

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a las empresas usuarias del instrumento Franquicia Tributaria año 2019 y a los trabajadores que participaron en cursos presenciales y e-learning durante el mismo año. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan las empresas usuarias y los trabajadores respecto de las distintas etapas, procesos y componentes del instrumento en cuestión.

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

1. Antecedentes metodológicos

La encuesta aplicada, corresponde a un cuestionario de preguntas de carácter cerrado, y su modalidad de aplicación fue mediante correo electrónico en el caso de la encuesta a empresas. Mientras que las encuestas dirigidas a trabajadores fueron aplicadas bajo modalidad telefónica, por medio de encuestadores instalados en el call center de SENCE. La duración promedio de la encuesta a empresas fue de 10 minutos y la encuesta a trabajadores tuvo una duración promedio de 5 minutos.

La aplicación de la encuesta se llevó a cabo entre el 2 y el 26 de junio del año 2020 en el caso de las encuestas a empresas, entre el 3 febrero y el 7 abril del año 2020 en el caso de las encuestas a trabajadores participantes de cursos presenciales, y entre el 23 y el 26 de marzo del año 2020 en el caso de las encuestas a trabajadores participantes de cursos e-learning. Durante ese periodo de tiempo se desarrolló un proceso supervisión semanal de los audios de los llamados telefónicos realizados por los encuestadores que permitió ir validando las respuestas registradas en la base de datos de resultados.

1.1. Universo y marco muestral

El universo de empresas y trabajadores de Franquicia Tributaria en su versión año 2019 alcanza a 10.722 empresas, 586.501 trabajadores participantes de cursos presenciales y 89.026 trabajadores participantes de cursos e-learning, esto de acuerdo a la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

De los universos antes señalados forman parte del marco muestral, 9.779 empresas, 118.441 trabajadores participantes de cursos presenciales y 12.706 trabajadores participantes de cursos e-learning, es decir que corresponden a potencialmