifiesto duplicidades temáticas transversales, sobre todo en alfabetización digital, Excel, habilidades blandas y normativa laboral. En Franquicia Tributaria se percibe una reiteración especialmente marcada en cursos obligatorios:

“casi siempre se repiten las mismas preguntas y los mismos contenidos” (beneficiaria FT).

En Despega MIPE la solapación se manifiesta más en la reconvocatoria de usuarios:

“me llamaron porque ya había hecho un curso antes y tenían mi nombre en la base de datos” (beneficiario),

práctica que facilita acceso, pero restringe la incorporación de nuevos públicos.

Estas duplicidades en parte responden a la necesidad de asegurar que empleadores y trabajadoras compartan conocimientos normativos. Sin embargo, la evidencia sugiere que la

oferta podría ganar eficiencia mediante una mejor diferenciación por perfil y una mayor renovación metodológica, evitando repeticiones sin profundidad.

Los beneficiarios identifican la consolidación del formato online como uno de los cambios más relevantes. La modalidad virtual es valorada por su conciliación con responsabilidades familiares y laborales

“como anillo al dedo, porque me permitía organizar mis horarios y compatibilizar trabajo y familia” (beneficiaria Despega MIPE),

pero también exhibe limitaciones operativas:

“la plataforma se caía muy seguido mientras estábamos en clases” (beneficiario),

y críticas a la asincronía:

“no es una modalidad muy real, porque uno puede avanzar rápido sin aprender realmente” (beneficiario).

Temáticamente, la oferta ha avanzado hacia contenidos regulatorios, salud mental y tecnologías (marketing avanzado, IA), lo que evidencia demanda por niveles más sofisticados de formación.

Las entrevistas a personas beneficiarias del año 2024 confirman que la oferta de capacitación es percibida como pertinente y coherente con las necesidades de quienes participan en cada programa. Desde la experiencia de los usuarios, Despega MIPE y Franquicia Tributaria no operan como instrumentos redundantes, sino que cumplen funciones diferenciadas y complementarias dentro del sistema de capacitación pública. Mientras Despega MIPE se orienta al fortalecimiento de la gestión, la formalización y el desarrollo de competencias transversales en micro y pequeñas empresas, la Franquicia Tributaria se asocia principalmente a la especialización técnica, la actualización normativa y el cumplimiento de exigencias propias de entornos laborales formales.

Los relatos indican que los cursos y sus modalidades no se duplican entre ambos programas, sino que responden a objetivos distintos y a perfiles de beneficiarios claramente segmentados, lo que permite cubrir de manera complementaria diversas etapas del desarrollo productivo y laboral. En este sentido, la evidencia cualitativa sugiere que la coexistencia de ambos instrumentos contribuye a ampliar el alcance y la pertinencia de la política pública de capacitación, reforzando un ecosistema formativo que atiende tanto a la gestión empresarial inicial como a la especialización y continuidad laboral, sin superposición sustantiva de la oferta.

8.2.2 Comparación de respuestas encuestas personas beneficiarias de Despega MIPE y Franquicia tributaria

La cobertura regional y el volumen de personas beneficiarias de los programas Despega MIPE y Franquicia Tributaria durante el año 2024 evidencian diferencias estructurales en su escala de intervención, las cuales se explican principalmente por el diseño normativo, el modelo de financiamiento y el tipo de población objetivo de cada instrumento.

En términos agregados, la Franquicia Tributaria¹³ concentra un volumen significativamente mayor de personas capacitadas (31.278 beneficiarios) en comparación con Despega MIPE (2.880 beneficiarios). Sin embargo, la población objetivos de Despega MIPE es inferior a la de Franquicia Tributaria, ya que esta última engloba a personas beneficiarias que se encuentran en las medianas y grandes empresas, sector que Despega MIPE no alcanza porque su objetivo se concentra en las micro y pequeñas empresas. De esta manera, se aprecia las diferencias de ambos programas, en cuanto a público objetivo y alcance.

Por su parte, Despega MIPE presenta una cobertura más acotada en términos absolutos, consistente con su carácter de subsidio focalizado, orientado a micro y pequeñas empresas, incluyendo dueños, socios y personas con trayectorias laborales más diversas. Esta focalización implica procesos de selección más restrictivos y cursos de menor tamaño, lo que se traduce en un alcance poblacional más limitado, pero potencialmente más intensivo en términos de apoyo por beneficiario.

Desde una perspectiva territorial, ambos programas exhiben una alta concentración de beneficiarios en las regiones con mayor densidad productiva y poblacional, particularmente en la Región Metropolitana, Valparaíso y Biobío. No obstante, el patrón de concentración es más pronunciado en la Franquicia Tributaria, donde la Región Metropolitana concentra una proporción significativa del total de beneficiarios, reflejando la localización de grandes y medianas empresas y la mayor formalización del empleo. En contraste, la distribución de Despega MIPE muestra una presencia relativamente más homogénea entre regiones, especialmente en zonas de menor escala productiva, como Arica y Parinacota, Tarapacá, Atacama, Ñuble o Aysén. Si bien los volúmenes absolutos son menores, la presencia territorial del programa sugiere un esfuerzo por asegurar cobertura nacional, incluso en regiones donde la Franquicia Tributaria presenta una menor intensidad relativa o depende de estructuras

¹³ La muestra que se representa en este análisis es la muestra total solo de empresas caracterizadas como MIPE en franquicia tributaria, sin abarcar el universo completo que tiene franquicia tributaria.

Comentado [UE36]: Considerar que los 31.000 beneficiarios de franquicia tributaria corresponde a personas de empresas del mismo segmento de las MIPES, sonde empresas con ventas hasta la 25.000 uf. Por lo que se debe ajustar como se analiza la información en general. La cobertura general del programa es mucho mayor al año se capacitan cerca de 600.000 personas.

Comentado [MJ37R36]: Se modifica el análisis, enfocado en que ambos programas poseen públicos objetivos distintos, por ello es el alcance mayor de FT en comparación a Despega MIPE.

empresariales más consolidadas. Al observar regiones específicas, se identifican patrones diferenciados que refuerzan la idea de complementariedad entre ambos instrumentos. En regiones como Antofagasta, Valparaíso y Metropolitana, la Franquicia Tributaria presenta coberturas muy elevadas, asociadas a sectores productivos intensivos en empleo formal, mientras que Despega MIPE mantiene una presencia más reducida pero constante, orientada a unidades productivas de menor escala. En regiones extremas como Aysén y Magallanes, ambos programas muestran coberturas acotadas, lo que abre interrogantes para análisis posteriores sobre barreras territoriales de acceso y adecuación de la oferta de capacitación.

TABLA 32 TOTAL DE PERSONAS BENEFICIARIAS DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN DESPEGA MIPE Y FRANQUICIA TRIBUTARIA EN 2024

Región	Despega Mipe	Franquicia tributaria
Arica y Parinacota	60	14
Tarapacá	63	171
Antofagasta	89	6259
Atacama	99	511
Coquimbo	106	214
Valparaíso	313	3267
Metropolitana	1143	14979
O'Higgins	191	587
Maule	169	1429
Ñuble	62	655
Biobío	163	944
Araucanía	169	153
Los ríos	62	1139
Los lagos	129	891
Aysén	22	32
Magallanes	40	33
Total general	2880	31278

Fuente: elaboración propia a partir de bases de datos de beneficiarios de despega mipe y franquicia tributaria en año 2024

Respecto a los diez cursos o áreas temáticas más solicitadas por personas beneficiarias de micro y pequeñas empresas durante 2024 en los programas Despega MIPE y Franquicia Tributaria permite identificar patrones diferenciados de demanda formativa, así como espacios de complementariedad y convergencia temática entre ambos instrumentos. Con el fin de facilitar la lectura y el contraste, el análisis se acota a las diez principales preferencias de cada programa.

En el caso de la Franquicia Tributaria, dada la alta dispersión de denominaciones de cursos, las capacitaciones fueron previamente agrupadas en áreas temáticas, considerándose las diez de mayor frecuencia.

En Despega MIPE, la demanda se concentra de manera clara en competencias transversales orientadas a la gestión, administración y digitalización del negocio. Destacan particularmente los cursos de Administración de redes sociales (23%), Facturación electrónica (14%) y Atención a clientes con inglés básico (10%), seguidos por contenidos asociados a comercio electrónico y marketing digital (8%) y legislación laboral y tributaria para MYPE (4%). Este patrón sugiere que las personas beneficiarias priorizan herramientas directamente vinculadas a la formalización, visibilidad comercial y sostenibilidad operativa de sus unidades productivas, especialmente en contextos de recursos limitados y alta dependencia del capital humano del propio dueño o equipo reducido.

En contraste, la Franquicia Tributaria presenta una demanda más diversificada y fuertemente asociada a competencias técnicas, normativas y sectoriales, vinculadas al desempeño laboral y al cumplimiento de exigencias institucionales. Entre las áreas más solicitadas destacan Educación: convivencia y gestión (11%), Salud: clínica y atención primaria (9%), Alimentación y gastronomía (9%), Comunicación y trabajo en equipo (8%) y liderazgo y dirección (7%). Asimismo, se observa una presencia relevante de capacitaciones relacionadas con normativa laboral reciente, como Ley Karin y acoso laboral (6%), y con áreas de especialización productiva, como agricultura, forestal y plaguicidas (7%).

La comparación entre ambos programas evidencia una complementariedad funcional clara. Mientras Despega MIPE concentra su oferta más demandada en contenidos habilitantes para la gestión integral del negocio y la inserción digital, la Franquicia Tributaria responde principalmente a necesidades de actualización técnica, especialización sectorial y cumplimiento normativo en contextos laborales más formalizados. Esta diferenciación es coherente con el diseño de ambos instrumentos y con los perfiles de sus beneficiarios, reforzando la idea de que no compiten directamente por los mismos nichos de demanda. No obstante, el análisis también permite identificar zonas de convergencia temática que, si bien no constituyen duplicidades estrictas, sí representan áreas compartidas de interés. Contenidos vinculados a habilidades comunicacionales, liderazgo, trabajo en equipo y herramientas digitales básicas aparecen, con distintos énfasis, en ambos programas. En Despega MIPE, estos contenidos se orientan a la relación con clientes y la gestión del emprendimiento, mientras que en la Franquicia Tributaria

se abordan desde una lógica organizacional y de desempeño laboral. Esta convergencia sugiere la existencia de necesidades transversales en el segmento MIPE, que podrían ser abordadas de manera complementaria o articulada entre instrumentos, más que como ofertas redundantes.

En síntesis, los cursos más solicitados en 2024 refuerzan la hipótesis de una segmentación efectiva de la oferta pública de capacitación, donde Despega MIPE actúa como un instrumento de fortalecimiento de capacidades básicas y estratégicas para la gestión de micro y pequeñas empresas, mientras que la Franquicia Tributaria se posiciona como una herramienta de profundización técnica y actualización normativa. Este hallazgo constituye un insumo relevante para el análisis posterior de duplicidades y complementariedades, el cual podrá profundizarse al incorporar otras dimensiones, como resultados laborales, trayectorias de los beneficiarios y pertinencia territorial de la oferta.

TABLA 33 DISTRIBUCIÓN DE TOP 10 TEMÁTICAS DE CURSOS MÁS SOLICITADAS EN PROGRAMA DESPEGA MIPE Y FRANQUICIA TRIBUTARIA EN 2024

10 cursos más solicitados	Despega mipe		Franquicia tributaria ¹⁴	
1	Administración de redes sociales	23%	Educación: Convivencia y Gestión educacional	11%
2	Facturación electrónica	14%	Alimentación y Gastronomía	9%
3	Atención presencial / online a clientes con inglés básico	10%	Salud: Clínica y APS	9%
4	Comercio electrónico y marketing digital	8%	Comunicación y Trabajo en Equipo	8%
5	Inglés básico	4%	Agrícola, Forestal y Plaguicidas	7%
6	Legislación laboral y tributaria para mypes	4%	Liderazgo y Dirección	7%
7	Logística administrativa	4%	Educación: Neurodiversidad y TEA	6%
8	Gestión administrativa, financiera y contable en mypes	4%	Normativa: Ley Karin y Acoso	6%
9	Contabilidad financiera	3%	Salud: Bienestar y Salud Mental	6%
10	Programación web	3%	Primeros Auxilios y Emergencias	5%

Fuente: elaboración propia a partir de bases de datos de beneficiarios de despega mipe y franquicia tributaria en año 2024

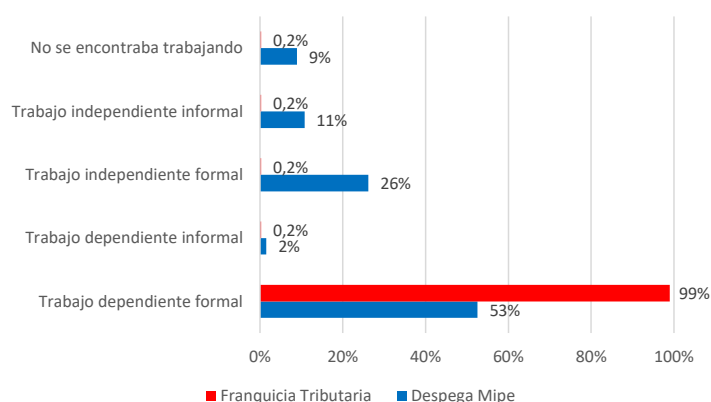
Comentado [UE38]: Ajustar forma en que se presenta la información, debe ser de manera ascendente dejando primero el área más relevante.

Comentado [MJ39R38]: Se realiza el ajuste para que la información quede de manera ascendente

¹⁴ En materia de franquicia tributaria, existe una amplia variedad de cursos, cada uno con su denominación específica. Por este motivo, se han agrupado en 20 categorías o áreas temáticas, de las cuales se han seleccionado las 10 de mayor demanda.

Respecto al tipo de trabajo previo a la capacitación (respecto al muestro que se realizó para el estudio en 2025 a personas beneficiarias 2024) muestra una segmentación muy marcada entre los beneficiarios de Despega MIPE y de la Franquicia Tributaria, lo que constituye un primer indicio empírico relevante para evaluar la complementariedad de la oferta pública de capacitación y la ausencia de superposición efectiva entre ambos instrumentos.

GRÁFICO 18 TIPO DE TRABAJO PREVIO A LA CAPACITACIÓN DESPEGA MIPE Y FRANQUICIA TRIBUTARIA



Fuente: elaboración propia a partir de respuestas de encuestas realizada en el presente estudio a personas beneficiarias de despega mipe y franquicia tributaria en 2024.

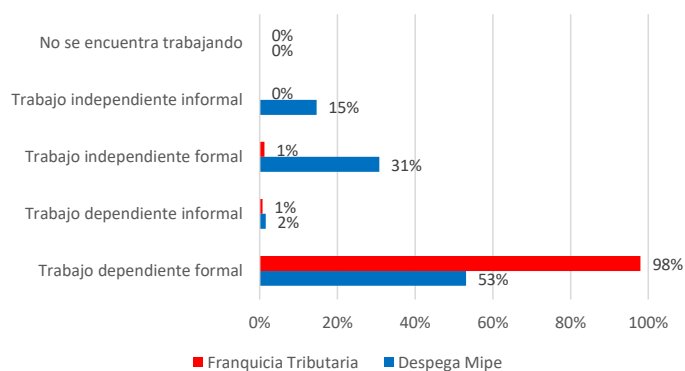
En el caso de Despega MIPE, la distribución laboral previa revela un perfil heterogéneo y mixto, con una presencia significativa de personas que no se desempeñaban en empleos formales dependientes. Si bien un 53% declara trabajo dependiente formal antes de la capacitación, destaca también una proporción relevante de personas en trabajo independiente formal (26%–31%), trabajo independiente informal (11%–15%), así como personas que no se encontraban trabajando (hasta un 9% en una de las mediciones). Esta composición evidencia que Despega MIPE alcanza a un público con trayectorias laborales más frágiles, menor estabilidad contractual y mayores niveles de informalidad o desvinculación del mercado laboral, coherente con su objetivo de fomento productivo y apoyo a micro y pequeñas unidades económicas.

En contraste, los beneficiarios de la Franquicia Tributaria presentan un perfil altamente homogéneo, concentrado casi exclusivamente en el trabajo dependiente formal, con porcentajes

cercanos al 98–99%. Las categorías de trabajo independiente —formal o informal— y la no participación laboral son prácticamente inexistentes ($\leq 1\%$), lo que confirma que este instrumento opera fundamentalmente como un mecanismo de capacitación para personas ya insertas en estructuras empresariales formales, con contrato de trabajo vigente y bajo relaciones laborales estables.

Desde una perspectiva comparativa, los gráficos que acompañan estos resultados permiten visualizar con claridad que no existe solapamiento relevante entre los públicos atendidos por ambos programas en términos de situación laboral previa. Mientras la Franquicia Tributaria se focaliza en trabajadores dependientes formales —condición habilitante para el uso del instrumento—, Despega MIPE amplía su cobertura hacia segmentos que tradicionalmente enfrentan mayores barreras de acceso a la capacitación, incluyendo personas independientes, informales o fuera del empleo.

GRÁFICO 19 TIPO DE TRABAJO POSTERIOR A LA CAPACITACIÓN DESPEGA MIPE Y FRANQUICIA TRIBUTARIA



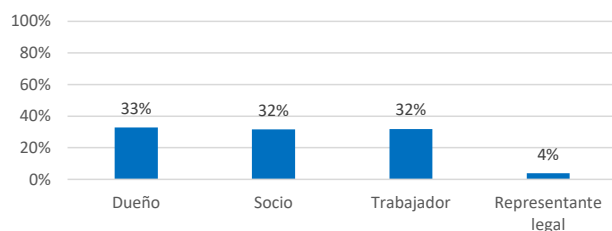
Fuente: elaboración propia a partir de respuestas de encuestas realizada en el presente estudio a personas beneficiarias de despega mipe y franquicia tributaria en 2024.

Este patrón refuerza la hipótesis de que la oferta pública de capacitación no compite ni duplica beneficiarios, sino que se estructura de manera complementaria, atendiendo distintos momentos del ciclo laboral y productivo. En particular, Despega MIPE parece cumplir un rol de puerta de entrada al sistema de capacitación para personas con menor nivel de formalización,

mientras que la Franquicia Tributaria consolida procesos de formación continua en contextos laborales ya formalizados.

Cabe destacar que, a diferencia de franquicia tributaria, que atiende principalmente a personas trabajadoras de empresas, Despega MIPE abarca un público más amplio como muestra el siguiente gráfico:

GRÁFICO 20 TIPO DE ROL DESEMPEÑADO EN LA EMPRESA DE PERSONAS BENEFICIARIAS DESPEGA MIPE

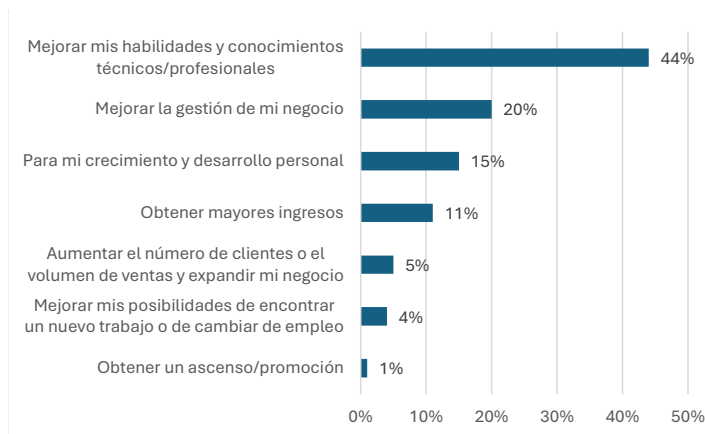


Fuente: elaboración propia a partir de respuestas de encuestas realizada en el presente estudio a personas beneficiarias de despega mipe y franquicia tributaria en 2024.

Las principales razones de participación en cursos de capacitación durante 2024 permiten profundizar en las diferencias funcionales entre los programas Despega MIPE y Franquicia Tributaria, evidenciando motivaciones coherentes con el perfil de sus beneficiarios y con los objetivos estratégicos de cada instrumento.

En el caso de Despega MIPE, las motivaciones se concentran de manera clara en el fortalecimiento de capacidades para la gestión del negocio y el desarrollo de competencias individuales, más que en la movilidad laboral tradicional. La razón más mencionada corresponde a mejorar mis habilidades y conocimientos técnicos/profesionales (44%), seguida por mejorar la gestión de mi negocio (20%) y crecimiento y desarrollo personal (15%). En menor medida, aparecen motivaciones asociadas a obtener mayores ingresos (11%) y expandir el negocio o aumentar clientes (5%).

GRÁFICO 21 PRINCIPALES RAZONES DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS PARA OPTAR A LA CAPACITACIÓN DE DESPEGA MIPE EN 2024



Fuente: elaboración propia a partir de respuestas de encuestas realizada en el presente estudio a personas beneficiarias de despega mipe y franquicia tributaria en 2024.

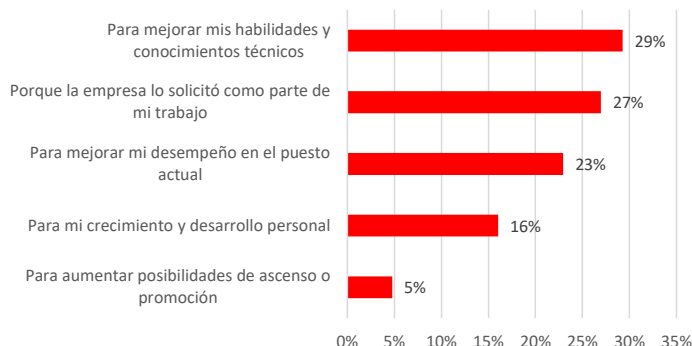
Este patrón sugiere que las personas beneficiarias de Despega MIPE conciben la capacitación como una herramienta habilitante, orientada a fortalecer su rol como gestores directos de la unidad productiva, más que como un mecanismo inmediato de inserción o movilidad en el mercado laboral dependiente. La baja incidencia de razones como ascenso o promoción (1%) o búsqueda de un nuevo trabajo (4%) refuerza esta lectura, evidenciando que el programa responde principalmente a trayectorias de autoempleo, emprendimiento y trabajo independiente, donde el retorno esperado de la capacitación se materializa en mejoras internas del negocio y no necesariamente en cambios contractuales.

En contraste, en la Franquicia Tributaria las motivaciones se distribuyen de forma más equilibrada entre el desarrollo de competencias individuales y las exigencias organizacionales del empleo formal. Las razones más frecuentes son mejorar mis habilidades y conocimientos técnicos (29%) y porque la empresa lo solicitó como parte de mi trabajo (27%), seguidas por mejorar mi desempeño en el puesto actual (23%) y crecimiento y desarrollo personal (16%). A diferencia de Despega MIPE, la capacitación aparece aquí fuertemente vinculada al rol laboral específico, a la productividad del puesto y a decisiones institucionales de la empresa.

Comentado [UE40]: Una categoría se encuentra incompleta.

Comentado [MJ41R40]: Se edita el gráfico para completar la categoría

GRÁFICO 22 PRINCIPALES RAZONES DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS PARA OPTAR A LA CAPACITACIÓN DE FRANQUICIA TRIBUTARIA EN 2024



Fuente: elaboración propia a partir de respuestas de encuestas realizada en el presente estudio a personas beneficiarias de despega mipe y franquicia tributaria en 2024.

Este énfasis refleja el carácter de la Franquicia Tributaria como un instrumento orientado a sostener y actualizar el capital humano en contextos de empleo formal, donde la capacitación responde tanto a necesidades individuales como a requerimientos normativos, productivos o estratégicos definidos por el empleador. La mayor presencia de motivos asociados a ascensos o promociones (5%) también sugiere trayectorias laborales más estructuradas, con posibilidades de progresión interna.

Desde una perspectiva comparada, los resultados refuerzan la idea de que no existe una duplicidad sustantiva en las motivaciones de uso entre ambos programas, sino más bien una segmentación funcional clara. Mientras Despega MIPE es utilizado principalmente como un instrumento de fortalecimiento de capacidades para la gestión autónoma y la sostenibilidad del negocio, la Franquicia Tributaria se posiciona como una herramienta de mejora del desempeño laboral y cumplimiento de exigencias organizacionales en el marco del empleo dependiente.

Los resultados de los impactos percibidos por las personas beneficiarias luego de haber terminado sus cursos de capacitación muestran diferencias claras en el tipo de impactos percibidos por las personas beneficiarias de Despega MIPE y Franquicia Tributaria, coherentes con la lógica y objetivos de cada programa. En ambos instrumentos, una proporción mayoritaria declara no percibir cambios inmediatos en su situación laboral tras la capacitación, fenómeno más marcado en la Franquicia Tributaria (82%) que en Despega MIPE (61%). Esto sugiere que,

124

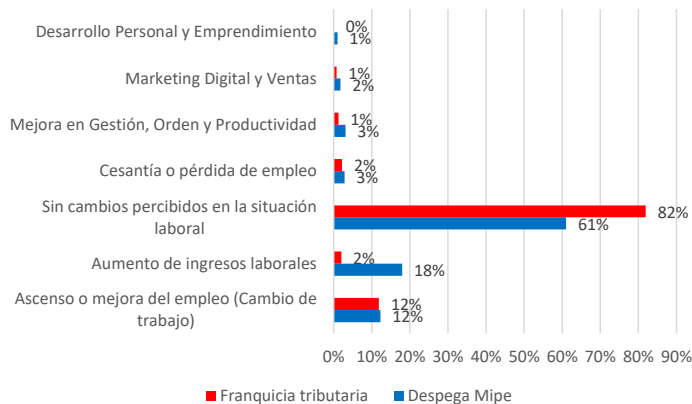
especialmente en el caso de la Franquicia tributaria, la capacitación cumple un rol principalmente preventivo y de mantenimiento del empleo (actualización de competencias, cumplimiento normativo), más que de generación de cambios laborales visibles en el corto plazo.

No obstante, en Despega MIPE se observan impactos percibidos más diversificados, destacando el aumento de ingresos laborales (18%), muy superior al registrado en la Franquicia Tributaria (2%). Asimismo, emergen categorías específicas asociadas a mejoras en gestión, productividad, marketing y ventas, así como desarrollo personal y emprendimiento, efectos que no necesariamente se traducen en cambios contractuales, pero sí en mejoras cualitativas del desempeño del negocio.

En contraste, la Franquicia Tributaria muestra un impacto más acotado y homogéneo, concentrado casi exclusivamente en la mantención de la situación laboral existente. El porcentaje similar de ascenso o mejora del empleo (12% en ambos programas) sugiere que, cuando se producen cambios positivos, estos no dependen exclusivamente del tipo de instrumento, sino de trayectorias laborales previas y oportunidades internas en las empresas.

En conjunto, estos resultados refuerzan la idea de que Despega MIPE tiende a generar impactos percibidos más indirectos pero diversificados, vinculados a ingresos, gestión y desempeño del negocio, mientras que la Franquicia Tributaria opera principalmente como un mecanismo de estabilidad y actualización laboral, cuyos efectos son menos visibles en el corto plazo, pero relevantes para la continuidad del empleo formal.

GRÁFICO 23 EFECTOS LABORALES PERCIBIDOS POR PERSONAS BENEFICIARIAS DE DESPEGA MIPE Y FRANQUICIA TRIBUTARIA LUEGO DE FINALIZAR LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN



Fuente: elaboración propia a partir de respuestas de encuestas realizada en el presente estudio a personas beneficiarias de despega mipe y franquicia tributaria en 2024.

A partir de la comparación de las principales necesidades e intereses de capacitación declaradas por personas usuarias de Despega MIPE y Franquicia Tributaria, se observan patrones claramente diferenciados, que refuerzan la lógica de complementariedad entre ambos instrumentos y reducen el riesgo de duplicidad efectiva de la oferta.

En el caso de Franquicia Tributaria, las necesidades de capacitación se concentran principalmente en habilidades transversales y requerimientos asociados al desempeño laboral dependiente, destacando las habilidades blandas (11%), la neurodiversidad y apoyo a contextos educativos (9%), la ofimática (8%) y contenidos vinculados a convivencia escolar, primeros auxilios, inclusión y normativas laborales. Este patrón refleja una demanda alineada con entornos organizacionales formales, donde la capacitación cumple funciones de actualización, cumplimiento normativo, mejora del clima laboral y fortalecimiento de competencias generales requeridas por la empresa o el sector productivo.

Por su parte, Despega MIPE presenta un perfil de necesidades marcadamente orientado a la gestión directa del negocio y al fortalecimiento de capacidades productivas y comerciales, destacando marketing digital y redes sociales (15%), contabilidad, finanzas y tributación (14%), gestión y administración de empresas (12%), idiomas (11%) y herramientas de oficina (9%). Estas prioridades evidencian una demanda asociada a la autonomía productiva, la formalización, el aumento de ventas y la sostenibilidad económica de micro y pequeñas empresas, donde la capacitación actúa como un insumo estratégico para la toma de decisiones y la competitividad.

Desde una perspectiva comparada, si bien existen áreas que aparecen en ambos programas (como tecnologías digitales, oficios técnicos, idiomas o gestión), su sentido de uso y finalidad difiere sustantivamente. En Despega MIPE estas temáticas se orientan a generar ingresos, gestionar el negocio y expandir mercados, mientras que en Franquicia Tributaria se vinculan mayoritariamente al mejor desempeño del puesto de trabajo, cumplimiento de exigencias sectoriales o desarrollo personal dentro de una organización. En este sentido, el análisis de necesidades confirma que ambos programas atienden segmentos distintos dentro del universo MIPE, operando más bien como instrumentos complementarios: Despega MIPE focalizado en el rol emprendedor y empresarial, y Franquicia Tributaria en el rol laboral dependiente y organizacional.

TABLA 34 PRINCIPALES NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE PERSONAS ENCUESTADAS BENEFICIARIAS DE DESPGA MIPE Y FRANQUICIA TRIBUTARIA EN 2024

Orden de frecuencia de menciones ¹⁵	Despega mipe		Franquicia tributaria	
1	Marketing Digital y Redes Sociales (Instagram, TikTok, Ads)	15%	Habilidades Blandas (Equipo, Liderazgo, Comunicación)	11%
2	Contabilidad, Finanzas y Tributación (SII, IVA, Balances)	14%	Neurodiversidad, TEA y TDAH	9%
3	Gestión y Administración de Empresas (Proyectos, Procesos)	12%	Ofimática (Excel, Office, Computación básica)	8%
4	Idiomas (inglés técnico, comercial, básico y avanzado)	11%	Convivencia Escolar y Clima en el Aula	7%
5	Excel y Herramientas de Oficina (Planillas, Office, Word)	9%	Primeros Auxilios, RCP y Emergencias	7%
6	Ventas y Atención al Cliente	6%	Estrategias Pedagógicas y Asistencia de Aula	6%

Comentado [UE42]: Acotar a 10 los casos más frecuentes y dejar de más a menos frecuente.

¹⁵ Se codificaron las respuestas abiertas en 20 categorías tanto de despega mipe como de franquicia tributaria sobre las principales necesidades de capacitación (hasta 3 menciones) para luego orden estas 20 categorías de las menos frecuentes hasta las más frecuentes.

7	Tecnología, Informática y Ciberseguridad	4%	Inclusión y Diversidad (Laboral y Educativa)	5%
8	Inteligencia Artificial y Análisis de Datos (Data Science, BI)	4%	Sector Agrícola (Plaguicidas, Riego, Suelos, Cultivos)	5%
9	Gastronomía, Repostería y Alimentación	4%	Gestión, Administración, Finanzas y Contabilidad	5%
10	Recursos Humanos y Legislación Laboral (Incluye Ley Karin)	3%	Manipulación de Alimentos, Higiene y Dietas	5%

Fuente: elaboración propia a partir de respuestas de encuestas realizada en el presente estudio a personas beneficiarias de despega mipe y franquicia tributaria en 2024.

El análisis normativo, cualitativo y cuantitativo de la oferta 2024 muestra que no existen duplicidades sustantivas entre los programas Despega MIPE y Franquicia Tributaria, sino una complementariedad estructural y funcional. Ambos instrumentos se diferencian claramente en su diseño legal, mecanismos de financiamiento, perfiles de beneficiarios, motivaciones de uso y tipos de impacto esperado. Despega MIPE se orienta principalmente al fortalecimiento de la gestión, la formalización y la sostenibilidad de micro y pequeñas empresas, incluyendo a dueños, socios. En contraste, la Franquicia Tributaria opera como un instrumento masivo de capacitación para trabajadores dependientes formales, enfocado en la especialización técnica, la actualización normativa y el mantenimiento del empleo.

Si bien se identifican zonas de convergencia temática (como habilidades digitales básicas, habilidades blandas o contenidos normativos) estas no constituyen duplicidades efectivas, ya que difieren en su propósito, profundidad y contexto de aplicación: en Despega MIPE se orientan a la gestión autónoma del negocio y la generación de ingresos, mientras que en la Franquicia Tributaria responden a exigencias organizacionales, productivas o regulatorias del empleo formal. En conjunto, la evidencia indica que ambos programas atienden distintos momentos del ciclo laboral y productivo, operando de manera complementaria dentro del ecosistema público de capacitación, ampliando la cobertura y pertinencia de la política sin superposición relevante de beneficiarios ni de oferta.

8.2.3 Análisis de duplicidades y complementariedades entre Despega MIPE de SENCE en comparación a otras instituciones

A continuación, se presenta un análisis sobre las complementariedades y eventuales duplicidades entre el programa Despega MIPE de SENCE y la oferta programática de otras instituciones relevantes del ecosistema público y académico de fomento productivo y capacitación en Chile. Este análisis se sustenta en la revisión de bases técnicas y administrativas, en el levantamiento de la oferta vigente y, de manera central, en las entrevistas realizadas a actores clave de

instituciones públicas, académicas y gremiales, lo que permite contrastar el diseño formal de los instrumentos con su implementación práctica y la percepción de los actores involucrados.

El programa Despega MIPE se inserta en el mandato histórico de SENCE de fortalecer el capital humano y la empleabilidad, adaptando este rol al contexto de las micro y pequeñas empresas, donde las funciones productivas, administrativas y de gestión suelen concentrarse en una misma persona. En este sentido, Despega MIPE no solo busca mejorar competencias laborales individuales, sino también incidir en la productividad y sostenibilidad del negocio, abordando brechas en gestión, digitalización, formalización y cumplimiento normativo básico. Esta lógica permite diferenciarlo desde su origen de otros instrumentos del ecosistema, tanto internos a SENCE como externos, los cuales operan con objetivos, públicos y mecanismos de financiamiento distintos.

SENCE Y SERCOTEC

Al analizar la relación entre SENCE y SERCOTEC, se identifican zonas de cercanía temática, pero con una diferenciación clara en la naturaleza y propósito de los instrumentos. Los programas de SERCOTEC, como Capital Semilla, Abeja o Crece, son fondos concursables orientados principalmente a la inversión productiva, donde la capacitación aparece como un componente obligatorio dentro de un plan de negocios más amplio, generalmente acotado en recursos y duración. Despega MIPE, en cambio, financia procesos formativos completos y estructurados, con una duración y profundidad mayor, sin entregar recursos para inversión física. Esta diferencia permite comprender que, aun cuando ambas instituciones puedan abordar contenidos similares, como marketing digital o gestión, lo hacen desde lógicas distintas y potencialmente complementarias. En la práctica, SERCOTEC puede apoyar la adquisición de activos o la puesta en marcha de una idea de negocio, mientras SENCE entrega las competencias necesarias para gestionar de manera efectiva esa inversión. El riesgo de duplicidad aparece cuando no existe coordinación curricular ni derivación entre instrumentos, lo que podría llevar a que un mismo beneficiario reciba contenidos similares sin progresión ni articulación. Sin embargo, el análisis cualitativo sugiere que este riesgo es más bien operativo que estructural y que existe un amplio margen para mejorar la complementariedad mediante alineamiento de mallas y reconocimiento cruzado de aprendizajes.

SENCE Y CORFO

En el caso de CORFO, la relación con SENCE y Despega MIPE se caracteriza por una especialización de nicho que reduce significativamente la posibilidad de duplicidades. CORFO orienta su acción a la innovación, la competitividad y el desarrollo tecnológico, abordando temáticas de frontera que no forman parte del núcleo de la oferta de capacitación masiva de SENCE. Las entrevistas con representantes de CORFO destacan que su rol no es cubrir brechas básicas de competencias, sino impulsar capacidades avanzadas asociadas a innovación, sostenibilidad y tecnologías emergentes. La experiencia de programas como Pymes en Línea, que fueron reasignados institucionalmente cuando se identificó que su público objetivo no coincidía con la misión estratégica de CORFO, da cuenta de un esfuerzo consciente del Estado por evitar superposiciones y asignar los instrumentos a la institución más pertinente. En este escenario, SENCE se posiciona como el actor encargado de fortalecer la base piramidal de competencias, mientras CORFO opera en niveles superiores de sofisticación productiva.

SENCE Y FOSIS

La relación entre SENCE y FOSIS presenta una complementariedad secuencial particularmente relevante, aunque aún poco formalizada. FOSIS trabaja con poblaciones de mayor vulnerabilidad socioeconómica, promoviendo emprendimientos de subsistencia a través de programas escalonados que van desde el nivel Semilla hasta el nivel Avanzado. Despega MIPE, por su parte, se orienta a empresas que ya han iniciado o están en proceso de formalización, con potencial de crecimiento y necesidad de profesionalizar su gestión. Las entrevistas revelan que, en los próximos años, los programas avanzados de FOSIS exigirán inicio de actividades, lo que alinea de manera natural a sus egresados con el perfil de entrada de Despega MIPE. No obstante, actualmente no existe un mecanismo institucionalizado de derivación ni un conocimiento profundo de la oferta de SENCE por parte de FOSIS, lo que limita el aprovechamiento de esta complementariedad. Esta desconexión no responde a una duplicidad de objetivos, sino a la ausencia de una política de articulación interinstitucional que permita construir trayectorias claras para los emprendedores.

SENCE Y FEN UCHILE

En relación con la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, la comparación con SENCE y Despega MIPE evidencia una lógica de complementariedad más que de competencia. La FEN opera con estándares académicos y estructuras de costos que no son compatibles con la

lógica de capacitación masiva financiada por el Estado, lo que explica su escasa participación en programas como Despega MIPE. Su oferta se orienta a diplomados, programas corporativos y cursos abiertos de alto nivel, muchas veces financiados por empresas grandes o fondos internacionales. Desde una perspectiva cualitativa, representantes académicos han señalado que programas masivos dirigidos a microempresarios suelen enfrentar altas tasas de deserción si no cuentan con acompañamiento personalizado, lo que abre una oportunidad para que SENCE incorpore, de manera selectiva, metodologías desarrolladas en el ámbito universitario, sin que ello implique una duplicidad de funciones.

SENCE Y CHILE VALORA

La relación entre SENCE y ChileValora es conceptualmente complementaria, pero operativamente débil, especialmente en el segmento MIPE. ChileValora certifica competencias adquiridas, mientras SENCE se dedica a la formación. En teoría, los egresados de Despega MIPE podrían acceder a procesos de evaluación y certificación que validen formalmente sus competencias; sin embargo, las entrevistas indican que la demanda por certificación en perfiles como “Gestor de Microempresa” es baja, ya que los dueños de negocios no perciben un valor directo en este tipo de acreditaciones. A ello se suma la falta de protocolos claros que vinculen la finalización de cursos SENCE con procesos de certificación efectivos, lo que genera una desconexión entre ambos sistemas más por razones prácticas que por incompatibilidad de objetivos.

SENCE Y PROCHILE

Finalmente, la relación entre SENCE y ProChile se configura como una complementariedad temática clara. ProChile se especializa en la promoción de exportaciones y en la capacitación técnica asociada al comercio exterior, mientras SENCE cuenta con la capacidad de masificar competencias transversales y básicas, como idiomas, gestión y nociones generales de exportación. Las entrevistas reflejan una disposición explícita de ProChile a retomar vínculos con SENCE para que este último asuma la formación básica en exportaciones, permitiendo a ProChile concentrarse en etapas más avanzadas del proceso de internacionalización. En este sentido, no se identifican duplicidades, sino una oportunidad de coordinación estratégica.

8.3 c) Análisis y contraste de la oferta del servicio

La oferta de servicios disponibles para el segmento de micro y pequeñas empresas permite observar un ecosistema público amplio y diverso, diseñado para abordar distintas etapas del ciclo productivo y laboral, pero que presenta diferencias sustantivas en cuanto a objetivos, públicos objetivo, metodologías de intervención y niveles de articulación efectiva. A partir de la revisión documental y de las entrevistas realizadas a actores clave de SENCE, CORFO, FOSIS, la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, ChileValora y ProChile, se evidencia que la oferta vigente no constituye un sistema homogéneo, sino un conjunto de instrumentos especializados que operan bajo lógicas propias y, en muchos casos, de manera fragmentada.

Desde el punto de vista del propósito estratégico, la oferta pública se diferencia claramente según “para qué” de la intervención. En el extremo inicial del continuo se ubican los programas de FOSIS, cuyo objetivo principal es la habilitación social y económica de personas en situación de vulnerabilidad, muchas veces con emprendimientos de subsistencia o en etapas muy incipientes. Tal como señala una representante institucional, el foco está puesto en habilitar a la persona, fortalecer su iniciativa y darle herramientas básicas para organizar un emprendimiento, muchas veces más orientado a la sobrevivencia que al crecimiento.

“Nosotros buscamos habilitar a la persona, que pueda organizar su iniciativa, aunque sea pequeña; muchas veces no estamos hablando todavía de empresas formales” (entrevista FOSIS).

En un nivel intermedio se sitúan SERCOTEC y SENCE, aunque con enfoques claramente diferenciados. SERCOTEC orienta su oferta al fomento productivo mediante subsidios concursables destinados principalmente a la inversión en activos, infraestructura o capital de trabajo, donde la capacitación aparece como un componente instrumental dentro de un plan de negocios más amplio. En contraste, SENCE (y particularmente el programa Despega MIPe) concentra su intervención en el fortalecimiento del capital humano, abordando brechas de gestión, administración, digitalización y formalización que afectan directamente la productividad cotidiana del negocio. Esta diferencia es clave para el contraste de la oferta, ya que mientras SERCOTEC busca “hacer despegar” la inversión, SENCE busca que esa inversión sea gestionada de manera eficiente y sostenible.

“SERCOTEC financia activos, maquinaria, infraestructura; la capacitación es un medio. En cambio, SENCE apunta a que la persona sepa administrar, ordenar y hacer funcionar el negocio” (entrevista institución pública).

La Franquicia Tributaria de SENCE, por su parte, responde a un objetivo distinto al de Despega MIPE. Su lógica es la de un incentivo tributario orientado al mantenimiento y especialización de competencias en contextos laborales formales, principalmente para trabajadores dependientes. Las entrevistas confirman que este instrumento se utiliza mayoritariamente para el cumplimiento normativo, la actualización obligatoria de competencias y el desarrollo de habilidades blandas en empresas con estructuras administrativas consolidadas, lo que lo distancia del perfil típico de la microempresa.

“La franquicia funciona bien para empresas grandes o medianas; para la micro es muy difícil usarla, tanto por los montos como por la carga administrativa” (entrevista gremial).

En la parte superior del ecosistema se ubican CORFO y ProChile, cuyas ofertas están orientadas a la innovación, la sofisticación productiva y la internacionalización. CORFO concentra sus esfuerzos en sectores estratégicos y tecnologías emergentes, desarrollando capacidades que superan ampliamente el nivel de la gestión básica. Representantes de la institución señalan que su rol no es resolver brechas elementales de administración o digitalización, sino impulsar capacidades avanzadas que permitan a las empresas competir en mercados de mayor complejidad.

“Nosotros no estamos en la empleabilidad básica ni en la gestión administrativa; estamos en innovación, en tecnologías nuevas, en cosas que todavía no cubre la academia” (entrevista CORFO).

ProChile, en tanto, focaliza su oferta exclusivamente en la promoción de exportaciones, asumiendo que las empresas que acceden a sus servicios ya cuentan con una base mínima de gestión, formalización y capacidades productivas. Desde esta perspectiva, el contraste de la oferta muestra que ProChile no duplica funciones con SENCE, sino que se apoya implícitamente en que estas brechas hayan sido resueltas previamente por otros instrumentos del Estado.

“Nosotros capacitamos para exportar, pero damos por hecho que la empresa ya tiene su gestión básica resuelta; ese no es nuestro rol” (entrevista ProChile).

Al analizar la oferta desde la perspectiva del público objetivo y las barreras de entrada, se observa que, si bien existe una segmentación teórica escalonada, en la práctica esta segmentación se traduce en trayectorias poco articuladas. FOSIS atiende a personas en situación de vulnerabilidad socioeconómica, SENCE Despega MIPE se orienta a dueños y representantes de micro y pequeñas empresas formalizadas o en proceso de formalización, la Franquicia Tributaria exige una relación laboral dependiente, SERCOTEC opera mediante concursos altamente competitivos y CORFO selecciona empresas con altos niveles de sofisticación y potencial de escalamiento. Esta diversidad de requisitos genera zonas de exclusión y transición donde los usuarios no siempre encuentran continuidad en la oferta.

“Muchas personas salen de nuestros programas y no saben a dónde ir después; no hay un paso automático hacia otros servicios del Estado” (entrevista FOSIS).

Este hallazgo es particularmente relevante para el contraste de la oferta, ya que evidencia que la cobertura institucional no garantiza, por sí sola, una trayectoria coherente para el usuario MIPE. En este escenario, Despega MIPE aparece como un instrumento clave para absorber a emprendedores que ya superaron la etapa de subsistencia, pero que aún no cuentan con las competencias necesarias para acceder a instrumentos más sofisticados.

Desde el punto de vista metodológico, el contraste de la oferta revela diferencias significativas en la forma en que se entrega el servicio. FOSIS privilegia modelos de acompañamiento prolongado, combinando capacitación, asesoría y apoyo psicosocial durante varios meses. SERCOTEC utiliza modelos híbridos, generalmente vinculados a la formulación y ejecución de un plan de inversión. SENCE Despega MIPE se basa en cursos estructurados, ejecutados por OTEC, con una duración media y foco en contenidos estandarizados, lo que permite masividad, pero limita el acompañamiento individual. Esta limitación ha sido señalada de manera crítica por actores académicos, quienes advierten que la falta de apoyo posterior dificulta la aplicación práctica de los aprendizajes en la realidad cotidiana de la microempresa en general.

“El problema de los cursos masivos es que no hay acompañamiento; el microempresario vuelve a su negocio y no logra aplicar lo que aprendió” (entrevista FEN U. de Chile).

CORFO y ProChile, en contraste, apuestan por metodologías altamente especializadas, muchas veces online y ejecutadas por universidades o consultores expertos, priorizando profundidad sobre cobertura. Este contraste metodológico refuerza la idea de que, aunque existan similitudes

temáticas aparentes —como cursos de digitalización o marketing—, la oferta no es funcionalmente equivalente.

Las entrevistas también permiten identificar brechas relevantes en la oferta disponible. Una de ellas es la desconexión entre capacitación y certificación de competencias. ChileValora cuenta con perfiles asociados a la gestión de microempresas, pero la demanda por certificación en este ámbito es prácticamente inexistente, ya que los dueños de negocios no perciben valor en acreditar formalmente competencias que no inciden en su empleabilidad.

“El dueño de una microempresa no necesita un certificado para trabajar; por eso esos perfiles no se usan” (entrevista ChileValora).

Otra brecha se observa en la preparación para la internacionalización. ProChile reconoce que muchas MIPE llegan a sus programas sin competencias básicas en digitalización o idiomas, las cuales no forman parte de su mandato institucional.

“Muchas empresas llegan sin saber lo básico, sin inglés o sin manejo digital, y nosotros no tenemos cómo cubrir eso” (entrevista ProChile).

En este contexto, el contraste de la oferta sugiere una oportunidad clara para que SENCE fortalezca su rol habilitante, preparando a las MIPE para etapas posteriores del ciclo productivo. Finalmente, se identifica una brecha asociada a los costos y estándares de calidad, ya que instituciones académicas de alto nivel no participan de manera sistemática en programas como Despega MIPE debido a restricciones presupuestarias, lo que segmenta la oferta según capacidad de pago y tipo de financiamiento.

En conclusión, el análisis y contraste de la oferta del servicio disponible para el segmento MIPE muestra un ecosistema amplio, especializado y, en términos generales, complementario en sus objetivos estratégicos. No obstante, la principal debilidad no radica en la duplicación de instrumentos, sino en la falta de articulación efectiva entre ellos. La oferta existe y cubre distintas etapas del desarrollo empresarial, pero opera de manera fragmentada, dificultando que las micro y pequeñas empresas transiten de forma fluida desde la habilitación inicial hasta la consolidación, innovación o internacionalización. En este marco, el programa Despega MIPE se posiciona como un eslabón central del sistema, al abordar de manera directa la brecha de gestión y capital humano que separa a los emprendimientos incipientes de las empresas con potencial de crecimiento. Su desafío principal no es diferenciarse de otros instrumentos —lo que ya logra—, sino profundizar su pertinencia práctica y fortalecer su articulación con el resto de la oferta



sence)



pública, de modo de maximizar el impacto real de la capacitación en la trayectoria productiva de las MIPE.

Caciques Chilenos Sur
#1327, Santiago



10040 Northwest
Miami, New York



Juan Norberto Elespuru
308 San Isidro, Lima



9 OE 7: Evaluar y analizar el formato y/o modalidad de capacitación idónea para el segmento de micro y pequeñas empresas.

El promedio de participación en la modalidad presencial durante el periodo 2022-2024 fue de 26%, mientras que el de la modalidad E-Learning fue de 74%.

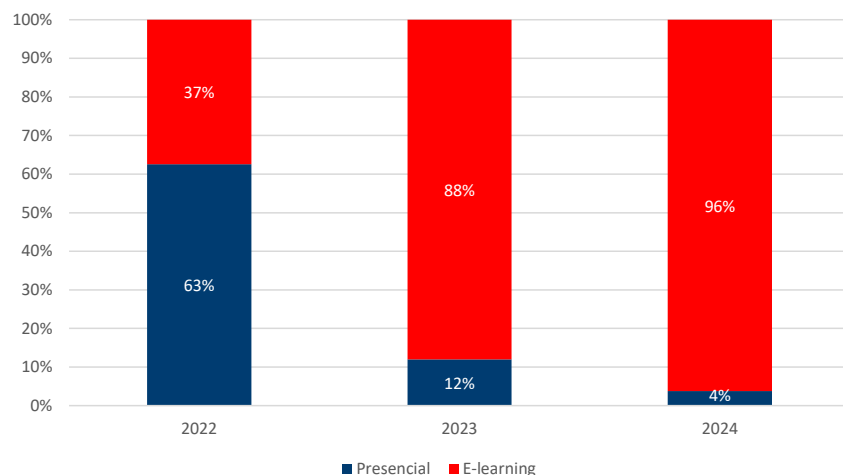
Se observa cómo la participación presencial va disminuyendo durante los últimos 3 años, pasando desde un 63% de las opciones en 2022 hasta apenas un 4%, lo que indica una preferencia de las personas usuarias a elegir la modalidad E-Learning, la cual aumentó casi 60 puntos porcentuales desde 2022 hasta 2024.

Este fuerte aumento de la participación en la modalidad E-Learning entre 2022 y 2024 no responde únicamente a una preferencia circunstancial de las personas beneficiarias, sino a un conjunto de factores estructurales del programa Despega MIPE.

De acuerdo con lo mencionado dentro del mismo informe (y con lo explicado en algunas entrevistas por actores clave), la evidente masificación del E-Learning iniciada durante la pandemia se consolidó posteriormente como modalidad permanente, al presentar una mayor compatibilidad con las condiciones laborales de las MIPE, reducir barreras de tiempo y costos indirectos, y alinearse con un mecanismo de postulación individual y digital que favorece la autoselección hacia este tipo de formatos.

A esto último se suman las restricciones presupuestarias y de cobertura en los últimos años, que han incentivado modalidades más escalables. En este contexto, la caída de la modalidad presencial y el aumento del E-Learning reflejan un cambio estructural en la forma de acceso a la capacitación, más que una situación coyuntural.

GRÁFICO 24 EVOLUCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN POR MODALIDAD 2022-2024



Fuente: Elaboración propia a partir de bases de datos SENCE

Al analizar la tasa de deserción por modalidad de capacitación, se muestran comportamientos diferenciados a lo largo del período 2020–2024. En general, la modalidad presencial presenta niveles de deserción más estables en el tiempo que en el caso de la modalidad E-Learning.

En 2020 y 2021, si bien se observa un aumento progresivo en ambas modalidades, la modalidad presencial registra tasas de deserción superiores a las del E-Learning. En 2022, esta diferencia se acentúa, alcanzando la modalidad presencial su nivel más alto hasta ese año, lo que sugiere la persistencia de barreras asociadas a la asistencia presencial, tales como dificultades de compatibilización de tiempos, traslados y responsabilidades personales.

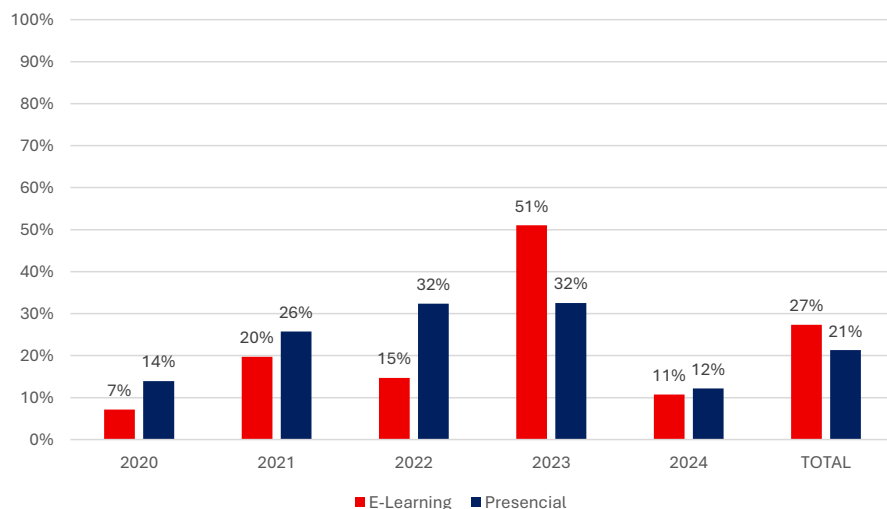
Un punto de inflexión relevante se observa en 2023, año en el cual la modalidad E-Learning alcanza su mayor tasa de deserción del período, superando ampliamente a la modalidad presencial. Este resultado constituye un factor coyuntural, el cual puede ser explicado principalmente por otras variables específicas al año en cuestión. Este año tiene un peso significativo en el promedio acumulado de la modalidad, lo que explica por qué en la totalidad del periodo el E-Learning presenta mayor tasa de deserción que la presencial. Si se complementa lo analizado en los objetivos 2 y 3 relativo a las dificultades de las poblaciones objetivo y

beneficiaria. La magnitud de este incremento sugiere la incidencia de factores asociados al diseño e implementación de la modalidad, tales como la sobrecarga de responsabilidades personales, la necesidad de mayor autonomía en el aprendizaje y eventuales debilidades en los mecanismos de acompañamiento y seguimiento de los participantes.

En contraste, en 2024 se observa una disminución sustantiva de la deserción en ambas modalidades, convergiendo en niveles bajos y similares (aunque nuevamente es mayor en la modalidad presencial). Esta evolución indica una corrección respecto de los resultados del año anterior y sugiere mejoras en los procesos de focalización, diseño y ejecución de las acciones formativas.

Al considerar el período completo, la modalidad E-Learning presenta una tasa de deserción acumulada superior a la presencial. No obstante, este resultado se explica en gran medida por el comportamiento excepcional observado en 2023, lo que permite concluir que la mayor deserción del E-Learning no responde a una debilidad estructural de la modalidad, sino a condiciones específicas de implementación en determinados contextos.

GRÁFICO 25 TASA DE DESERCIÓN POR MODALIDAD 2020-2024



Fuente: Elaboración propia a partir de bases de datos SENCE

Comentado [UE44]: Esta información no coincide con lo presentado en las tablas 26 y 27, por favor validar información.

Comentado [FAVG45R44]:

Comentado [UE46R44]: No me coinciden el porcentaje en el caso de 2022 me que es un 15% la tasa de deserción en modalidad e-learning y coinciden los valores con la tabla 24 que contiene esta misma información. Revisar.

Comentado [MJ47R44]: Se actualiza el gráfico y su explicación en función de la información de las tablas

Comentado [UE48]: Eje Y considerar hasta 100%, y sin decimal.

Además, si se observa nuevamente el ISN el año 2022, la modalidad presencial llegó a un 60,6%, mientras que la modalidad E-Learning tuvo un 78,4%, lo que corresponde a 17,8 puntos porcentuales de diferencia.

TABLA 35 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA POR MODALIDAD 2022-2024

Año	E-learning	Presencial
2022	78,4%	60,60%
2023	76,7%	74,20%
2024	80,8%	Sin Info.

Fuente: Elaboración propia a partir de Encuestas de Satisfacción SENCE

En este sentido, al analizar la evolución de participación, deserción e ISN, es posible tener un atisbo de que la modalidad más pertinente para la población beneficiaria del programa MIPE correspondería a la E-Learning. Sin embargo, estos antecedentes no son suficientes para poder sostener esta afirmación e, incluso, dan a entender que no hay una modalidad que predomine sobre la otra.

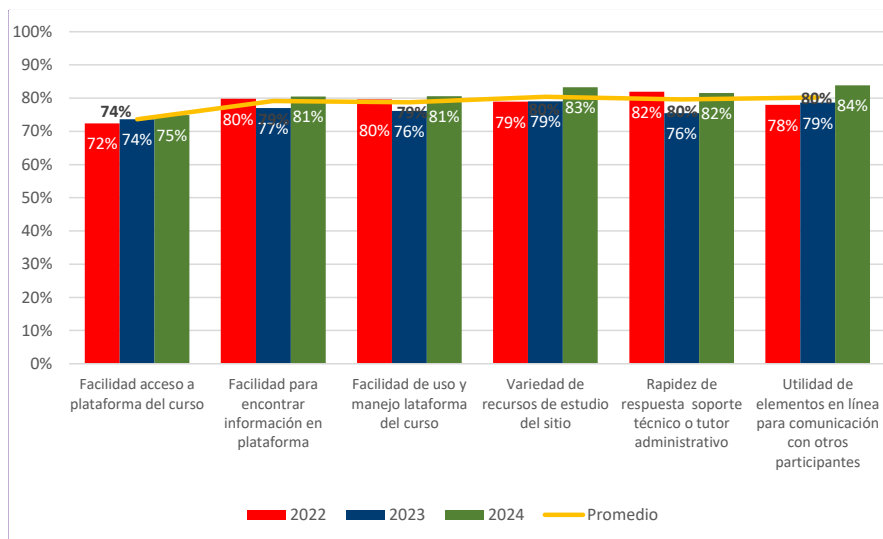
Para poder determinar esto último, también es necesario analizar los aspectos específicos de esta modalidad, para ver cuáles tienen mayor porcentaje de satisfacción en los usuarios, como también cuáles tienen oportunidades de mejora.

Es así que, en complemento con lo que se menciona en apartados anteriores, representa un desafío la infraestructura digital de estos cursos, donde el aspecto con menor satisfacción corresponde a la facilidad de acceso a la plataforma del curso, teniendo un promedio de 74% en el periodo 2022-2024, aunque ha ido aumentando con los años.

Luego le siguen la facilidad para encontrar información en esta plataforma y facilidad de uso, ambas con un promedio de 79% durante el periodo mencionado. Si bien este resultado es apenas un punto porcentual menor que las dos anteriores, tienen un descenso de 3-4 puntos porcentuales durante el año 2023 (misma situación ocurre con la rapidez de respuesta por parte del soporte técnico, pero con 6 puntos porcentuales de caída).

Comentado [UE49]: Se había mencionado que la deserción era mayor en e-learning anteriormente, aun así es mejor esa modalidad?. Es relevante que esa conclusión se plantee considerando más insumos y no solo esos resultados.

GRÁFICO 26 EVALUACIÓN MODALIDAD E-LEARNING 2022-2024



Comentado [UE50]: Eje debe ser de 0 a 100%.

Fuente: Elaboración propia a partir de Encuestas de Satisfacción SENCE

La siguiente tabla compara las ventajas percibidas por las personas beneficiarias según las dos modalidades de capacitación: presencial y E-Learning. Los resultados muestran preferencias diferenciadas, donde cada modalidad es valorada por atributos específicos asociados a la experiencia de aprendizaje y a las condiciones de vida laboral de las personas beneficiarias MIPE.

No se logra observar una preferencia que predomine de gran manera en ninguna de las modalidades. Los datos reflejan ventajas complementarias, por lo que ambas modalidades cumplen roles distintos dentro de la oferta del programa.

Sin embargo, se puede desprender que las principales ventajas asociadas a la modalidad presencial se concentran en aspectos pedagógicos y relacionales. Por ejemplo, mejor interacción es la ventaja más mencionada con un 25% del total, destacando el valor del contacto directo con docentes y pares.

Luego concentración y separación de ambiente junto a feedback inmediato (ambas con 20% de las menciones) refuerza la idea de que el espacio presencial facilita un entorno más estructurado y focalizado para el aprendizaje.

Finalmente, recursos disponibles presenciales (18%) apunta a la importancia del acceso físico a equipamiento, materiales o infraestructura; y comodidad (14%) aparece en menor medida.

Además, es importante aclarar que solo 3% declara no percibir ventajas, lo que sugiere una alta valoración general de la modalidad elegida entre las personas beneficiarias.

Se podría concluir entonces que la modalidad presencial es valorada por la calidad pedagógica, interacción directa y condiciones que favorecen la concentración y el aprendizaje guiado, aspectos especialmente relevantes para beneficiarios que requieren mayor acompañamiento.

Por la parte de la modalidad E-Learning, las ventajas se asocian fuertemente a la gestión del tiempo. Las opciones que lideran las preferencias son comodidad (24%) y flexibilidad de horarios (22%) evidenciando que esta modalidad se ajusta mejor a las restricciones laborales de las personas beneficiarias MIPE (y complementándose además con lo evidenciado por la EME VIII).

En tercer lugar, se encuentra ritmo de aprendizaje con 18%, destacando la posibilidad de avanzar según las propias capacidades y tiempos. Este es seguido en el cuarto lugar por ahorro de tiempo y costos de traslado (16%), lo cual refuerza el carácter funcional y eficiente de la modalidad.

Finalmente, las ventajas como conciliación laboral/familiar (8%), fácil acceso a materiales (7%) y mayor oferta de cursos (5%) aparecen con menor peso relativo.

En general, se podría decir que el E-Learning es valorado principalmente por ser una modalidad práctica, flexible y compatible con la actividad productiva de las pequeñas y microempresas, más que por elementos pedagógicos tradicionales.

Los resultados evidencian que las personas beneficiarias de Despega MIPE valoran de manera diferenciada las modalidades de capacitación según sus necesidades formativas y laborales. Mientras la modalidad presencial destaca por su capacidad de generar interacción, concentración y retroalimentación inmediata, el E-Learning es apreciado por su flexibilidad y comodidad. Estos hallazgos refuerzan la pertinencia de mantener una oferta mixta de capacitación, que combine calidad pedagógica con adaptabilidad, contribuyendo a una mayor inclusión y efectividad del programa.

TABLA 36 VENTAJAS POR MODALIDAD DESPEGA MIPE, AÑO 2024

Modalidad Presencial		Modalidad E-Learning	
Ventajas	Porcentaje	Ventajas	Porcentaje
Mejor Interacción	25%	Flexibilidad de horarios	22%
Concentración y Separación de ambiente	20%	Ahorro de tiempo y costos de traslado	16%
Recursos disponibles presenciales	18%	Comodidad	24%
Feedback de inmediato	20%	Ritmo de aprendizaje	18%
Comodidad	14%	Fácil acceso a materiales	7%
No percibe ventajas	3%	Conciliación laboral/familiar	8%
		Mayor oferta de cursos	5%

Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta 2024

La siguiente tabla presenta las dificultades percibidas por las personas beneficiarias al interior de sus empresas según modalidad de capacitación (presencial y E-Learning). El resultado más relevante es que, en ambas modalidades, la mayoría de las personas beneficiarias declara no haber enfrentado dificultades, siendo esta percepción más marcada en el E-Learning.

En la modalidad presencial, si bien un 61% no percibe dificultades, se identifican algunos efectos operativos relevantes, tales como la pérdida de ventas o ingresos durante la capacitación o la falta de apoyo de socios o equipo, las cuales aparecen como las principales dificultades (ambas con 6%). Luego el impacto en la producción o continuidad operacional (3%) sugiere que la asistencia presencial puede generar interrupciones parciales en el funcionamiento del negocio, aunque es un número casi marginal. Finalmente, Un 24% de los encuestados no sabe o no responde, lo que puede asociarse a una falta de claridad para evaluar los impactos de estos cursos.

En el E-Learning, el 78% declara no percibir dificultades, siendo un porcentaje aún mayor al de la modalidad presencial. En este sentido as dificultades identificadas también son puntuales y de

menor magnitud. Por ejemplo, el 7% de los encuestados menciona tener dificultad para compatibilizar con la carga laboral, reflejando que, aun con flexibilidad, el trabajo diario puede limitar el tiempo efectivo de estudio. Problemas de conectividad a internet en el trabajo (6%) y falta de espacio físico tranquilo en la empresa (5%) evidencian barreras estructurales que podrían ser apoyadas por el programa (aunque el porcentaje es tan bajo que no representaría una inversión estratégica).

En este sentido, se puede concluir que la mayoría de las personas beneficiarias de Despega MIPE no percibe dificultades relevantes en sus empresas asociadas a la participación en capacitaciones, particularmente en la modalidad E-Learning. No obstante, en la modalidad presencial se identifican efectos operativos y económicos, como la pérdida de ingresos o dificultades para sostener la continuidad productiva. En el E-Learning, las dificultades son menos frecuentes y se relacionan principalmente con la compatibilización de la capacitación con la carga laboral y con condiciones materiales del entorno de trabajo, lo que refuerza su pertinencia como modalidad para las MIPE.

TABLA 37 DIFICULTADES DENTRO DE LA EMPRESA POR MODALIDAD DESPEGA MIPE, AÑO 2024

Modalidad Presencial		Modalidad E-Learning	
Dificultades en empresa	Porcentaje	Dificultades en empresa	Porcentaje
Impacto en producción/continuidad operacional	3%	Dificultad compatibilizar con carga laboral	7%
Pérdida de ventas o ingresos durante capacitación	6%	Falta de espacio físico tranquilo en la empresa	5%
Falta de apoyo de socios o equipo	6%	Problemas de conectividad a internet en el trabajo	6%
No percibe dificultades	61%	Desconocimiento/falta de acceso tecnología por parte de la empresa	1%
No sabe/No responde	24%	No percibe dificultades	78%
		No sabe/ No responde	3%

Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta 2024

Posteriormente, se muestran las dificultades enfrentadas por las personas beneficiarias fuera del ámbito de la empresa, es decir, en su vida personal, familiar y en las condiciones materiales para acceder a la capacitación. Al igual que en los cuadros anteriores, se observa que la mayoría de las personas beneficiarias no percibe dificultades, especialmente en la modalidad E-Learning, reforzando la ventaja de su carácter flexible y de bajo costo para ejecutarse.

En la modalidad presencial, 51% declara no percibir dificultades, porcentaje menor al observado en E-Learning, lo que evidencia mayores complejidades externas para esta modalidad. Además, al comparar con las dificultades dentro de la empresa, las dificultades externas presentan un porcentaje bastante mayor.

Por ejemplo, los problemas de distancia o movilización y problemas con el horario y responsabilidades familiares son la dificultad más nombrada con 13% reflejando tensiones entre capacitación, cuidados y necesidad de desplazamiento físico. Respecto al último mencionado, si se suma a la falta de tiempo para conciliar estudio con vida personal (10%), se refuerza la carga adicional que implica la asistencia presencial, ya que entre ambas llegan al 23%. Hay un 5% que comenta tener problemas por costos asociados como transporte y alimentación, que constituyen barreras económicas indirectas. Finalmente, hay un 8% de personas que no saben/no contestan esta pregunta.

En la modalidad E-Learning, el 66% no percibe dificultades, confirmando nuevamente su menor impacto negativo fuera del ámbito laboral. La principal barrera fuera de la empresa es separar el estudio de las responsabilidades familiares con 10% (situación ya expuesta en la modalidad presencial). La falta de disciplina o motivación personal le sigue de cerca con 9%, evidenciando la necesidad de potenciar las habilidades de autoaprendizaje junto a las especialidades que se imparten. Las dificultades con la tecnología o plataforma (4%) y contenido poco amigable para estudiar online (2%), suman entre ambas 6%. Finalmente, 5% de las personas encuestadas mencionan la falta de interacción con facilitador/a y otros/as participantes como una dificultad vinculada a la experiencia formativa.

TABLA 38 DIFICULTADES FUERA DE LA EMPRESA POR MODALIDAD DESPEGA MIPE, AÑO 2024

Modalidad Presencial		Modalidad E-Learning	
Dificultades fuera de la empresa	Porcentaje	Dificultades fuera de la empresa	Porcentaje
Problemas de distancia/movilización	13%	Falta disciplina o motivación personal	9%
Costos asociados (pasajes, alimentación, etc...)	5%	Dificultad en separar estudio de responsabilidades familiares	10%
Problemas con el horario y responsabilidades familiares	13%	Falta de interacción con facilitador/a y otros/as participantes	5%
Falta de tiempo para conciliar estudio con vida personal	10%	Dificultad con la tecnología o plataforma de estudio	4%
No percibe dificultades	51%	Contenido poco amigable para estudiar online	2%
No sabe/No responde	8%	No percibe dificultades	66%
		No sabe/No responde	4%

Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta 2024

Estos resultados muestran que las dificultades fuera de la empresa afectan con mayor intensidad a las personas beneficiarias que cursan capacitaciones presenciales, principalmente por problemas de movilización, conciliación de horarios y responsabilidades familiares, así como por la disponibilidad de tiempo personal. En contraste, la modalidad E-Learning presenta menores barreras externas, y cuando estas existen, se relacionan mayormente con la autodisciplina, la organización del tiempo en el hogar(familia) y la interacción pedagógica.

En este sentido, se podría interpretar que no existe gran cantidad de dificultades fuera de la empresa para llevar a cabo los cursos, aunque la compatibilidad familia-cursos es un tema que se repite como la principal dificultad.

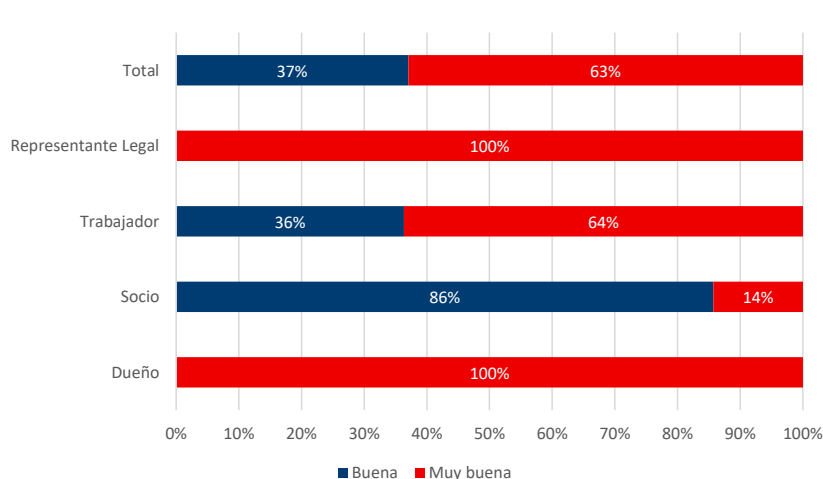
El siguiente gráfico muestra una evaluación altamente positiva de la modalidad presencial, donde el 100% de las respuestas se concentra en las categorías buena y muy buena, sin registros de evaluaciones negativas. A nivel total, la modalidad presencial alcanza 63% de evaluación muy buena y 37% buena, confirmando una alta satisfacción general entre las personas beneficiarias.

No obstante, la intensidad de esta valoración varía según el rol que ocupa el beneficiario dentro de la empresa, lo que entrega información relevante para la segmentación del programa.

Tanto en los dueños como representantes legales se presenta la máxima valoración posible. Dado su rol estratégico y de toma de decisiones, esta evaluación sugiere que la modalidad presencial responde adecuadamente a sus expectativas. Si bien en los trabajadores la evaluación es muy positiva, la proporción de muy buena (64%) es menor que en los perfiles directivos. Los socios son el único grupo donde predomina la evaluación buena (86%) por sobre muy buena (14%), aunque no existen evaluaciones negativas.

Los roles con mayor poder de decisión (dueño y representante legal) presentan niveles máximos de satisfacción, lo que fortalece la sostenibilidad del programa. Por su parte, los trabajadores valoran positivamente la modalidad, pero con menor intensidad, en línea con las dificultades de conciliación y tiempo identificadas en las tablas anteriores. Finalmente, el caso de los socios sugiere un perfil que, si bien valora la presencialidad, podría requerir contenidos más focalizados o aplicados para elevar la percepción positiva.

GRÁFICO 27 EVALUACIÓN DE MODALIDAD PRESENCIAL SEGÚN PUESTO DE EMPRESA



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta 2024

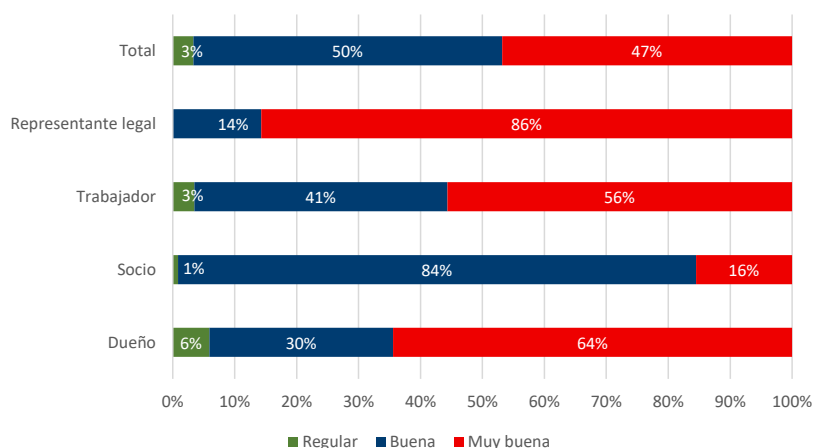
Comentado [UE51]: Corregir

Comentado [UE52]: Solo está evaluado en buena y muy buena? No hay otra categoría?

La modalidad E-Learning también presenta una evaluación global positiva, concentrando 97% de las respuestas en buena y muy buena, aunque a diferencia de la modalidad presencial, aparece una evaluación regular (3%) a nivel total. Específicamente, la valoración se distribuye de manera relativamente equilibrada entre buena (50%) y muy buena (47%), lo que indica una alta satisfacción, pero con menor intensidad que la observada en la modalidad presencial.

El grupo de representantes legales mantiene una evaluación muy alta (86% evalúa la modalidad como muy buena). Esto es un comportamiento similar al observado en la modalidad presencial, lo que indica que el E-Learning cumple adecuadamente con las expectativas de los roles directivos. Esto se ratifica al ver el caso de los dueños, aunque la evaluación muy buena ahora corresponde al 64% de las respuestas y un 6% que evalúa como regular a esta modalidad. Los trabajadores muestran una evaluación favorable, con una mayoría en muy buena (56%), aunque aparece una pequeña proporción de evaluación regular (3%), posiblemente vinculada a la dificultad para compatibilizar estudio con responsabilidades laborales y familiares (si se sigue la tónica de las tablas recién analizadas). Finalmente, el caso de los socios vuelve a mostrar un menor porcentaje en la elección muy buena (16%), mientras que hay un 84% que muestra su evaluación como buena.

GRÁFICO 28 EVALUACIÓN DE MODALIDAD E-LEARNING SEGÚN PUESTO DE EMPRESA

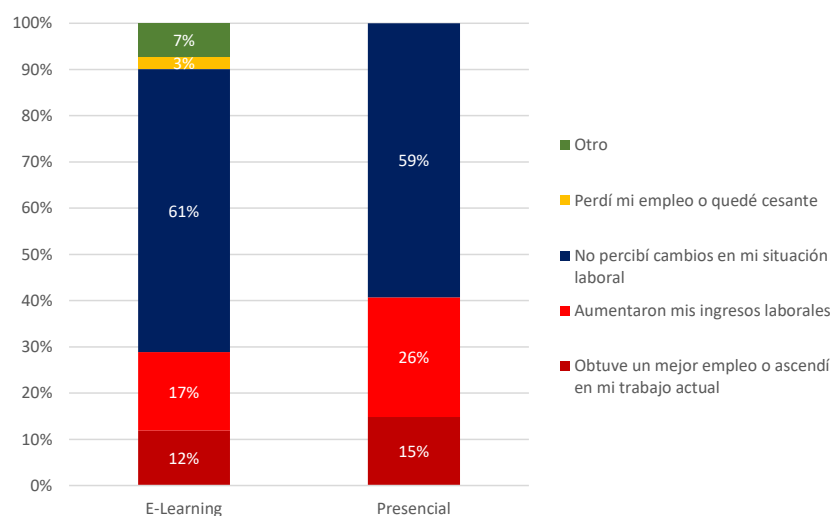


Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta 2024

Finalmente, el siguiente gráfico compara los cambios en la situación laboral de las personas beneficiarias según modalidad de capacitación (E-Learning y presencial). Lo primero que se puede observar es que la mayoría no percibe cambios en su situación laboral, lo que es consistente con el carácter formativo del programa y con el corto plazo de medición. Sin embargo, se observan efectos positivos relevantes, especialmente en la modalidad presencial.

Cerca de 3 de cada 10 beneficiarios (29%) en modalidad E-Learning reporta mejoras laborales directas, principalmente vía mayores ingresos o mejores condiciones en el empleo actual. La proporción de efectos negativos es muy baja, lo que sugiere que la capacitación no expone a riesgos laborales significativos. En el caso de la modalidad presencial, 41% de las personas beneficiarias experimenta mejoras laborales, superando a la modalidad anterior. El mayor impacto se observa en el incremento de ingresos, lo que es coherente con la mayor valoración pedagógica y el contacto directo asociados a esta modalidad (tal como se menciona en las tablas anteriores).

GRÁFICO 29 CAMBIO DE SITUACIÓN LABORAL POR MODALIDAD DESPEGA MIPE



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta 2024

Con el fin de profundizar el análisis de este objetivo, referido a la identificación de la modalidad de capacitación más pertinente para el segmento de micro y pequeñas empresas, se incorpora de manera complementaria el análisis de la Franquicia Tributaria. Esta incorporación no tiene por objetivo evaluar el desempeño del instrumento FT por sí solo, sino más bien aportar un marco comparativo el cual permita contrastar patrones de funcionamiento de distintas modalidades de capacitación en un programa con una lógica de acceso, implementación y perfiles de beneficiarios parcialmente distintos.

La Franquicia Tributaria constituye un referente relevante para este análisis, en la medida que opera bajo un esquema de capacitación consolidado en SENCE, con una mayor trayectoria institucional y con la coexistencia de modalidades presencial, E-Learning y a distancia. Ello permite observar cómo se manifiestan ventajas, dificultades y niveles de satisfacción asociados a cada modalidad en un contexto distinto al de Despega MIPE, contribuyendo a distinguir cuáles elementos responden a características propias de la modalidad formativa y cuáles están más asociados al diseño específico del programa.

En términos generales, al hacer esta comparación, se observa que las modalidades de capacitación son valoradas por ventajas claramente diferenciadas, al igual que en Despega MIPE, lo que refuerza lo analizado hasta el momento. La modalidad presencial destaca por atributos pedagógicos y relacionales, asociados a la interacción directa y al acompañamiento durante el proceso formativo. Por su parte, el E-Learning es valorado principalmente por permitir avanzar a un ritmo de aprendizaje propio y por la flexibilidad que ofrece para compatibilizar la capacitación con la actividad laboral. En tanto, la modalidad a distancia se caracteriza por una mayor autonomía y flexibilidad horaria, junto con la posibilidad de prescindir de la conectividad digital permanente.

En conjunto, estos resultados refuerzan la necesidad de una oferta diversificada de modalidades, capaz de adaptarse a distintos perfiles de beneficiarios y contextos territoriales, lo que indica que estas características son transversales a los formatos de capacitación y no exclusivas del diseño de Despega MIPE.

TABLA 39 DE VENTAJAS POR MODALIDAD FRANQUICIA TRIBURARIA, AÑO 2024

Presencial		E-Learning		A distancia	
Ventajas	Porcentaje	Ventajas	Porcentaje	Ventajas	Porcentaje
Mejor interacción	49%	Flexibilidad de horarios	19%	Flexibilidad total de horarios para estudiar	34%
Concentración y separación de ambiente (hogar, trabajo, etc)	12%	Ahorro de tiempo y costos de traslado	4%	Posibilidad de avanzar a mi propio ritmo	29%
Recursos disponibles presenciales	6%	Comodidad	12%	No requerir conectividad a internet	22%
Feedback de inmediato	12%	Ritmo de aprendizaje	61%	Comodidad de estudiar en cualquier lugar con el material físico o digital entregado	2%
Comodidad	16%	Fácil acceso a materiales	3%	Ahorro de tiempo y costos de traslado	6%
No percibe ventajas	4%	Conciliación laboral/familiar	1%	Independencia para organizar el aprendizaje	7%

Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta 2024

Por su parte, las dificultades percibidas al interior de la empresa nuevamente presentan patrones diferenciados según modalidad de capacitación (similar a lo que ocurre en Despega MIPE).

La modalidad presencial muestra la mayor compatibilidad con la operación laboral, con una baja incidencia de dificultades y problemas principalmente marginales. La modalidad E-Learning, si bien mantiene una percepción mayoritaria de ausencia de dificultades, enfrenta barreras relacionadas con la infraestructura, conectividad y disponibilidad de espacios adecuados en el lugar de trabajo. La modalidad a distancia concentra mayores dificultades organizacionales, destacando la falta de apoyo o flexibilidad de la jefatura para compatibilizar la capacitación con la jornada laboral. En síntesis, las dificultades internas dependen del formato de capacitación y del nivel de apoyo organizacional disponible.

TABLA 40 DE DIFICULTADES DENTRO DE LA EMPRESA POR MODALIDAD FRANQUICIA TRIBURARIA, AÑO 2024

Presencial		E-Learning		A distancia	
Dificultades en la empresa	Porcentaje	Dificultades en la empresa	Porcentaje	Dificultades en la empresa	Porcentaje
Dificultad para ausentarse de las funciones habituales durante el horario laboral	2%	Dificultad para compatibilizar la capacitación con mi carga laboral o turnos	2%	Dificultad para compatibilizar el estudio con la carga laboral o turnos	3%
Sobrecarga de trabajo antes o después de la capacitación	1%	No contar con un espacio físico tranquilo y adecuado en la empresa para conectarme	9%	Falta de tiempo dentro de la jornada para revisar el material	1%
Falta de apoyo o comprensión de mi jefatura / equipo de trabajo	1%	Problemas de conectividad a internet en el lugar de trabajo	6%	Poco apoyo o flexibilidad de la jefatura/equipo para estudiar en horario laboral	50%
Dificultades para compatibilizar el curso con mis horarios o turnos laborales	6%	Limitaciones de equipos o acceso a la tecnología necesaria (computador, audio, software)	2%	Falta de espacios adecuados en la empresa para concentrarse en el material	2%
No percibí dificultades relacionadas con mi trabajo	90%	Falta de apoyo o flexibilidad de la jefatura para realizar el curso en horario laboral	4%	No percibí dificultades relacionadas con mi trabajo o empresa	44%
		No percibí dificultades relacionadas con mi trabajo o empresa	78%		

Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta 2024

Por último, al analizar las dificultades fuera de la empresa, también se observan dificultades diferenciadas según modalidad de capacitación. El E-Learning expresa parte relevante de sus desafíos en el ámbito personal y doméstico, especialmente en términos de conciliación entre estudio y responsabilidades familiares, lo que evidencia una mayor exigencia de auto organización por parte de los participantes. La modalidad a distancia, en cambio, enfrenta dificultades pedagógicas asociadas a la comprensión de contenidos y a la necesidad de mayor acompañamiento formativo.

TABLA 41 DE DIFICULTADES FUERA DE LA EMPRESA POR MODALIDAD FRANQUICIA TRIBURARIA, AÑO 2024

Presencial		E-Learning		A distancia	
Dificultades fuera de la empresa	Porcentaje	Dificultades fuera de la empresa	Porcentaje	Dificultades fuera de la empresa	Porcentaje
Problemas de distancia y/o movilización.	1%	Falta de disciplina o motivación personal	5%	Falta de disciplina o motivación para estudiar de manera autónoma	3%
Problemas con el horario, que no se ajustaba a mis responsabilidades familiares.	2%	Dificultad para separar el estudio de las responsabilidades familiares o del hogar	53%	Dificultad para comprender el material sin apoyo de un relator/tutor	13%
Falta de tiempo para conciliar el estudio con la vida personal.	5%	Falta de interacción con el/la facilitador/a y otros/as participantes.	5%	Problemas para compatibilizar el estudio con responsabilidades familiares u otras actividades personales	4%
No percibí dificultades fuera de mi empresa	93%	Dificultad con la tecnología o la plataforma de estudio	2%	Dificultad para aclarar dudas o reforzar contenidos	17%
		No percibí dificultades fuera de mi empresa	35%	No percibí dificultades fuera de la empresa	62%
				NS/NR	1%

Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta 2024

A partir del análisis conjunto de la participación, deserción, niveles de satisfacción, ventajas percibidas, dificultades operativas y efectos laborales asociados a las distintas modalidades de capacitación, es posible avanzar hacia una comprensión más integral del funcionamiento del programa Despega MIPE y de los mecanismos que resultan más compatibles con las características de su población objetivo.

En primer lugar, la alta prevalencia de la modalidad E-Learning (que concentra cerca de tres cuartas partes de la participación en el período reciente) no puede interpretarse exclusivamente como una preferencia espontánea de las personas beneficiarias.

Tal como se desprende del análisis cuantitativo y de los antecedentes cualitativos levantados en entrevistas, esta tendencia responde a un conjunto de factores estructurales y coyunturales del programa, entre los que destacan la masificación de la modalidad durante la pandemia, las restricciones presupuestarias, la necesidad de ampliar cobertura y, especialmente, el diseño del mecanismo de postulación individual y digital, que favorece la autoselección de personas con mayor familiaridad con herramientas tecnológicas.

La expansión del E-Learning, si bien ha permitido solucionar barreras de tiempo, costos indirectos y compatibilizar la capacitación con la actividad productiva, podría estar reforzando un sesgo hacia beneficiarios con mayores niveles de capital educativo y competencias digitales. Este fenómeno resulta consistente con lo observado en principalmente en la caracterización de la población beneficiaria y objetivo del programa, por lo que estaría actuando como una hoja de doble filo.

En complemento, los resultados muestran que la modalidad E-Learning presenta mayores tasas de deserción que la modalidad presencial, lo que evidencia que su masificación no garantiza necesariamente mayor permanencia ni finalización. Sin embargo, entre quienes logran completar los cursos, esta modalidad alcanza altos niveles de satisfacción, lo que indica una valoración positiva de la experiencia formativa por parte de un subconjunto específico de beneficiarios. Esta coexistencia de alta deserción y satisfacción sugiere que el E-Learning funciona adecuadamente para determinados perfiles, pero presenta limitaciones para otros segmentos de la población MIPE.

Por su parte, la modalidad presencial, aun cuando ha disminuido significativamente su participación relativa, muestra ventajas claras en términos pedagógicos, interacción directa, concentración y retroalimentación inmediata, así como mayores impactos positivos en la situación laboral de las personas beneficiarias. Asimismo, presenta menores niveles de deserción e indicadores positivos en las evaluaciones de satisfacción, particularmente entre roles directivos y de toma de decisiones dentro de la empresa. No obstante, esta modalidad enfrenta barreras operativas relevantes, especialmente asociadas a costos indirectos, movilización, conciliación de horarios y continuidad productiva, lo que limita su escalabilidad y acceso para una parte importante del segmento MIPE.

En consecuencia, los resultados no permiten identificar una modalidad única e intrínsecamente superior para todo el segmento de micro y pequeñas empresas. La conclusión más elocuente responde a que la pertinencia de la modalidad depende del perfil del beneficiario, de sus condiciones laborales, educativas y familiares, así como del tipo de competencias que se busca desarrollar. La alta participación del E-Learning parece responder más a su compatibilidad operativa y al diseño del programa que a una superioridad pedagógica transversal, mientras que la modalidad presencial destaca por su efectividad formativa en contextos que permiten mayor dedicación y acompañamiento.

Desde esta perspectiva, el análisis de este objetivo permite concluir que el mecanismo idóneo para las personas pertenecientes a MIPES no reside en la predominancia de una modalidad sobre otra, sino en la mantención y fortalecimiento de una oferta diversificada y complementaria, capaz de adaptarse a distintos perfiles de beneficiarios.

Esto significa un desafío para el programa, donde deba poner mayor foco en el análisis de los perfiles sociales, socioeconómicos y educacionales de los beneficiarios, ya sea antes o después de la postulación; determinar brechas de capacidades entre los participantes de los cursos e incluir instancias de nivelación a partir de la observación de los ejecutores. De este modo, se podría disminuir el riesgo de deserción de gran parte de los participantes.

Asimismo, se refuerza la necesidad de profundizar en mecanismos de focalización, acompañamiento pedagógico y reducción de sesgos de acceso, evitando que la masificación del E-Learning limite la inclusión de aquellos grupos con menores competencias digitales o mayores restricciones estructurales, trayendo como resultado un posible aumento de las tasas de deserción.

El análisis comparativo con la Franquicia Tributaria permite reforzar estas conclusiones. En dicho instrumento, donde coexisten de manera equilibrada la modalidad presencial, E-Learning y a distancia, se observa que las ventajas y dificultades asociadas a cada modalidad replican patrones similares a los identificados en Despega MIPE, es decir, diferenciados según sus características propias.

10 OE 8: Pertinencia de la oferta respecto a las necesidades de capacitación de las MIPE.

A continuación, se evaluará la oferta de capacitación del programa Despega MIPE durante el período 2019–2024, considerando su pertinencia respecto de las necesidades de capacitación de las micro y pequeñas empresas (MIPE), la existencia de duplicidades con otros programas de capacitación del Servicio, y la evolución de la oferta formativa en el tiempo.

Para estos propósitos, se analizará la pertinencia de la oferta programática Despega MIPE, mediante el contraste de las principales áreas y temáticas de capacitación que tiene el programa con la evidencia disponible sobre las necesidades de capacitación declaradas por las MIPE, utilizando información proveniente de encuestas (ENECAP) y registros administrativos relevantes (Anuario Estadístico SENCE) para esta población objetivo. De este modo, el análisis pretende identificar el grado de alineación entre la oferta ejecutada y las demandas efectivas de capacitación del sector.

Posteriormente se desarrollará un análisis de duplicidad de la oferta, focalizado en la comparación del programa Despega MIPE con otros programas de capacitación del Servicio, sobre todo con Franquicia Tributaria.

En el caso de esta última, las clasificaciones y denominaciones de cursos difiere con las de Despega MIPE. Por lo tanto, este contraste se realizará mediante un proceso de homologación temática, evaluando la coincidencia a nivel de contenidos formativos y no únicamente a partir de la denominación administrativa de los cursos (las cuales sí están especificadas en Despega MIPE, mas no en Franquicia Tributaria).

Asimismo, el análisis considera la magnitud de la duplicidad, tanto en número de cursos como en volumen de participantes.

Por último, se observará la evolución de la oferta de capacitación, poniendo énfasis en la incorporación de nuevos cursos a lo largo del período de estudio y en su peso relativo respecto del total de participantes, también en los cursos discontinuados y los que se han mantenido a lo largo del tiempo. Este enfoque permite distinguir entre etapas de consolidación de la oferta y períodos de mayor renovación temática, contribuyendo a una comprensión más precisa de la trayectoria del programa en el tiempo.

Comentado [UE53]: Difieren, utilizan clasificadores distintos.

Comentado [MJ54R53]: Se ajusta la redacción

Cabe considerar además que, en función de la información disponible, la mayoría del análisis abarca el periodo 2020-2024. En el caso de la pertinencia, se realizará hasta el año 2023 para poder contrastar con los resultados de la ENECAP. En cuanto a la evolución de la oferta, no se considera el año 2019 debido a que no se especifican los cursos (especialidades) en el Anuario SENCE, cosa que sí ocurre desde 2020 hasta 2024.

Para iniciar, es necesario determinar si la oferta programática está, en términos generales, orientada a las áreas donde las MIPE declaran tener mayor interés en capacitarse (de acuerdo a lo observado por la ENECAP).

Por lo mismo, la siguiente tabla muestra la distribución porcentual de la oferta del programa en comparación con la demanda identificada a través de la Encuesta Nacional de Capacitación (ENECAP) para el periodo 2020–2023, integrada por área temática.

De este modo, se observarán las brechas por área y año, definiéndose estas como la diferencia entre la proporción de participantes del programa y la proporción de intereses declarados por las personas pertenecientes a MIPE en cada área.

En primer lugar, se observa dentro del área de administración una correspondencia relativamente equilibrada entre oferta y demanda a lo largo del período analizado, con brechas anuales moderadas y un promedio cercano a cero (0,25%). Esto pese a tener una brecha negativa (-17%) en 2022. Este resultado es consistente con el carácter transversal de estas competencias para la gestión de MIPES.

Caso contrario ocurre con las áreas de comercio y computación e informática, las cuales presentan brechas negativas persistentes durante el período, con promedios de -12% y -11%, respectivamente. Este resultado indica una menor participación relativa de la oferta del programa en áreas donde las personas pertenecientes a MIPES declaran intereses de capacitación, particularmente en competencias asociadas a procesos comerciales, digitalización y uso de tecnologías, lo que podría estar reflejando un desajuste estructural entre la demanda formativa y la priorización de la oferta.

En el caso de idiomas y comunicación, se registra una brecha positiva sostenida, con un promedio de 18%, lo que da cuenta de una mayor concentración de la oferta del programa en esta área en relación con la demanda declarada por las personas pertenecientes a las MIPES. Esta situación sugiere una potencial sobreoferta relativa, que, si bien puede responder a objetivos de

empleabilidad o transversalidad de competencias, requiere ser analizada en mayor profundidad respecto de su pertinencia específica para el segmento objetivo.

Las áreas de servicios, turismo y otros; y medioambiente y otros, muestran una participación más acotada dentro de la oferta total del programa. En particular, servicios, turismo y otros presenta una brecha positiva moderada (4,5%), mientras que medioambiente y otros exhibe una brecha cercana a cero (-0,5%), lo que sugiere una alineación parcial, pero de baja magnitud, asociada principalmente a una menor relevancia relativa de estas áreas dentro del conjunto de necesidades formativas identificadas.

Cabe mencionar que, los indicadores aquí mostrados pueden variar respecto a lo mostrado anteriormente en el caso de ENECAP. Esto puesto que se buscó una homogenización entre el Anuario Estadístico y esta encuesta, además de que -con el fin de seguir los lineamientos de estudios anteriores- se trabajó con las 20 principales áreas de interés declaradas por las personas pertenecientes a MIPes, lo que explica finalmente por qué en el área servicios, turismo y otros se presentan niveles más bajos.

TABLA 38 BRECHAS ENTRE CURSOS DISPONIBLES DESPEGA MIPE E INTERERES DE CAPACITACIÓN, AÑO 2020-2023

Año	Área	ENECAP	D.MIPE	Brecha	Promedio Brecha
2020	Administración	31%	43%	12%	0,25%
2021		37%	39%	1%	
2022		57%	40%	-17%	
2023		51%	57%	5%	
2020	Comercio	29%	14%	-16%	-12%
2021		31%	22%	-9%	
2022		31%	21%	-10%	
2023		28%	15%	-13%	
2020	Computación e Informática	37%	15%	-22%	-11%
2021		28%	16%	-13%	
2022		13%	12%	0%	
2023		21%	12%	-9%	
2020	Idiomas y comunicación	0%	21%	21%	18%
2021		3%	17%	14%	
2022		0%	23%	23%	
2023		0%	14%	14%	
2020	Medioambiente y otros	3%	0%	-3%	-0,50%

2021		0%	0%	0%	
2022		0%	1%	1%	
2023		0%	0%	0%	
2020	Servicios, Turismo y otros	0%	7%	7%	4,50%
2021		0%	6%	6%	
2022		0%	3%	3%	
2023		0%	2%	2%	

Fuente: Elaboración propia a partir de Anuario Estadístico SENCE y ENECAP 2020-2023

A partir de las brechas observadas por área temática, resulta relevante profundizar en la composición interna de la oferta de capacitación del programa. Para ello, se analizan a continuación los cursos impartidos mediante gráficos *treemap*, lo que permite identificar la concentración relativa de la oferta por curso y su correspondencia con las necesidades declaradas por las MIPE, relacionándolo además con su área respectiva.

Durante los primeros años analizados, el programa Despega MIPE presenta una orientación clara hacia áreas transversales de gestión, particularmente administración y comercio, las cuales concentran tanto una parte relevante de la oferta ejecutada como de los intereses de capacitación declarados por las micro y pequeñas empresas en la ENECAP.

En términos generales, el análisis de pertinencia para los años 2020 y 2021 evidencia una alineación adecuada en el núcleo administrativo del programa, con una correspondencia relativamente equilibrada entre oferta y demanda. Esta coherencia es consistente con el carácter estructural que tienen las competencias administrativas para la gestión cotidiana de las MIPE, posicionándose desde el inicio como un eje central del diseño programático.

No obstante, desde estos primeros años se identifican brechas persistentes en áreas estratégicas, especialmente en comercio y computación e informática. En particular, la ENECAP muestra una demanda sostenida por competencias asociadas a ventas, marketing y digitalización, mientras que la oferta del programa presenta una cobertura comparativamente menor en estas áreas. Este desajuste inicial anticipa una tensión que se mantiene a lo largo del período y que adquiere mayor relevancia en los años posteriores.

Asimismo, se observa desde el inicio una sobre representación relativa del área de idiomas y comunicación, especialmente inglés, la cual aparece con un peso relevante en la oferta del programa, pese a tener una presencia marginal en los intereses de capacitación declarados por las MIPE. Este patrón temprano sugiere la necesidad de revisar el peso relativo de esta área

dentro del portafolio formativo, no en términos de su pertinencia absoluta, sino respecto de su priorización frente a otras competencias más directamente vinculadas al desempeño productivo.

En síntesis, los primeros años analizados muestran que Despega MIPE logra establecer una base programática pertinente en áreas de gestión transversal, pero al mismo tiempo revela brechas estructurales tempranas en ámbitos comerciales y digitales, así como una concentración relativa en contenidos que no siempre coinciden con las prioridades declaradas por las MIPE. Estas tendencias generales constituyen el punto de partida para comprender los ajustes y reorientaciones observados en los años siguientes.

Para hacer más preciso este análisis, se analizan concretamente las especialidades de los años 2023 y 2023.

Durante el año 2022, el análisis de pertinencia entre la oferta de capacitación del programa Despega MIPE y las necesidades de capacitación declaradas por las personas pertenecientes a MIPEs, según la ENECAP 2022, también evidencia tanto zonas de convergencia relevantes como brechas persistentes entre demanda y oferta.

Desde la perspectiva de las necesidades de capacitación, la ENECAP 2022 muestra una alta concentración del interés en áreas asociadas al marketing (21%), administración de redes sociales (10%) y contabilidad financiera (8%), las cuales concentran una proporción significativa de las menciones. Estas áreas reflejan necesidades estructurales vinculadas al fortalecimiento de capacidades de gestión, control financiero y comercialización.

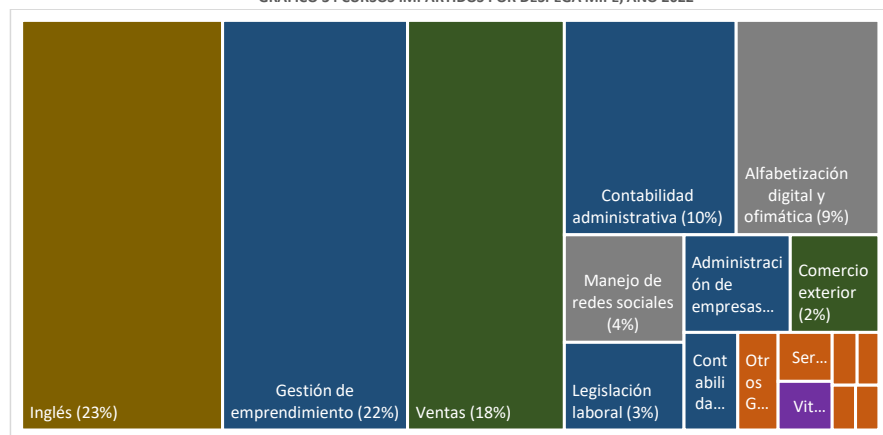
En contraste, la oferta de capacitación ejecutada por Despega MIPE en 2022 presenta una concentración hacia cursos de otra índole, tal como el caso de inglés (23%), siendo el curso con mayor cantidad de participantes en el programa, mientras que no aparece dentro de las principales demandas en ENECAP. El segundo lugar lo ocupa gestión y emprendimiento (22%) que, si bien no se encuentra dentro de los principales en ENECAP, sí se relaciona con el amplio espectro de cursos mencionados y relacionados con el área de administración.

La magnitud de dicha oferta resulta inferior en comparación con la demanda declarada, sobre todo en todo lo relacionado con marketing. Esto sugiere una subrepresentación relativa de estas áreas estratégicas dentro del portafolio total de cursos impartidos.

Asimismo, el análisis del año 2022 permite identificar necesidades emergentes asociadas a ámbitos como la gestión de redes sociales, las cuales comienzan a adquirir mayor relevancia en la ENECAP.

En síntesis, durante 2022 la oferta de capacitación del programa Despega MIPE presenta una pertinencia parcial respecto de las necesidades declaradas por las MIPE. Si bien existe alineación en algunas áreas clave, persisten desbalances entre la estructura de la demanda y la composición efectiva de la oferta, particularmente en perjuicio de áreas de gestión empresarial de alta prioridad. Estos resultados refuerzan la necesidad de profundizar la articulación entre la evidencia proveniente de encuestas de necesidades, como la ENECAP, y la planificación estratégica de la oferta programática.

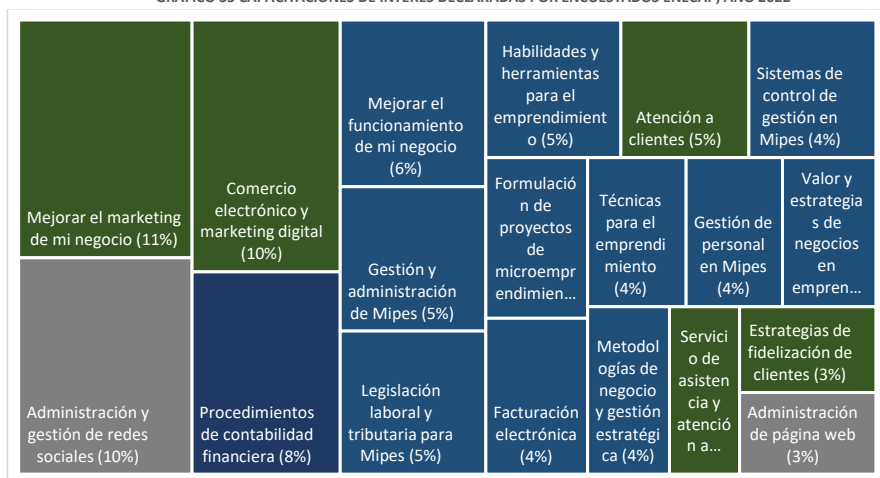
GRÁFICO 34 CURSOS IMPARTIDOS POR DESPEGA MIPE, AÑO 2022



- Administración
- Comercio
- Computación e informática
- Medioambiente y otros
- Servicios, Turismo y otros
- Idiomas y comunicación

Fuente: Elaboración propia a partir de Anuario Estadístico SENCE 2022

GRÁFICO 35 CAPACITACIONES DE INTERÉS DECLARADAS POR ENCUESTADOS ENECAP, AÑO 2022



- Administración
- Comercio
- Computación e informática
- Medioambiente y otros
- Servicios, Turismo y otros
- Idiomas y comunicación

Fuente: Elaboración propia a partir de ENECAP 2022

Durante el año 2023, la oferta de capacitación del programa Despega MIPE se concentró principalmente en cursos asociados al fortalecimiento de la gestión interna y financiera de las empresas, destacando contabilidad financiera (27%) y gestión de emprendimiento (20%), que en conjunto representan cerca de la mitad de los participantes del año. Esta orientación refleja un énfasis relevante en la administración del negocio, complementado por cursos del área de comercio, como venta presencial/electrónica (11%) y atención al cliente (4%), así como por inglés (14%) en el ámbito de idiomas y comunicación. Adicionalmente, se observa presencia de cursos de alfabetización digital y ofimática (7%) y legislación laboral (7%), que aportan herramientas transversales para la operación empresarial.

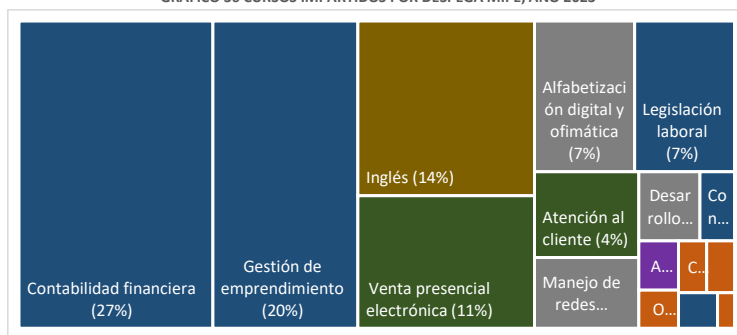
Por su parte, los intereses de capacitación declarados según ENECAP 2023 muestran una demanda más diversificada, con una fuerte orientación hacia el área comercial y digital. Destacan mejorar el marketing del negocio (10%), Administrador de redes sociales / community manager (9%) y comercio electrónico y marketing digital (8%), lo que evidencia una alta necesidad de fortalecer capacidades de posicionamiento, ventas y presencia digital. Paralelamente, se

identifican necesidades relevantes en gestión administrativa, financiera y contable (8%), contabilidad financiera (8%), así como en ámbitos de formalización y control, tales como legislación laboral y tributaria para MIPES (5%) y control de gestión (5%).

Al contrastar ambos enfoques, se observa que en 2023 existe una adecuada alineación en materias de administración y finanzas, dado que la oferta del programa cubre de manera significativa áreas que también son priorizadas por las empresas en ENECAP. No obstante, se aprecia un desbalance en la cobertura temática, ya que la oferta del programa se encuentra altamente concentrada en contabilidad y gestión interna, mientras que las necesidades declaradas por las MIPE muestran un mayor peso relativo en marketing, redes sociales y comercio digital, áreas que presentan una cobertura menor o indirecta en la oferta efectiva del programa durante el año.

En este sentido, si bien la oferta 2023 resulta pertinente respecto a las necesidades asociadas a la administración y formalización del negocio, se identifican brechas relevantes en el componente comercial y digital, particularmente en cursos orientados explícitamente a marketing, gestión de redes sociales y estrategias de venta digital, los cuales concentran una proporción significativa del interés declarado por las empresas. Esto sugiere oportunidades de ajuste en la composición de la oferta para mejorar su alineación con las necesidades emergentes del segmento MIPE, especialmente en contextos de digitalización y competitividad comercial.

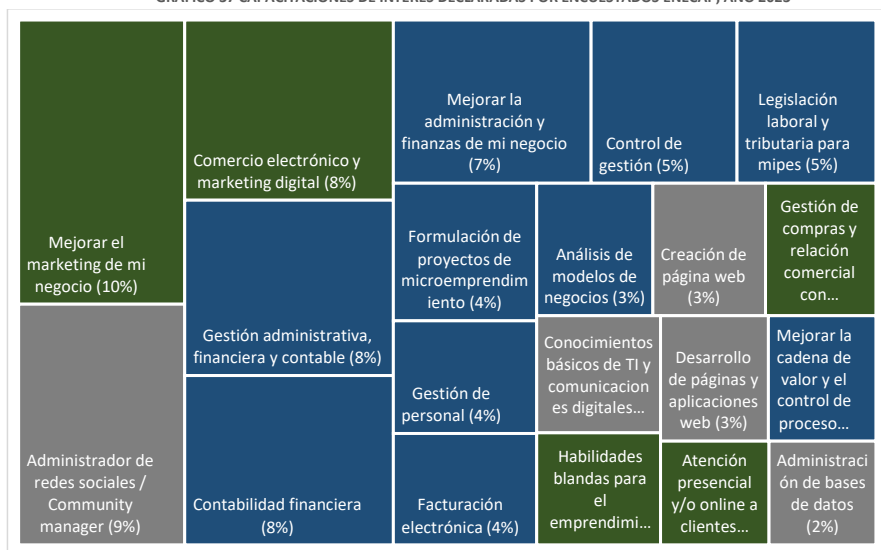
GRÁFICO 36 CURSOS IMPARTIDOS POR DESPEGA MIPE, AÑO 2023



- Administración
- Comercio
- Computación e informática
- Medioambiente y otros
- Servicios, Turismo y otros
- Idiomas y comunicación

Fuente: Elaboración propia a partir de Anuario Estadístico SENCE 2023

GRÁFICO 37 CAPACITACIONES DE INTERÉS DECLARADAS POR ENCUESTADOS ENECAP, AÑO 2023



- Administración
- Comercio
- Computación e informática
- Medioambiente y otros
- Servicios, Turismo y otros
- Idiomas y comunicación

Fuente: Elaboración propia a partir de ENECAP 2023

En general, el análisis de pertinencia permite aproximarse al grado de alineación entre la oferta de capacitación del programa Despega MIPE y los intereses de capacitación declarados en ENECAP, evidenciando una concentración de la oferta en áreas como administración, computación e informática, comercio e idiomas y comunicación, las cuales coinciden con los principales intereses formativos del segmento (más allá de las brechas ya mencionadas). No obstante, una alta pertinencia temática no implica necesariamente una mayor eficiencia del instrumento, en particular cuando dichas áreas ya se encuentran cubiertas por otros programas de capacitación del Servicio.

En este contexto, resulta necesario complementar el análisis de pertinencia con una evaluación de la duplicidad de la oferta, con el fin de determinar si los cursos impartidos por Despega MIPE representan una respuesta adicional y diferenciada a las necesidades del segmento, o si reproducen contenidos formativos ya disponibles en otros instrumentos, sobre todo en Franquicia Tributaria. De este modo, el análisis de duplicidad permite profundizar la

evaluación del programa, incorporando no solo la adecuación de la oferta a los intereses de la población objetivo, sino también su elemento diferenciador dentro del conjunto de políticas de capacitación vigentes para las MIPE dentro de SENCE.

En este sentido, el análisis de duplicidad entre el programa Despega MIPE y Franquicia Tributaria para el año 2024 se realizó a nivel de cursos impartidos y volumen de participantes, a través de un proceso de homologación de contenidos formativos, considerando el enfoque sustantivo de cada curso, ya que en Franquicia tributaria no hay denominación administrativa de los cursos (como sí hay en los demás programas de SENCE), sino de áreas. Este método permite identificar no solo la existencia de duplicidades, sino también su magnitud, medida a través de la participación de personas capacitadas.

De hecho, los resultados evidencian que una proporción mayoritaria de la oferta del programa Despega MIPE es evaluada como alta coincidencia temática con áreas cubiertas por la Franquicia Tributaria: el 82% del total de participantes (2.355 personas) se concentra en cursos cuya temática se encuentra relacionada con áreas de Franquicia Tributaria.

Estas duplicidades se observan principalmente en áreas de computación e informática, destacando cursos como **conectividad y redes** (23% del total de participantes), **programas y software computacionales especializados** (14%), y también idiomas y comunicación como **es inglés** (16%). La magnitud de estas cifras sugiere que la duplicidad no es marginal ni puntual, sino que afecta a los principales ejes formativos del programa en términos de cobertura y alcance.

Además, el hecho que aparezca inglés da a entender que no solamente puede presentar sobre representación acorde a los intereses mostrados en ENECAP, sino también una duplicidad con otros programas, por lo que no otorgaría – a priori- un elemento diferenciador al programa.

En un segundo nivel, se identifica un 5% de participantes (144 personas) asociados a cursos evaluados con coincidencia media, como **Economía y Legislación Laboral**. En estos casos, si bien existe correspondencia temática con la Franquicia Tributaria, los contenidos presentan un enfoque parcialmente diferenciado, lo que sugiere una duplicidad menos directa y con mayor potencial de complementariedad.

Por su parte, los cursos clasificados con coincidencia baja representan un 10% del total de participantes (287 personas) y corresponden principalmente a contenidos de comercio y servicios financieros (**atención al cliente y ventas presencial, telefónica y electrónica**) y a la categoría **otros**. En estos casos, si bien existe oferta similar en la Franquicia Tributaria, la especificidad del enfoque o del público objetivo reduce el grado de solapamiento efectivo.

Caso contrario a inglés, el área de comercio –la cual se veía subrepresentada con relación a los resultados ENECAP- presenta una oportunidad de elemento diferenciador para el programa. Esto principalmente al observar un 3% de participantes (94 personas) asociados a cursos sin coincidencia con la Franquicia Tributaria, que corresponde a **marketing**.

Sin embargo, también cabe precisar que existe una alta complementariedad por parte de Franquicia tributaria, puesto que tiene áreas que no tienen homologación alguna con los cursos del SENCE, tales como son los siguientes:

GRÁFICO 37 ÁREAS DE CAPACITACIÓN DE FRANQUICIA TRIBUTARIA SIN RELACIÓN CON SENCE AÑO 2024

Cursos de Franquicia Tributaria que no aparecen en Despega MIPE	Participantes Franquicia Tributaria
Agricultura	7.201
Artes, Artesanía Y Gráfica	2.054
Construcción	14.492
Ecología	4.152
Educación Y Capacitación	31.118
Electricidad Y Electrónica	13.848
Energía Nuclear	80
Especies Acuáticas	2.266
Forestal	3.556
Mecánica Automotriz	6.493
Mecánica Industrial	12.340
Minería	5.586
Procesos Industriales	7.644
Salud, Nutrición Y Dietética	30.100
Servicio A Las Personas	83.561
Nivelación De Estudios	330

Fuente: Elaboración propia a partir de Anuario Estadístico SENCE 2024

En síntesis, el análisis demuestra que la duplicidad entre Despega MIPE y la Franquicia Tributaria se manifiesta en cierto grado, no solo en términos de número de cursos, sino fundamentalmente en la magnitud de participantes involucrados. Este hallazgo releva la necesidad de avanzar hacia una mayor articulación y diferenciación funcional entre ambos instrumentos, principalmente poniendo el enfoque en áreas de marketing y ventas (área de comercio).

Por otro lado, es necesario mencionar que el área de administración concentra una proporción relevante de la oferta formativa del programa Despega MIPE y, al mismo tiempo, corresponde a una de las principales áreas de interés y necesidad declaradas en ENECAP, tal como se evidenció en el análisis de pertinencia.

En este contexto, el análisis de duplicidad con otros programas del Servicio, particularmente con la Franquicia Tributaria, muestra un bajo nivel de superposición directa, lo que constituye un resultado positivo desde el punto de vista de la eficiencia y focalización de la política pública.

En términos cuantitativos, los cursos del área de administración presentan mayoritariamente coincidencias altas o medias con la Franquicia Tributaria, pero sin replicar de manera directa los mismos cursos, ya que el porcentaje de los cursos relacionados con áreas de Franquicia Tributaria son bajos (no superan el 6%).

Las especialidades impartidas por Despega MIPE —tales como **Gestión de emprendimiento**, **Contabilidad administrativa**, **Administración de empresas** y **Legislación laboral**— se orientan principalmente al fortalecimiento de capacidades de gestión básicas y transversales, las cuales suelen estar subrepresentadas o abordadas de manera más general en otros instrumentos.

Este resultado sugiere que, si bien existe correspondencia temática entre ambos programas, Despega MIPE cumple un rol complementario respecto de la Franquicia Tributaria, abordando contenidos clave para la gestión cotidiana de las micro y pequeñas empresas que no necesariamente son cubiertos con la misma profundidad o accesibilidad por otros programas.

En particular, la baja duplicidad observada en esta área refuerza el carácter del programa como un instrumento orientado a reducir brechas de gestión administrativa en un segmento que presenta mayores dificultades de acceso a la capacitación tradicional.

En consecuencia, los resultados indican que la oferta del programa Despega MIPE en el área de Administración no solo es pertinente respecto de las necesidades del segmento, sino que además evita una superposición innecesaria con otros programas del servicio, aportando valor agregado a la política de capacitación dirigida a las micro y pequeñas empresas.

GRÁFICO 37 CURSOS DEL SENCE DUPLICADOS EN ÁREAS DE CAPACITACIÓN FRANQUICIA TRIBUTARIA, AÑO 2024

Área temática homologada con Franquicia Tributaria	Cursos Despega Mipe	N Participantes	% Del total
Coincidencia Alta	Total	2355	82%
Administración	Administración De Empresas	15	1%
	Contabilidad Administrativa	25	1%
	Gestión De Emprendimiento	183	6%
Computación E Informática	Administración De Base De Datos	24	1%
	Alfabetización Digital Y Ofimática	23	1%
	Big Data	74	3%
	Conectividad Y Redes	652	23%
	Diseño Desarrollo Y Programación Pagina Web Aplicaciones Móviles Video Juegos entre otros	139	5%
Alimentación, Gastronomía Y Turismo	Programas y Software Computacionales Especializados	406	14%
	Panadería, Pastelería Y Repostería	53	2%
Ciencias Y Técnicas Aplicadas	Servicio De Bar y Comedores	37	1%
	Matemáticas y Estadística	50	2%
Idiomas Y Comunicación	Ingles	453	16%
Transporte Y Telecomunicaciones	Operación De Equipos y Herramientas Para La Operación Logística	121	4%
	Tratamiento De Suelo y Técnicas De Riego	50	2%
Agropecuaria			
Comercio Y Servicios Financieros			2%
	Contabilidad Financiera	50	
Coincidencia Media	Total	144	5%
Administración	Economía	46	2%
	Legislación Laboral	98	3%
Coincidencia Baja	Total	287	10%
Comercio Y Servicios Financieros	Atención Al Cliente	22	1%
	Ventas Presencial Telefónica Electrónica	217	8%
Otros	Otros	48	2%
Sin Coincidencia	Total	94	3%
Marketing	Marketing	94	3%
Total		2.880	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de Anuario Estadístico SENCE 2024

Con el fin de profundizar el análisis de duplicidad de la oferta formativa del programa Despega Mipe, se realizó un contraste a nivel de cursos con otros programas vigentes del SENCE, específicamente Fórmate para el Trabajo, Becas Fondo Cesantía Solidario, Reinvéntate y Becas Laborales.

A diferencia de aproximaciones previas centradas en especialidades o áreas temáticas, este análisis considera la existencia efectiva de cursos equivalentes y su magnitud en términos de participantes, permitiendo una evaluación más precisa de posibles superposiciones. Esto debido a que la denominación administrativa ya se encuentra homologada entre los programas.

Los resultados muestran que la duplicidad de la oferta de Despega MIPE con otros programas del Servicio es acotada y heterogénea según tipo de curso. Del total de participantes del programa (2.880), solo una fracción de los cursos presenta coincidencia con más de un programa adicional, mientras que una proporción relevante de la oferta no registra equivalencias formativas directas.

En términos agregados, se observa que: Becas Laborales es el programa con mayor nivel de coincidencia, presentando oferta equivalente en 15 cursos, luego sigue Fórmate para el Trabajo registra coincidencias en 10 cursos. Becas Fondo Cesantía Solidario presenta duplicidad en 6 cursos y, finalmente, Reinventate muestra una superposición muy limitada, con solo 1 curso equivalente.

La duplicidad se concentra principalmente en cursos asociados a: 1) gestión administrativa, por ejemplo, **contabilidad financiera, contabilidad administrativa, administración de empresas**; 2) Comercialización, tales como **gestión de emprendimiento, ventas presenciales y telefónicas, atención al cliente**. 3) Competencias digitales básicas (alfabetización digital, diseño web, programación aplicada).

En estos casos, la existencia de oferta equivalente en otros programas responde a la naturaleza transversal de los contenidos, los cuales son relevantes para distintos segmentos de población objetivo del SENCE, no exclusivamente para micro y pequeñas empresas.

Por el contrario, cursos con alta participación dentro de Despega MIPE -como **conectividad y redes, programas y software computacionales especializados o inglés**- presentan baja o nula duplicidad, lo que refuerza el carácter complementario del programa respecto del resto de la oferta institucional.

Sin embargo, cabe recordar que inglés sí se encuentra duplicado en Franquicia Tributaria, por lo que donde más se refuerza el elemento diferenciador de Despega MIPE está precisamente en el área computación e informática, la cual también ha mostrado un grado de subrepresentación en el análisis de pertinencia, mostrando así una oportunidad de mejora para el programa.

También es importante mencionar a marketing, ya que, pese a su poco porcentaje respecto al total de participantes, nuevamente muestra una ausencia de duplicidad, siendo elemento diferenciador potencial para Despega MIPE. Esto se complementa además con el constante interés demostrado dentro de ENECAP entre 2020 y 2023.

De todos modos, es importante destacar que la duplicidad observada no se traduce necesariamente en una duplicación efectiva del esfuerzo público, dado que la mayoría de los

cursos duplicados representa porcentajes individuales bajos respecto del total de participantes del programa (ninguno de los que están 2 o 3 veces duplicados supera el 8%).

En su conjunto, la evidencia indica que Despega MIPE no duplica de manera sustantiva la oferta de otros programas del SENCE, sino que opera como un instrumento complementario, focalizado en las necesidades específicas de gestión, digitalización y fortalecimiento productivo de las micro y pequeñas empresas.

La limitada duplicidad con programas como Reinvéntate y el carácter transversal de las coincidencias con Becas Laborales y Fórmate para el Trabajo refuerzan la pertinencia del programa y su coherencia dentro del sistema de capacitación en SENCE.

TABLA 37 CURSOS DE DESPEGA MIPE DUPLICADOS CON OTROS PROGRAMAS DE SENCE, AÑO 2024

Cursos Despega MIPE	Participantes Despega MIPE	Porcentaje sobre el total Despega MIPE	Fórmate para el trabajo	Becas Fondo Cesantía Solidario	Reinvéntate	Becas Laborales	Total oferta equivalente
Matemáticas Y Estadística	50	2%	No	No	No	No	0
Economía	46	2%	No	No	No	No	0
Contabilidad Financiera	50	2%	Sí	Sí	No	Sí	3
Contabilidad Administrativa	25	1%	Sí	Sí	No	Sí	3
Administración De Empresas	15	1%	Sí	No	No	Sí	2
Gestión De Emprendimiento	183	6%	Sí	No	No	Sí	2
Legislación Laboral	98	3%	No	No	No	No	0
Tratamiento De Suelo y Técnicas De Riego	50	2%	No	No	No	Sí	1
Marketing	94	3%	No	No	No	No	0
Atención Al Cliente	22	1%	Sí	Sí	No	Sí	3
Ventas Presencial Telefónica Electrónica	217	8%	Sí	No	No	Sí	2
Administración De Base De Datos	24	1%	No	No	No	No	0
Big Data	74	3%	No	No	No	No	0
Conectividad Y Redes	652	23%	No	No	No	No	0
Alfabetización Digital Y Ofimática	23	1%	No	Sí	No	Sí	2
Diseño Desarrollo Y Programación Pagina Web Aplicaciones Móviles Video Juegos Entre Otros	139	5%	Sí	No	Sí	Sí	3
Programas Y Software Computacionales Especializados	406	14%	No	No	No	Sí	1
Panadería, Pastelería y Repostería	53	2%	Sí	No	No	Sí	2

Servicio De Bar Y Comedores	37	1%	No	No	No	Sí	1
Inglés	453	16%	No	No	No	Sí	1
Otros	48	2%	Sí	Sí	No	Sí	3
Operación De Equipos y Herramientas para la Operación Logística	121	4%	Sí	Sí	No	Sí	3
Total	2.880	100%	10	6	1	15	

Fuente: Elaboración propia a partir de Anuario Estadístico SENCE 2024

El análisis de duplicidad de la oferta de capacitación del programa Despega MIPE con otros programas del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo evidencia una baja duplicidad de la oferta formativa, especialmente cuando el contraste se realiza a nivel de cursos y magnitud de participantes.

Si bien se identifican cursos con contenidos similares a los impartidos por otros programas del Servicio -como Becas Laborales y Fórmate para el Trabajo-, estas coincidencias se concentran en contenidos de carácter transversal, tales como gestión administrativa o contabilidad. Este tipo de contenidos es común a múltiples instrumentos de capacitación y responde a necesidades formativas amplias del mercado laboral, por lo que su presencia en distintos programas no constituye, por sí misma, una duplicación ineficiente de la oferta general de SENCE.

En cuanto a la magnitud, los cursos que presentan coincidencia con otros programas representan porcentajes acotados del total de participantes, lo que descarta la existencia de una duplicación masiva de la oferta dirigida al mismo segmento objetivo. En este sentido, la evidencia sugiere que Despega MIPE cumple un rol específico y diferenciado, orientado a las necesidades de gestión, fortalecimiento productivo y adaptación digital de las micro y pequeñas empresas, sin replicar de manera sistemática la oferta de otros instrumentos del Servicio.

En consecuencia, el análisis permite concluir que la duplicidad observada es limitada y funcional. Despega MIPE se inserta de manera coherente dentro de la oferta pública de capacitación, diferenciándose en cuanto a ofertas para la población objetivo, aportando además una cobertura más integral de sus necesidades formativas.

Pese a esto, y en complemento con lo mostrado en el análisis de pertinencia, se refuerza la idea de que los cursos de marketing pueden ser un gran elemento diferenciador para el programa, y una solución sustantiva a las necesidades e intereses del segmento con el cual trabaja.

Por otro lado, considerando que el análisis de duplicidad evidencia una superposición acotada y funcional con otros programas del Servicio, resulta pertinente examinar cómo la oferta de capacitación del programa Despega MIPE ha evolucionado en el tiempo, identificando ajustes,

incorporaciones y cambios en su composición temática que permitan evaluar su capacidad de adaptación a las necesidades del segmento MIPE y su coherencia con el rol complementario que cumple dentro de la oferta pública de capacitación.

En primer lugar, se analizarán los cursos descontinuados en Despega MIPE, estos son aquellos que se hicieron al menos una vez y no aparecen en años posteriores. Por ejemplo, orfebrería aparece en el año 2020 y, al revisar los años siguientes hasta el año 2024 no vuelve a tener registros. Esto significa que, hasta este último año mencionado, se encuentra descontinuado.

También se explicita que no se analiza el año 2024 puesto que no tiene años posteriores para contrastar. Pese a esto, sí se considera para la cuantificación del total de participantes en el periodo 2020-2024, con el motivo de medir el impacto que han tenido las descontinuaciones en todos estos años analizados. En este sentido, durante el período 2020-2023, los cursos descontinuados concentraron un total de 999 participantes, lo que representa apenas un 3,3% del total de participantes del período 2020-2024 (29.877). Este resultado indica que la descontinuación de cursos ha tenido un impacto cuantitativamente acotado, sin afectar de manera significativa la cobertura global del programa.

A nivel anual, la proporción de participantes asociados a cursos descontinuados se mantiene baja y relativamente estable. El año 2020 presentó que 5 cursos de ese año fueron descontinuados posteriormente, significando el 1,3% de los participantes (8.258). En el año 2021 los cursos que fueron descontinuados posteriormente son 3, representando un aumento a 4,5% del total de participantes para ese año. El año 2022 tiene un porcentaje levemente superior al anterior, aunque la descontinuación de cursos es mayor, llegando a un total de 6. Finalmente, el 2023 muestra el mayor porcentaje con 4,9% del total de los participantes ese año y un total de 4 cursos que no se ven posteriormente.

Si bien se observa un aumento porcentual gradual a partir de 2021, este se mantiene en niveles moderados, lo que sugiere ajustes coyunturales de la oferta, más que cambios estructurales.

El análisis de los cursos que dejaron de impartirse en el período evidencia dos características centrales que permiten interpretar su descontinuación como parte de un proceso de ajuste programático y no como una pérdida significativa de cobertura.

En primer lugar, se observa una baja participación individual en la mayoría de los cursos descontinuados. Estos cursos concentran, en general, menos del 1% del total anual de participantes, como es el caso de orfebrería, energía solar, higiene y manipulación de alimentos, servicios de guías o información turística y recuperación y recogida de material reciclable.

Esto reduce el impacto de su salida sobre los resultados globales del programa. De todos modos, esto no significa que estos cursos sean menos importantes por el hecho de tener menor participación, sino más bien refleja un carácter más especializado, lo que no va necesariamente alineado con el carácter transversal que ha adoptado el programa a lo largo de los años.

Siguiendo esta línea y, en segundo lugar, los cursos descontinuados presentan un marcado carácter específico o sectorial. Gran parte de ellos se vincula a nichos productivos especializados o a actividades puntuales, tales como viticultura y enología, comercio exterior, cocina, cuidado personal o turismo. Este tipo de contenidos, si bien son relevantes para segmentos acotados, no constituyen los ejes transversales del programa Despega MIPE, cuyo foco está puesto en el fortalecimiento de capacidades generales de gestión, administración y productividad empresarial.

La evolución temporal de los cursos descontinuados muestra que este proceso responde a una lógica de racionalización y focalización de la oferta formativa, coherente con los objetivos estratégicos del programa.

Durante 2020, la descontinuación se concentra principalmente en cursos de baja escala y carácter artesanal o turístico, lo que puede interpretarse como parte de una etapa inicial de ajuste del portafolio formativo.

En 2021 y 2022, se observa la salida de cursos asociados a logística específica, comercio exterior o servicios financieros puntuales, reforzando la orientación del programa hacia contenidos de mayor transversalidad para el segmento MIPE.

Finalmente, en 2023, destacan cursos como manejo de redes sociales, cocina y cuidado personal. Esta evolución sugiere una reorientación progresiva hacia contenidos más estructurales y estratégicos, en línea con el análisis de pertinencia y con los resultados del análisis de duplicidad con otros programas del Servicio.

En conjunto, los resultados indican que la descontinuación de cursos no responde a una contracción de la oferta, sino a un proceso deliberado de ajuste y priorización, orientado a fortalecer la coherencia interna del programa y su alineación con las necesidades predominantes de las micro y pequeñas empresas.

Esto también va de acuerdo con lo expresado de manera continua en ENECAP y lo visto en el análisis de pertinencia, donde las áreas relacionadas a servicios, turismo, medioambiente y otros mostraron no estar dentro de las principales prioridades.

Al observar que hay pocos cursos discontinuados que se relacionan al área de administración, por lo que se consolidan como un núcleo estructural del programa Despega MIPE, que se mantiene estable en el tiempo dada su alta pertinencia para el segmento.

En el área de computación e informática, la discontinuación de algunos cursos no implica una reducción del componente digital del programa, sino un proceso de especialización de la oferta, privilegiando contenidos de mayor profundidad técnica y aplicabilidad empresarial, tales como **conectividad y redes, big data y programas y software computacionales especializados**.

TABLA 37 CURSOS DESCONTINUADOS DE DESPEGA MIPE HASTA EL AÑO 2024

Último año realizado	Cursos discontinuados	Participantes	Porcentaje respecto al total	Suma del porcentaje	Total de participantes
2020	Orfebrería	20	0,2%	1,3%	8.358
	Energía solar	20	0,2%		
	Higiene y manipulación de alimentos	50	0,6%		
	Servicios de guías o información turística	10	0,1%		
	Recuperación y recogida de material reciclable	11	0,1%		
2021	Soporte informático	50	0,9%	4,5%	5.408
	Gestión de inventario, almacenamiento y abastecimiento	70	1,3%		
	Transporte terrestre de pasajeros	121	2,2%		
2022	Servicios bancarios	50	0,7%	4,8%	6.702
	Administración de oficina	14	0,2%		
	Viticultura y enología	50	0,7%		
	Comercio exterior	165	2,5%		
	Servicios de banquetería	20	0,3%		
	Agencias de turismo y tour operadores	25	0,4%		
2023	Manejo de redes sociales	219	3,4%	4,9%	6.529
	Cocina	43	0,7%		
	Cuidado Y Estética De Mascotas	43	0,7%		
	Imagen y cuidado personal	18	0,3%		
Total de participantes de cursos discontinuados Periodo 2020-2023		999	3,3%	Total Participantes periodo 2020-2024	29.877

Fuente: Elaboración propia a partir de Anuario Estadístico SENCE 2020- 2024

Para hacer un contraste con estos cambios, también se analizan los cursos nuevos del programa. En este caso, no se incluye el año 2020 puesto que la información disponible respecto a cursos

en el año 2019 no está especificada en el anuario, por lo que no se puede determinar si los cursos disponibles son nuevos o no.

El análisis de los cursos nuevos incorporados por el programa Despega MIPE entre 2021 y 2024 muestra que la renovación de la oferta ha sido acotada en términos de volumen, pero estratégicamente concentrada en áreas de alta pertinencia para el segmento MIPE, particularmente en los últimos años del período analizado.

En 2021, se incorporaron cuatro cursos nuevos (viticultura y enología; agencias de turismo y tour operadores; imagen y cuidado personal; otros), que en conjunto representaron 2,4% del total de participantes del año. Estas incorporaciones se orientaron principalmente a actividades productivas y de servicios específicos, con una cobertura reducida, lo que sugiere un carácter exploratorio o focalizado de la ampliación de la oferta, sobre todo si se considera que estos mismos cursos ya fueron discontinuados inmediatamente el año posterior. Por lo tanto, la incorporación de estos elementos no explica alguna orientación específica en Despega MIPE.

Siguiendo el punto anterior, durante el año 2022, no se registraron cursos nuevos, lo que da cuenta de un año de consolidación de la oferta existente, sin expansión temática adicional.

En 2023, se incorporó un único curso nuevo (cuidado y estética de mascotas), cuya participación alcanzó 0,6% del total anual, manteniendo la lógica de incorporaciones puntuales y de bajo impacto relativo sobre el conjunto de la oferta. Además, al igual que lo sucedido en año 2021, este curso también fue discontinuado inmediatamente el año siguiente.

El cambio más significativo se observa en 2024, año en el que la incorporación de cursos nuevos alcanza una magnitud sustantiva, concentrando 49,8% del total de participantes del año (porcentaje alto explicado también por una clara baja de participantes a nivel general).

Esta expansión se explica principalmente por la inclusión de cursos vinculados a computación e informática, tales como conectividad y redes (22,6%), programas y software computacionales especializados (14,1%) y big data (2,6%), además de contenidos en administración y servicios. Este patrón evidencia un viraje estratégico de la oferta, orientado a fortalecer competencias digitales avanzadas y habilidades técnicas de mayor impacto productivo para las micro y pequeñas empresas.

Estos cambios realizados parecieran tener más pertinencia con los intereses de capacitación mostrados por ENECAP, además de ser potencialmente diferenciadores como se muestra en el análisis de duplicidades.

En términos acumulados, los cursos nuevos del período 2021–2024 concentraron 1.604 participantes, equivalentes al 5,4% del total de participantes del programa entre 2020 y 2024, lo que confirma que la renovación de la oferta ha sido selectiva, evitando una rotación excesiva de contenidos y privilegiando incorporaciones de alta relevancia estratégica, como se hizo de manera coherente durante el año 2024.

En conjunto, estos resultados indican que la evolución de la oferta de Despega MIPE no responde a una lógica de expansión continua, sino a decisiones programáticas focalizadas, con una incorporación intensiva de nuevos cursos solo cuando se identifican brechas claras en las competencias requeridas por el segmento MIPE, particularmente en ámbitos de transformación digital.

Sin embargo, el análisis también sugiere que, pese a incorporarse en 2024, el aumento de oferta relacionada a marketing sigue siendo baja en comparación a los intereses de capacitación expresados con la ENECAP.

TABLA 37 CURSOS NUEVOS DE DESPEGA MIPE HASTA EL AÑO 2024

Año	Cursos Nuevos	Participantes	% de participantes respecto al total	Suma de porcentajes	Total Participantes
2021	Viticultura y enología	24	0,4%	2,4%	5.408
	Otros	70	1,3%		
	Agencias de turismo y tour operadores	16	0,3%		
	Imagen y cuidado personal	18	0,3%		
2022	Sin cursos nuevos	0	0,0%	0,0%	6.702
2023	Cuidado Y Estética De Mascotas	43	0,7%	0,6%	6.529
2024	Matemáticas Y Estadística	50	1,7%	49,8%	2.880
	Economía	46	1,6%		
	Tratamiento De Suelo Y Técnicas De Riego	50	1,7%		
	Administración De Base De Datos	24	0,8%		
	Big Data	74	2,6%		
	Conectividad Y Redes	652	22,6%		
	Programas Y Software Computacionales Especializados	406	14,1%		
	Servicio De Bar Y Comedores	37	1,3%		
	Marketing	94	3,3%		
Total participantes de cursos nuevos Período 2021-2024		1.604	5,4%	Total Participantes periodo 2020-2024	29.877

Fuente: Elaboración propia a partir de Anuario Estadístico SENCE 2020- 2024

Por último, y con el fin de determinar la estabilidad en términos de orientación programática por parte de Despega MIPE, se analizan los cursos que se han mantenido a lo largo del periodo 2020-2024. Esto no quiere decir que aparezcan en todos los años, sino más bien que, si el curso apareció – por ejemplo- en 2020 y aparece al nuevamente en los años siguientes, es que se considera constante. Analíticamente esto se puede resumir como aquellos que no son nuevos ni descontinuados dentro del periodo.

En este sentido, el análisis de los cursos constantes impartidos por el programa Despega MIPE durante el período 2020–2024 evidencia una alta estabilidad de la oferta formativa, tanto en términos de contenidos como de cobertura de participantes. En efecto, un conjunto de cursos constantes concentró 24.627 participantes, lo que representa el 82% del total de participantes del programa en el período (29.877 personas), dando cuenta de una estrategia basada en la continuidad de especialidades consideradas estructurales para el segmento MIPE.

Entre los cursos con mayor peso relativo destacan inglés (19%), gestión de emprendimiento (14%), ventas (presencial, telefónica y electrónica) (13%), contabilidad administrativa (12%) y contabilidad financiera (8%), los cuales, en conjunto, concentran una proporción significativa de la matrícula total.

Estas especialidades se vinculan directamente con competencias transversales y habilitantes para la gestión, sostenibilidad y crecimiento de MIPES. Pese a esto, se sugiere de todos modos revisar el peso relativo de inglés considerado lo observado tanto en el análisis de pertinencia como duplicidades. Esto no sugiere su eliminación, pero si observar la concentración que significa.

Asimismo, cursos como alfabetización digital y ofimática (7%), legislación laboral (5%) y atención al cliente (2%) refuerzan la orientación del programa hacia el fortalecimiento de capacidades básicas y normativas, necesarias para el funcionamiento formal de las empresas y la mejora de sus procesos internos.

En contraposición, cursos de carácter más técnico u operativo, como operación de equipos y herramientas para la operación logística o panadería, pastelería y repostería, presentan una participación marginal, lo que indica nuevamente un enfoque deliberado en contenidos de aplicabilidad transversal, por sobre formaciones altamente específicas.

La elevada proporción de participantes concentrada en cursos constantes indica que la evolución de la oferta del programa no se ha basado en una rotación frecuente de especialidades, sino en

la consolidación de un núcleo estable de cursos, alineado con las necesidades permanentes del segmento MIPE.

Este patrón es coherente con los resultados observados en los análisis de pertinencia y duplicidad, donde las áreas de administración, idiomas, comercio y competencias digitales aparecen de forma reiterada tanto en la demanda declarada como en la oferta pública disponible. Las dos últimas áreas mencionadas (comercio y competencias digitales), pese a tener una presencia estable a lo largo del periodo, también presentan una necesidad de mayor participación de acuerdo con lo expresado en ENECAP, en contraposición con la sobre representación y duplicidad de inglés.

En síntesis, la evolución de la oferta de Despega MIPE durante el período 2020–2024 se caracteriza por una estrategia de continuidad y profundización, más que en cambios radicales. Esta estrategia es complementada por incorporaciones puntuales de cursos nuevos y la discontinuación selectiva de otros (e incluso discontinuación inmediata de los nuevos), lo que permite responder a cambios en las necesidades del entorno productivo sin perder coherencia programática.

TABLA 37 CURSOS CONSTANTES DE DESPEGA MIPE EN EL PERIODO 2020-2024

Cursos Constantes en el periodo 2020-2024	Participantes	Porcentaje respecto al total del periodo
Administración de empresas	363	1%
Alfabetización digital y ofimática	1.996	7%
Atención al cliente	524	2%
Contabilidad administrativa	3.438	12%
Contabilidad financiera	2.320	8%
Diseño, desarrollo y programación (página web, aplicaciones móviles, video juegos, entre otros)	335	1%
Gestión de emprendimiento	4.314	14%
Inglés	5.613	19%
Legislación laboral	1.570	5%
Operación de equipos y herramientas para la operación logística	148	0%
Panadería, pastelería y repostería	78	0%
Ventas (presencial, telefónica, electrónica)	3.928	13%
Total participantes en cursos constantes	24.627	82%
Total participantes periodo 2020-2024	29.877	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de Anuario Estadística SENCE 2024

A modo de conclusión, el análisis desarrollado para este objetivo permite concluir que la oferta de capacitación del programa Despega MIPE durante el período 2020–2024, presenta en términos generales un adecuado nivel de pertinencia respecto de las necesidades del segmento de micro y pequeñas empresas, una duplicidad acotada y funcional con otros programas del Servicio, y una evolución programática caracterizada por estabilidad, ajustes graduales y una reorientación estratégica reciente.

En primer lugar, el análisis de pertinencia evidenció que la oferta del programa se ha concentrado de manera consistente en áreas que las MIPE declaran como prioritarias en la ENECAP, particularmente administración, comercio, computación e informática e idiomas y comunicación.

Aquí destaca especialmente el área de administración, que muestra una correspondencia equilibrada entre oferta y demanda a lo largo del período, con brechas moderadas y un promedio cercano a cero, consolidándose como un eje estructural del programa. Este resultado es coherente con el carácter transversal de las competencias administrativas para la gestión cotidiana de las MIPE y refuerza la pertinencia de mantener este foco dentro de la oferta programática. No obstante, también se identificaron brechas persistentes en áreas clave, especialmente en comercio y computación e informática, donde la oferta del programa resulta inferior a la demanda declarada en ENECAP, lo que sugiere oportunidades de ajuste en la composición de la oferta, particularmente en competencias vinculadas a marketing, ventas y digitalización.

En contraste, el área de idiomas y comunicación (inglés), presenta una sobre representación relativa tanto en términos de pertinencia como de duplicidad, lo que propone la necesidad de revisar su peso dentro del portafolio formativo, sin necesariamente eliminarla, pero sí revisando su participación relativa.

El análisis de duplicidad complementa estos hallazgos y permite profundizar la evaluación del programa desde una perspectiva de eficiencia y diferenciación institucional. En relación con Franquicia Tributaria, si bien una proporción significativa de participantes de Despega MIPE se concentra en cursos con alta coincidencia temática (82%), esta duplicidad se explica principalmente por la naturaleza transversal de los contenidos (computación, idiomas y gestión), y no por una replicación directa de cursos o formatos. Además, Franquicia Tributaria cubre un conjunto amplio de áreas productivas que no se encuentran presentes en Despega MIPE, lo que evidencia una relación de complementariedad más que de sustitución entre ambos instrumentos. En este contexto, resulta especialmente relevante el caso del área de administración, que, pese a ser una de las principales áreas del programa, presenta bajos niveles de duplicidad efectiva (en términos porcentuales) con otros programas del Servicio. Esto constituye un resultado positivo, ya que indica que Despega MIPE cumple un rol específico en el

fortalecimiento de competencias básicas de gestión para las MIPes, abordando brechas que no son cubiertas de manera equivalente por otros instrumentos, especialmente considerando las barreras de acceso que enfrenta este segmento a la capacitación tradicional.

Al contrastar con otros programas del SENCE (Fórmate para el Trabajo, Becas Fondo Cesantía Solidario, Reinvéntate y Becas Laborales), se observa que la duplicidad es limitada y heterogénea, concentrándose en contenidos transversales y representando, en la mayoría de los casos, porcentajes bajos del total de participantes. Este resultado refuerza la idea de que Despega MIPE no duplica de manera sustantiva la oferta institucional, sino que se inserta como un instrumento complementario dentro del sistema de capacitación del Servicio.

Aquí destaca la poca duplicidad que tiene marketing y la potencialidad que tiene este tipo de cursos (relacionados al área de comercio) para que Despega MIPE se diferencie de otros tipos de programas del servicio

Finalmente, el análisis de la evolución de la oferta muestra que el programa ha seguido una estrategia de alta estabilidad, con un núcleo de cursos constantes que concentra el 82% de los participantes del período 2020–2024, especialmente en gestión de emprendimiento, contabilidad, ventas e inglés.

La discontinuación de cursos ha tenido un impacto marginal, afectando principalmente a cursos de carácter sectorial o altamente específico, mientras que la incorporación de nuevos cursos ha sido selectiva y estratégica. En particular, el año 2024 marca un punto de inflexión, con una incorporación significativa de cursos asociados a computación e informática avanzada, lo que sugiere una respuesta programática más alineada con las necesidades emergentes de digitalización de las MIPes y con los resultados del análisis de pertinencia en ENECAP. Pese a esto, se identifica que se podría potenciar más el área de comercio incorporando un mayor peso relativo a los cursos con temáticas enfocadas en marketing.

En síntesis, la evidencia analizada permite concluir que Despega MIPE es un programa pertinente, con baja duplicidad efectiva y una evolución coherente, orientada a consolidar un núcleo de competencias clave para la gestión de las micro y pequeñas empresas, incorporando ajustes cuando se identifican brechas relevantes.

No obstante, los resultados también sugieren oportunidades claras de mejora, particularmente en el fortalecimiento del componente de marketing y comercialización, área que aparece de manera consistente como altamente demandada en la ENECAP y que, además, constituye un potencial elemento diferenciador del programa dentro de la oferta pública de capacitación del SENCE.

Finalmente, y a modo de complemento, es necesario citar las entrevistas realizadas a gremios, las cuales aportan elementos cualitativos relevantes para comprender las necesidades de capacitación del segmento MIPE, complementando la evidencia cuantitativa proveniente de ENECAP. No obstante, estos insumos deben ser interpretados considerando su carácter sectorial y contextual. En términos generales, las entrevistas convergen en tres ejes principales: necesidad de actualización permanente de contenidos formativos; requerimientos diferenciados por sector productivo; y brechas en competencias comerciales y digitales más que en temáticas completamente nuevas.

Las entrevistas relevan demandas específicas en determinados rubros. Específicamente en el turismo la capacitación en idioma inglés es identificada como una competencia clave para mejorar la atención a clientes y la competitividad del sector. Este énfasis no resulta contradictorio con los resultados del análisis de pertinencia desarrollado en este objetivo, sino que evidencia una tensión entre necesidades sectoriales específicas y la estructura general de la oferta programática.

Mientras que ENECAP muestra que el interés por capacitaciones en idiomas es bajo a nivel agregado en las MIPE, el análisis de la oferta ejecutada por Despega MIPE evidencia una alta concentración relativa de cursos de inglés, lo que da cuenta de una sobrerrepresentación desde una perspectiva global. Sin embargo, las entrevistas sugieren que, en ciertos sectores productivos, esta oferta puede ser pertinente, siempre que se encuentre adecuadamente focalizada. El análisis de pertinencia no viene a cuestionar la pertinencia del idioma inglés como competencia, sino la forma en que esta se incorpora dentro de la oferta programática, particularmente en términos de su peso relativo, actualización de contenidos y focalización sectorial

Desde esta perspectiva, el desafío identificado no se relaciona necesariamente con la eliminación o mantención de determinadas temáticas, sino con la actualización de contenidos, la segmentación de la oferta y su alineación con necesidades específicas por rubro. Tal como señalan los gremios entrevistados, en áreas como marketing digital, redes sociales, automatización o inteligencia artificial, la rapidez de los cambios tecnológicos exige una revisión permanente de los contenidos formativos, dado que cursos con la misma denominación pueden perder pertinencia si no incorporan estándares y herramientas actualizadas.

En este sentido, el análisis cualitativo refuerza los resultados aquí mostrados, al indicar que la pertinencia de la oferta no depende únicamente de la temática general del curso, sino de su actualidad y adecuación al contexto productivo específico, lo que constituye un criterio clave para fortalecer la efectividad del programa Despega MIPE.

11 OE9: Diagnóstico global del programa

El diagnóstico global del programa **Despega MIPE** revela una política pública que ha logrado una **madurez operativa significativa**, pero que enfrenta **tensiones estructurales** que limitan su impacto sistémico. Desde los primeros cambios experimentados desde el 2012, el programa ha transitado exitosamente desde un modelo de "voucher" - que poseía una oferta mucho más amplia, ya que la persona beneficiaria podía elegir un curso más costoso, siempre y cuando pudiera costear la diferencia de su valor - hacia una modalidad de postulación enfocada a un curso específico dentro de la oferta programática. Por otra parte, su financiamiento ha ido aumentando en el tiempo, además de incorporar a trabajadores/as dependientes dentro de su público objetivo. Todas estas modificaciones en el tiempo podrían estar influyendo en revertir tendencias negativas de satisfacción y alcanzar un máximo histórico de **86,1% de satisfacción global en 2024**. Este éxito se explica por la eliminación de barreras financieras (como la garantía del 20%) y la simplificación de los procesos de postulación.

Focalización y perfil de las personas beneficiarias: El programa ha demostrado una capacidad excepcional para llegar al núcleo de la microempresa, la cual representa más del **70% de la participación** tras el año 2020. Un hallazgo crítico es la **profunda feminización** de la instancia, alcanzando casi un **70% de mujeres beneficiarias en 2024**. Asimismo, se observa un fenómeno de **profesionalización progresiva**: el 49,1% de las personas que participan cuentan con educación superior completa. Esta característica sugiere que el programa está captando a un segmento de microemprendimiento con alto capital educativo, lo que podría generar una subrepresentación de aquellas personas con niveles educativos básicos que enfrentan mayores brechas de gestión.

Nudos críticos en la gobernanza y operación: A pesar de los logros en satisfacción, el diagnóstico identifica una **tensión persistente en la gobernanza**. El modelo actual es altamente centralizado; aunque las Direcciones Regionales son responsables de la ejecución y metas de cobertura, tienen **nula injerencia en la selección de entes ejecutores**, la cual se realiza a nivel central priorizando el costo nacional. Esto deriva en la adjudicación de organismos que carecen de pertinencia territorial o presencia local.

Operativamente, el programa padece un **desconocimiento crónico**: según la encuesta ENECAP 2023, **el 59% de la población objetivo desconoce su existencia**. Además, la **inestabilidad de la plataforma Aula Digital** y la ejecución tardía de los procesos concursales —que concentran las clases en los últimos meses del año— generan subejecución presupuestaria y colisionan con las

Comentado [UE55]: Como discutimos en una de las últimas reuniones, hay que hacer ciertas precisiones:

1. El programa siempre fue de oferta fija, solo que el modelo "voucher" presentaba una oferta mucho más amplia, postulaba a un bono y luego se inscribía o postulaba a un curso.
2. Este modelo no se modifica en sí mismo, sino que cambia la modalidad de postulación (desde postular al programa completo hasta postular a un curso específico).
3. No está claro cuándo sucede esto último, pero es ENTRE 2011 y 2018, por lo que definitivamente no se le puede adjudicar a este cambio el revertir las tendencias negativas de satisfacción. Esto puede deberse mucho más a que el programa sólo admite a trabajadores dependientes y a la participación de personal distinto a personas dueñas o encargadas.

Comentado [MJ56R55]: Se adapta a las modificaciones que se han realizado durante el informe

Comentado [UE57]: La población objetivo del programa son los postulantes de los últimos 5 años, a quienes nos referimos en ese 59%. De donde se obtiene ese dato.

Comentado [MJ58R57]: Se precisa la fuente de información

temporadas de alta demanda laboral de las microempresas. En síntesis, el programa es valorado positivamente por quienes logran acceder, pero su arquitectura institucional actual dificulta la expansión de su impacto.

A continuación, se profundiza en los nudos críticos, los aspectos operativos y las fortalezas del programa **Despega MIPE**, integrando los hallazgos del diagnóstico y la evaluación técnica contenida en las fuentes.

11.1.1 Fortalezas estructurales y logros recientes

El programa ha demostrado una notable capacidad de resiliencia y adaptación gracias a las diversas modificaciones que ha sufrido su diseño desde su creación, consolidando varios pilares que las personas usuarias valoran positivamente:

- **Focalización y equidad de género:** Una de las mayores fortalezas es su éxito en alcanzar a la **microempresa**, que representa más del 70% de su participación. Asimismo, destaca por ser una política altamente **feminizada**, con casi un 70% de mujeres beneficiarias en 2024, lo que contribuye a cerrar brechas de género en el acceso a la capacitación.
- **Remoción de barreras económicas:** La gratuidad total y la eliminación de la garantía del 20% que se exigía anteriormente han facilitado el acceso de las personas con mayores restricciones presupuestarias. Además, la introducción de **subsidios complementarios** (diario, de cuidados y seguro de accidentes) es valorada como un incentivo crucial para la permanencia, compensando el costo de oportunidad de dejar de trabajar para estudiar.
- **Satisfacción y experiencia de usuario:** Después de los cambios experimentados entre el 2012 y 2019, la encuesta de satisfacción ha alcanzado un **máximo histórico de satisfacción global del 86,1%** en 2024. Las personas beneficiarias destacan especialmente la labor de las y los **facilitadores**, quienes logran adaptar contenidos técnicos a la realidad cotidiana de sus negocios.
- **Flexibilidad en la entrega:** La formalización de modalidades **e-learning y mixtas** ha permitido que personas en zonas alejadas o con jornadas laborales extensas puedan acceder a la formación, superando las rigideces del formato presencial.

11.1.2 Aspectos operativos del programa

- **Gobernanza y actores:** El Nivel Central de SENCE es responsable del diseño normativo y la licitación de los organismos ejecutores (OTEC o instituciones de educación superior).

Comentado [UE59]: Recordar que la reforma del 2019 solo es la inclusión de las personas trabajadoras, se refieren a eso?

Comentado [UE60]: Reformular.

Por su parte, las **Direcciones Regionales** ejecutan la supervisión territorial y el acompañamiento técnico para garantizar la calidad en terreno.

- **Mecanismos de selección y certificación:** La selección de las personas beneficiarias opera por **orden de llegada** hasta agotar los cupos, siempre que cumplan con los requisitos de ventas y formalización verificados automáticamente con el SII. Al finalizar el curso, se emite un **diploma digital** que formaliza los aprendizajes, el cual es altamente valorado como un activo para la empleabilidad.
- **Plataforma tecnológica:** El componente e-learning se desarrolla a través del LMS institucional **Aula Digital**, que permite el seguimiento de la asistencia y el progreso pedagógico de manera centralizada.

11.1.3 Nudos críticos sistémicos

- **Tensión en la gobernanza:** Existe una desconexión crítica entre el nivel central y regional. Las regiones son responsables de las metas de cobertura, pero no tienen **injerencia vinculante en la selección de los ejecutores**, lo que a menudo resulta en la adjudicación de entidades sin presencia territorial o con bajos estándares de calidad. Sin perjuicio de lo anterior, es menester señalar que el nivel central de SENCE adjudica al proveedor la ejecución del programa siempre y cuando cumpla con los requisitos de admisibilidad y posea la oferta más económica. A pesar de que la selección está dada por criterios asociados al sistema de compras públicas, existe la percepción por parte de las regiones de que poseen poca influencia en la toma de decisiones, generando una tensión que debe abordarse para clarificar los mecanismos de compra y criterios de selección, de tal forma que disminuya la tensión explicada en este nudo crítico.
- **Falta de actualización de la oferta formativa:** Muchos de los planes formativos datan del inicio del programa, lo que genera una brecha entre lo que se enseña y las necesidades tecnológicas actuales de las MIPE. Esto afecta la pertinencia del programa, especialmente en áreas como transformación digital y marketing, ya que, pueden estar presentes en la oferta programática, pero la falta de actualización de las nuevas tendencias en estas áreas podría ser un factor que influye en la percepción de que falta mayor pertinencia en los programas de capacitación. Así, las necesidades de actualización y/o demandas por ciertas temáticas está orientada a la pertinencia de los contenidos abordados en los distintos cursos de capacitación, donde los programas ayuden a integrar las nuevas competencias digitales y transversales que demandan sus puestos de trabajo.

Comentado [UE61]: Por lo demás, sería bueno abordar nudos críticos específicos en la gobernanza, ¿es solo el tema de ejecutores que se va repitiendo? ¿Hay otros aspectos administrativos específicos que contribuyen a la tensión que describen?

Comentado [UE62]: Hay que matizar un poco esto. Aunque no tienen injerencia en la selección de ejecutores, sí participan en procesos de determinación de oferta formativa. De hecho, en estricto rigor, no es que el nivel central “elija” a los ejecutores en base a su propio criterio, la forma en la que funciona el sistema de compra de cursos implica que, cumplidos criterios de admisibilidad, se adjudique al ejecutor con la oferta más económica. Creo que hace falta más reflexión en torno a este punto a lo largo del informe, porque lo de la “desconexión crítica” (que entiendo sea la percepción de algunas regiones), es un juicio de valor que se repite a lo largo de todo el informe.

Comentado [UE63]: Eso es extraño, en primer lugar porque el programa comenzó el 2011, y los planes formativos surgieron muchos años después. De donde se obtiene esa conclusión?

Comentado [UE64]: Ajustar de acuerdo a lo presentado en el capítulo anterior, más que solo considerar lo obtenido en las entrevistas.

Comentado [MJ65R64]: Este punto contiene la profundización del análisis entregado en las presentaciones del estudio. Sin perjuicio de lo anterior, se incorporan elementos que lo relacionan con el capítulo anterior y precisan aún más su idea central.

Esta actualización de contenidos debe ir acompañada de modalidades que permitan al público objetivo y beneficiario acceder a los programas de capacitación en distintos horarios, dándoles mayor autonomía en su procesos de formativo, y entregando herramientas teórico-prácticas que puedan ser aplicadas en sus distintos contextos laborales, de tal forma que el “aprender-haciendo” con un enfoque andragógico, que tome en cuenta las experiencias previas de las personas y la aplicabilidad de los contenidos enseñados en los programas de capacitación.

- **Inestabilidad tecnológica:** La plataforma **Aula Digital** sufre caídas y sobrecargas en horarios de alta demanda, lo que genera frustración en las personas usuarias y contribuye directamente a la **deserción**, especialmente en el formato e-learning.
- **Inoportunidad en los tiempos de ejecución:** La tardanza en los procesos de licitación y adjudicación (frecuentemente avanzados el segundo semestre) comprime la fase lectiva hacia finales de año. Esto colisiona con las temporadas de alta carga laboral de las MIPE, aumentando el riesgo de abandono y generando subejecución presupuestaria.

11.2 Comparación Despega MIPE y Franquicia Tributaria

Aunque ambos instrumentos son administrados por el **Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)**, el programa **Despega MIPE** y la **Franquicia Tributaria (FT)** operan bajo lógicas, mecanismos de financiamiento y objetivos estructuralmente distintos para atender las necesidades de formación en Chile.

A continuación, se detallan las principales diferencias identificadas en las fuentes:

1. Mecanismo de financiamiento y costo

Despega MIPE: Funciona como un **subsidio directo y gratuito**. El Estado financia íntegramente el costo de los cursos, eliminando la barrera económica para el usuario. Es considerado un instrumento de fomento directo para empresas con limitaciones de liquidez.

Franquicia Tributaria: Es un **incentivo tributario** basado en un mecanismo de mercado. La empresa debe **prepagar** la capacitación y luego recuperar la inversión descontando dicho gasto del impuesto a la renta.

2. Población objetivo y accesibilidad

Despega MIPE: Se focaliza exclusivamente en **micro y pequeñas empresas** (MIPE), incluyendo a sus personas trabajadoras, dueñas, socias y representantes legales. Está diseñado para ser la "puerta de entrada" al sistema formativo para quienes tienen escasa capacidad financiera.

Franquicia Tributaria: Aunque está disponible para todas las empresas que tributan en Primera Categoría, su uso se concentra mayoritariamente en **grandes y medianas empresas**. Esto se debe a que las MIPE suelen carecer del capital de trabajo necesario para el prepago y de la asesoría contable para gestionar el beneficio.

3. Naturaleza de la oferta formativa

Despega MIPE: La oferta es **estandarizada y preestablecida** por SENCE a través de un catálogo que prioriza **competencias transversales** como administración, marketing digital, contabilidad básica y herramientas de gestión.

Franquicia Tributaria: Permite una oferta más **flexible y especializada**. La empresa tiene autonomía para elegir y gestionar cursos técnicos específicos adaptados a los requerimientos productivos particulares de su rubro.

4. Gestión y operación

Despega MIPE: El usuario postula directamente a una oferta fija licitada por SENCE. El programa incluye además **dispositivos de apoyo** como subsidios diarios y de cuidados para incentivar la permanencia.

Franquicia Tributaria: La empresa es quien elige, gestiona y financia la capacitación. Implica una carga administrativa y contable mayor, lo que representa una barrera para las empresas con menor estructura organizacional.

12 OE10: Análisis de la pertinencia del rediseño

La pertinencia de un rediseño integral para el programa **Despega MIPE** no solo responde a una necesidad de actualización administrativa, sino a la urgencia de alinear la política pública con la realidad productiva y tecnológica de las micro y pequeñas empresas chilenas. De acuerdo con el análisis desarrollado en este informe, este proceso se sustenta en datos críticos que evidencian brechas entre el diseño actual y las demandas del segmento.

12.1 Actualización curricular y pertinencia técnica

Uno de los pilares que justifica el rediseño es la **obsolescencia del catálogo formativo**. Actualmente, el programa opera con planes que no incorporan actualizaciones de sus contenidos, de las competencias digitales, ni las dinámicas de mercado que las personas trabajadoras y dueñas de MIPE requieren hoy. Los datos de la **ENECAP 2023** sustentan esta necesidad: existe un interés creciente en áreas como **ventas y marketing digital**, que pasó del 8% en 2019 al **22% en 2024**, y en **transformación digital (18%)**. Sin embargo, la oferta actual se percibe a veces como "demasiado básica" o teórica, lo que desincentiva la permanencia. El rediseño debe permitir que la capacitación sea el valor principal de la intervención, reduciendo la dependencia de los subsidios económicos para sostener el interés.

12.2 Eficiencia operativa y tecnológica

Los datos operativos revelan fallas críticas en la infraestructura digital que justifican una reingeniería de procesos. La plataforma **Aula Digital** es percibida como inestable, con caídas en horarios de alta demanda que contribuyen directamente a la **deserción (especialmente en el 48,8% registrado en 2023)**.

12.3 Sincronía con los ciclos productivos

La falta de oportunidad en la ejecución es otro dato que sustenta el rediseño. Históricamente, las adjudicaciones de cursos ocurren en el **segundo semestre (octubre-noviembre)**, comprimiendo la fase lectiva hacia el final del año. Esto colisiona con las temporadas de alta demanda de las MIPE (como el sector agrícola o comercio navideño), impidiendo que las personas beneficiarias puedan conciliar el estudio con su trabajo.

Comentado [UE66]: Este informe

Comentado [UE67]: En todo el informe no se define con claridad cual es la oferta actual que tipos de curso, esto debe ser abordado en el objetivo 8 y no se presenta con claridad, mejorar y ajustar.

12.4 Articulación con el ecosistema de fomento

Finalmente, el rediseño es pertinente para superar la **fragmentación de la oferta pública**. Los datos indican que solo el **4,1% de las microempresas** utiliza a SENCE como fuente de financiamiento para capacitación, prefiriendo recursos propios o programas de otras instituciones. Despega MIPE debe rediseñarse para actuar como una "**puerta de entrada**" coordinada, creando rutas formativas claras con **SERCOTEC, CORFO y FOSIS**. Actualmente, el impacto se diluye porque la capacitación queda como un hito aislado, sin conexión con el financiamiento posterior para el crecimiento empresarial.

13 OE10: Propuestas de mejoras para el diseño y la implementación del programa Despega MIPE

A continuación, se presentan las propuestas de mejora para el programa Despega MIPE, detallando la fundamentación técnica que las hace necesarias y los beneficios esperados para el ecosistema de las micro y pequeñas empresas, basándose en los hallazgos del informe final.

13.1 Descentralización de la gobernanza y selección de ejecutores

Actualmente, existe una tensión estructural debido a que la selección de los organismos ejecutores (OTEC) está determinado por el sistema de compras públicas, el cual plantea criterios de admisibilidad de los oferentes y, siempre y cuando se cumplan dichos criterios, se adjudica a la oferta más económica. Este mecanismo provoca que se adjudiquen cursos a instituciones sin infraestructura local adecuada, resultando una baja calidad pedagógica que las Direcciones Regionales deben gestionar sin haber tenido injerencia en su elección.

Considerando que la normativa obliga a adjudicar a la oferta más conveniente (y a menudo la más económica una vez superada la admisibilidad), la estrategia debe centrarse en elevar el estándar de la Evaluación Técnica y los Criterios de Admisibilidad para que solo lleguen a la etapa de comparación económica aquellos OTEC que realmente posean capacidad instalada en la región. A continuación, se detallan cuatro ejes de acción basados en la factibilidad existente:

1. Robustecimiento del criterio "arraigo y capacidad territorial"

Actualmente, la "Experiencia en el Territorio" y la "Oficina Administrativa" tienen ponderaciones bajas (10% cada una en procesos anteriores). La propuesta es transformar estos elementos de meros puntajes a requisitos de admisibilidad técnica reforzada o aumentar drásticamente su ponderación.

- Verificación in situ pre-adjudicación: En lugar de aceptar una declaración jurada de infraestructura que se verifica después de adjudicar, se propone que la Dirección Regional realice una visita de inspección técnica como parte de la evaluación de la oferta. Si la infraestructura no es adecuada o inexistente al momento de postular, la oferta se declara técnicamente inadmisibile antes de abrir la oferta económica.
- Ponderación del "costo de la territorialidad": Las bases deben reconocer que operar en zonas extremas es más caro. Se debe segmentar la licitación no solo por cursos, sino por

Comentado [UE68]: Es relevante que las propuestas de mejora indiquen la factibilidad del hacer realizar y la urgencia de realizar cada una de ellas, porque no queda claro.

Comentado [MJ69R68]: Se elabora una matriz donde se prioriza el tiempo y se evalúa su factibilidad de aplicación. Dicha información se encuentra al final de este capítulo

Comentado [UE70]: Hallazgos de las bases?

Comentado [UE71]: No existe un análisis detallado para afirmar esto.

Comentado [MJ72R71]: Se modifica el análisis

zonas geográficas con presupuestos referenciales diferenciados que reflejen el costo real de arriendo y logística local, evitando que una oferta centralista "barata" compita deslealmente contra una local realista.

2. Aplicación rigurosa de la cláusula de "ofertas temerarias"

Las bases administrativas facultan al SENCE para declarar inadmisibles las "Ofertas Riesgosas o Temerarias" cuando el precio está significativamente por debajo del mercado y pone en riesgo el cumplimiento del contrato.

- El Nivel Central debe construir una matriz de costos mínimos operativos por región (considerando arriendos locales, traslado de facilitadores y materiales).
- Si un OTEC ofrece un precio por debajo de este "piso técnico", se debe activar automáticamente el protocolo de oferta temeraria. El OTEC deberá demostrar documentadamente cómo logrará esa eficiencia (ej. contrato de arriendo vigente a bajo costo). Si no puede justificarlo con evidencia local verificable, queda fuera por riesgo de incumplimiento, protegiendo a la Dirección Regional de gestionar un fracaso anunciado.

3. "Comportamiento contractual regional" como filtro decisivo

El historial del OTEC no debe ser un promedio nacional, sino ponderado por su desempeño específico en la región donde postula.

- Segregación de la evaluación de comportamiento: Las bases de 2023 ya ajustaron criterios para evaluar multas y deserción. La propuesta es profundizar esto: si un OTEC tiene historial de abandonos, multas o inicios fallidos en una región específica (datos que las Direcciones Regionales poseen), debe sufrir un castigo severo en el puntaje técnico para esa región específica, impidiendo que su bajo precio compense su mala gestión operativa local.
- Sanción por "inicio fallido": Incorporar como criterio de evaluación negativa grave el haber adjudicado cursos en años anteriores que no se iniciaron por falta de gestión del OTEC (no por falta de alumnos), cerrando la puerta a especuladores que postulan sin capacidad real de ejecución.

4. Limitación estratégica de la subcontratación

El informe indica que la falta de infraestructura local deriva en incumplimientos. Las bases permiten la subcontratación, lo que a menudo habilita a OTECs "de papel" en la región.

Establecer en las bases que, para componentes críticos como la Infraestructura y Equipamiento, el oferente debe acreditar tenencia directa (propiedad, arriendo a largo plazo o comodato firme) al momento de postular. Limitar la subcontratación exclusivamente a servicios accesorios, obligando al ejecutor principal a tener "piel en el juego" (inversión real) en el territorio.

13.2 Modernización y actualización del catálogo formativo

Existe una demanda insatisfecha: mientras el interés por áreas como marketing digital y administración ha crecido exponencialmente (alcanzando el 70% de las preferencias en 2023), la oferta sigue siendo percibida como "básica" o desactualizada por quienes buscan profesionalizar su gestión. Esta percepción no se relaciona con la falta de programas relacionados al marketing o las redes sociales, sino a los contenidos que componen dichos programas formativos, los cuales son percibidos como desactualizados o básicos, puesto que las nuevas tendencias en dichas áreas se actualizan cada año, no así los contenidos impartidos en dichos cursos.

Una oferta renovada permitirá que la capacitación sea el valor principal del programa, disminuyendo la dependencia de los subsidios para sostener el atractivo de los cursos. Al alinear los contenidos con las necesidades de productividad y digitalización detectadas, se asegura un impacto real en la competitividad de las microempresas, facilitando su permanencia en el mercado y su escalamiento productivo.

13.3 Estabilización de la infraestructura tecnológica (Aula Digital)

La masificación de la modalidad e-learning se ha visto comprometida por la inestabilidad de la plataforma institucional, que sufre caídas y sobrecargas en horarios punta. Esto es un nudo crítico de deserción: las personas beneficiarias se frustran al no poder registrar su asistencia o acceder a los contenidos, lo que en 2023 llevó a que la deserción en esta modalidad alcanzara casi el 50% de los participantes.

Fortalecer la infraestructura digital y mejorar la interoperabilidad con sistemas como el SII reducirá la carga administrativa manual de las regiones y las fricciones de acceso para las personas usuarias. Una plataforma estable garantiza que la flexibilidad del modelo e-learning se

Comentado [UE73]: De acuerdo a las bases de inscritos 2024 compartidas al inicio del estudio se presentan 700 cupos asociados a administración de redes sociales y 250 cupos asociados a marketing digital. Por lo que no queda claro de donde se saca que la información es desactualizada, sino se contrasta con las bases administrativas entregadas.

Comentado [MJ74R73]: Se explica en el párrafo lo que se busca transmitir en este punto

Comentado [UE75]: Dado que se repite tanto este diagnóstico, es fundamental saber si es un comentario recurrente o una experiencia más anecdótica.

Comentado [MJ76R75]: Es recurrente en las distintas fuentes de información. Esto se valida además con los análisis que realizan los participantes de las reuniones en donde expusimos los resultados del estudio

traduzca efectivamente en aprendizaje, permitiendo que las personas trabajadoras concilien sus estudios con sus responsabilidades laborales sin barreras técnicas.

13.4 Optimización de la oportunidad en el ciclo concursal

La adjudicación de cursos suele ocurrir avanzado el segundo semestre (octubre-noviembre), lo que comprime la ejecución lectiva hacia el final del año. Esto genera un choque directo con las temporadas de alta demanda laboral de las MIPE (como el sector agrícola o comercio navideño), provocando subejecución presupuestaria y gasto de arrastre para el Servicio.

Adelantar los procesos de licitación al segundo semestre del año anterior al que inicie el programa, por ejemplo, que en el segundo semestre de 2026 comience el proceso de licitación para el año 2027. Lo anterior, permitirá que la capacitación ocurra en momentos de baja estacionalidad productiva, facilitando la asistencia y permanencia de las personas beneficiarias. Esto optimiza la ejecución presupuestaria anual y asegura que el programa sea oportuno respecto a los ciclos económicos de las empresas.

13.5 Estrategia de difusión territorial e inclusiva

Se identifica un bajo conocimiento crónico del programa, donde el 59% de la población objetivo desconoce su existencia, según la ENECAP 2023. La difusión actual es predominantemente pasiva y digital, lo que excluye a segmentos con menores habilidades tecnológicas o que no buscan activamente servicios en portales estatales.

Implementar estrategias de terreno, radios locales y alianzas con gremios permitirá llegar a los segmentos más rezagados, reduciendo la sobre-representación de personas con educación superior y garantizando un acceso más equitativo. Esto ampliará la cobertura efectiva del programa, permitiendo que el beneficio llegue a quienes presentan mayores brechas de gestión y formalización.

13.6 Factibilidad y plazos de las propuestas

Con el propósito de orientar la toma de decisiones estratégicas para el rediseño del programa Despega MIPE, las propuestas de mejora formuladas en el marco del OE10 fueron analizadas y clasificadas en función de dos criterios complementarios: factibilidad de implementación y urgencia temporal de aplicación. La factibilidad se evaluó considerando la capacidad operativa

Comentado [UE77]: Esto ya se hace, porque no se logra, se requiere un mayor análisis.

Comentado [MJ78R77]: Se adecúa la propuesta en términos de plazos

Comentado [UE79]: A quienes nos referimos con población objetivo, de que fuente aparece ese 59%, recordar que la población objetivo son los postulantes de los últimos 5 años.

Comentado [UE80]: Ajustar de acuerdo a lo comentado previamente sobre este punto

actual de la institución y el marco normativo vigente, distinguiendo entre aquellas medidas que pueden implementarse mediante ajustes administrativos, modificaciones a las bases de licitación o decisiones de gestión interna, y aquellas que requieren desarrollos tecnológicos, coordinaciones interinstitucionales o cambios estructurales de mayor alcance. Por su parte, la urgencia se definió en relación con el impacto directo de cada medida sobre los nudos críticos identificados en la evaluación —tales como deserción, incumplimientos de ejecución, subejecución presupuestaria y baja pertinencia territorial—, diferenciando acciones de corto, mediano y largo plazo. En función de estos criterios, se presenta a continuación una matriz de factibilidad y urgencia que permite priorizar las propuestas, facilitando una implementación gradual, coherente y alineada con las capacidades reales del programa y los objetivos estratégicos del Servicio.

Los criterios se distribuyen de la siguiente manera:

Factibilidad

- **Alta:** puede implementarse mediante ajustes a bases administrativas, manuales operativos o decisiones de gestión interna, sin cambios legales.
- **Media:** requiere coordinación interinstitucional, inversión tecnológica relevante o rediseños que exceden un solo ciclo presupuestario.
- **Baja:** exige modificaciones normativas de mayor nivel o decisiones político-estratégicas externas al programa.

Urgencia

- **Corto plazo:** impacto directo en problemas críticos actuales (deserción, incumplimientos, subejecución).
- **Mediano plazo:** mejoras estructurales necesarias, pero no críticas para la continuidad inmediata.
- **Largo plazo:** transformaciones de rol o modelo que requieren maduración institucional.

TABLA 42: MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE PROPUESTAS

Propuesta OE10	Factibilidad	Urgencia	Justificación técnica
1. Robustecimiento del criterio de arraigo y capacidad territorial de OTEC	Alta	Corto plazo	La normativa ya permite definir criterios de admisibilidad y ponderaciones técnicas. Basta con modificar bases administrativas. Ataca directamente incumplimientos y abandonos regionales.
2. Verificación in situ pre-adjudicación de infraestructura	Alta	Corto plazo	No requiere cambio legal, solo un ajuste procedimental. Reduce costos de fiscalización posterior.
3. Aplicación rigurosa de la cláusula de ofertas temerarias	Alta	Corto plazo	La cláusula ya existe en las bases. Requiere voluntad técnica del nivel central y construcción de matrices de costos mínimos.
4. Segmentación territorial de licitaciones con presupuestos diferenciados	Media	Mediano plazo	Normativamente viable, pero requiere rediseño técnico de licitaciones y validación presupuestaria por región.
5. Modernización y actualización del catálogo formativo	Alta	Corto plazo	El catálogo es definido por SENCE. La obsolescencia formativa impacta directamente la deserción y percepción de valor del programa.
6. Estabilización de la infraestructura tecnológica (Aula Digital)	Media	Corto plazo	Alta urgencia por impacto directo en deserción ($\approx 50\%$). Factibilidad media por requerimientos tecnológicos y presupuestarios.
7. Mejora de interoperabilidad SENCE-SII	Media	Mediano plazo	Requiere coordinación interinstitucional y desarrollos tecnológicos, pero reduce una carga administrativa crítica para regiones.
8. Adelantamiento del ciclo concursal (licitaciones año previo)	Alta	Corto plazo	No requiere cambio normativo, solo planificación anticipada. Mejora asistencia, ejecución presupuestaria y pertinencia productiva.
9. Estrategia de difusión territorial e inclusiva	Alta	Corto plazo	Puede ejecutarse con recursos actuales y alianzas locales. El 59% de desconocimiento del programa justifica su urgencia.
10. Articulación con SERCOTEC, CORFO y FOSIS (rutas formativas)	Media	Largo plazo	Requiere acuerdos interinstitucionales y rediseño del rol estratégico del programa como "puerta de entrada".

Fuente: elaboración propia

El análisis de factibilidad y urgencia de las propuestas de mejora del programa Despega MIPE evidencia que una parte sustantiva del rediseño puede implementarse en el corto plazo, utilizando las facultades institucionales y el marco normativo actualmente vigente. En particular, se identifican medidas de alta factibilidad y alto impacto que permiten abordar de manera inmediata los principales nudos críticos detectados en la evaluación, especialmente aquellos relacionados con la pertinencia territorial, la calidad de la ejecución, la estabilidad operativa y la oportunidad de la oferta formativa. Paralelamente, el ejercicio de priorización distingue un conjunto de acciones de carácter estructural que, si bien presentan una factibilidad media o requieren horizontes de implementación más extensos, resultan claves para fortalecer el rol estratégico del programa dentro del ecosistema de fomento productivo. En su conjunto, la matriz propuesta constituye una herramienta de apoyo a la toma de decisiones, al permitir una implementación gradual, realista y coherente con las capacidades institucionales, resguardando la sostenibilidad y pertinencia del programa en el mediano y largo plazo.

14

Conclusión

El diagnóstico global del programa Despega MIPE revela la consolidación de una política pública que ha logrado madurez operativa y una alta valoración por parte de sus usuarios, alcanzando un máximo histórico de satisfacción global del 86,1% en 2024, éxito que se atribuye a la eliminación de barreras financieras y la simplificación de los procesos de postulación. Esta trayectoria evidencia una capacidad de adaptación desde su origen como un sistema de *vouchers* hacia una oferta programática estructurada, logrando focalizarse exitosamente en el núcleo de la microempresa, la cual representa más del 70% de la participación tras el año 2020.

A pesar de estos logros en cobertura y satisfacción, el programa enfrenta tensiones estructurales en su gobernanza que limitan su pertinencia territorial. Existe una desconexión crítica entre el nivel central, encargado del diseño normativo y la licitación de ejecutores, y las Direcciones Regionales, responsables de las metas de cobertura y la supervisión en terreno. La centralización de la selección de los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC), basada prioritariamente en criterios económicos y de alcance nacional, ha derivado frecuentemente en la adjudicación de entidades sin infraestructura local adecuada, por lo que las direcciones regionales deben gestionar sin haber tenido injerencia vinculante en la toma de decisión inicial.

En el ámbito operativo y tecnológico, la masificación de la modalidad e-learning se ha consolidado como el formato predominante, concentrando cerca de tres cuartas partes de la participación debido a su flexibilidad y menores costos de transacción para los beneficiarios. No obstante, esta modalidad presenta desafíos significativos en términos de retención, registrando tasas de deserción históricamente más altas que la modalidad presencial, asociadas tanto a la necesidad de autodisciplina como a fallas en la infraestructura digital. La inestabilidad de la plataforma Aula Digital y los problemas de interoperabilidad con el Servicio de Impuestos Internos constituyen nudos críticos, generando una carga administrativa que resta eficiencia al proceso y fricciones innecesarias para el acceso de las personas usuarias. A pesar de esto, la evidencia indica que no existe una modalidad intrínsecamente superior, sino que la pertinencia del formato depende del perfil del usuario, siendo el e-learning valorado por su compatibilidad con la jornada laboral y el formato presencial por la calidad de la interacción pedagógica.

Respecto a la oferta formativa, si bien el programa mantiene un núcleo estable de cursos en áreas de administración y gestión que resulta pertinente para la formalización de los negocios, se

Comentado [UE81]: Esto se debe ajustar en función de todo lo comentado en el informe.

Comentado [MJ82R81]: Se realizan las actualizaciones correspondientes según los cambios implementados en el informe.

identifican brechas persistentes en relación con las necesidades emergentes del sector. Existe una demanda insatisfecha y creciente por competencias en marketing digital, ventas y transformación tecnológica, áreas que, aunque están presentes en la oferta, poseen una cobertura inferior al interés declarado por las empresas en instrumentos como la ENECAP. Por otra parte, la necesidad de una oferta programática actualizada está orientada a los contenidos de los programas de capacitación, ya que el avance de la tecnología, el uso de la IA, los procesos automatizados y las nuevas tendencias en marketing digital y ventas cambian constantemente, generando un desafío, al programa en general y a los órganos ejecutores en particular, de actualización permanente de los contenidos, las habilidades y competencias que enseñan, así como también las estrategias de enseñanza-aprendizaje que implementan para lograr un proceso formativo acorde a las necesidades de las personas beneficiarias, que contribuyan al aumento de su capital humano y la productividad.

A pesar de esta brecha temática, el análisis de duplicidad confirma que Despega MIPE cumple un rol complementario y no redundante dentro del ecosistema de capacitación pública. Su oferta presenta una baja superposición efectiva con otros programas del SENCE y se diferencia funcionalmente de la Franquicia Tributaria, la cual está orientada mayoritariamente a trabajadores formales de empresas de mayor tamaño y opera bajo una lógica de incentivo tributario que resulta de difícil acceso para las microempresas por sus requisitos de liquidez y gestión contable.

Finalmente, el diagnóstico proyecta la necesidad urgente de un rediseño que modernice la intervención para asegurar su sostenibilidad e impacto futuro. La validación de la pertinencia del programa no se sustenta solo en su capacidad de ejecutar presupuesto, sino en su habilidad para actuar como una puerta de entrada efectiva al sistema de fomento productivo, articulándose con otras instituciones como SERCOTEC o CORFO para evitar que la capacitación sea un hito aislado. Se requiere avanzar hacia una descentralización real que empodere a las regiones en la selección de ejecutores, una actualización curricular que priorice las competencias digitales demandadas por el mercado y una estabilización de la infraestructura tecnológica que garantice que la flexibilidad del modelo online no se traduzca en precariedad formativa. Solo a través de estos ajustes estructurales el programa podrá superar sus actuales techos de eficiencia y consolidarse como una herramienta habilitante que impacte directamente en la productividad y supervivencia de las micro y pequeñas empresas en Chile.

15 Fuentes consultadas

ARSchile Spa. (2020). *Evaluación de Implementación y Resultados Programa Despega MIPE 2019*. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). Disponible en: https://sence.gob.cl/sites/default/files/articles-14251_archivo_01.pdf

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2011). *Decreto 14, Ministerio del Trabajo y Previsión Social*. Disponible en: https://nuevo.leychile.cl/servicios/Consulta/Exportar?radioExportar=Normas&exportar_formato=pdf&nombearchivo=Decreto-14_26-MAR-2011

Dirección de Presupuestos (DIPRES). (2022). *Evaluación Programas Gubernamentales (EPG) al Programa Despega MIPE*. Ministerio de Hacienda. Disponible en: https://www.dipres.gob.cl/597/articles-285477_informe_final.pdf

Dirección de Presupuestos (DIPRES). (s.f.). *Resumen Ejecutivo Institucional – Evaluación Programa Despega MIPE*. Disponible en: http://www.dipres.cl/597/articles-285477_r_ejecutivo_institucional.pdf

EES. (2025). *Informe de instalación. Evaluación programa Despega MIPE de 2019 a 2024*. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

G5noticias. (2021). *Despega MIPE: Sence ofrece más de 550 cupos para cursos gratuitos a emprendedores y trabajadores de la Región de Valparaíso*. Disponible en: <https://g5noticias.cl/2021/10/05/despega-mipe-sence-ofrece-mas-de-550-cupos-para-cursos-gratuitos-a-emprendedores-y-trabajadores-de-la-region-de-valparaiso/>

Lucena, A., Terminelli, M. F., & Delano, M. (2022). *Informe Final Programa Despega MIPE*. Ministerio del Trabajo y Previsión Social / Dirección de Presupuestos (DIPRES).

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). (2020). *Informe Final: Evaluación de Implementación y Resultados Programa Despega MIPE 2019*. Disponible en: https://sence.gob.cl/sites/default/files/articles-14251_archivo_01.pdf

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). (2023). *Ficha de Diseño Programa Despega MIPE 2023*. Disponible en: https://sence.gob.cl/sites/default/files/ficha_de_diseno_programa_despega_mipe_2023.pdf

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). (2024). *Ficha de Diseño Programa Despega MIPE* 2024. Disponible en:
https://sence.gob.cl/sites/default/files/ficha_de_diseño_programa_despega_mipe_ano_2024_0.pdf

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). (2024). *Resolución Exenta N° 1113 que aprueba “Manual de Operación de Procesos Transversales – Programas de Capacitación Departamento de Capacitación a Personas”.*

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). (2024). *ENECAP – Encuesta de Necesidades de Capacitación de Micros y Pequeñas Empresas. Informe Nacional de Resultados.*

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). (2025). *Bases Administrativas y Técnicas: Evaluación Programa Despega MIPE.* Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). (Subunidad de Estudios). (Varios años). *Compilado de Encuestas de Satisfacción Programa Despega MIPE (2019–2023).*

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). (Varios años). *Compilado de Resoluciones Exentas y Bases de Concursos del Programa Despega MIPE (2019–2023).*

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). (s.f.). *Programa Despega MIPE: Sence apoya el emprendimiento con cursos sin costo dirigidos a micro y pequeñas empresas.* Disponible en:
<https://sence.gob.cl/personas/noticias/programa-despega-mipe-sence-apoya-el-emprendimiento-con-cursos-sin-costos-dirigidos-micro-y-pequenas-empresas>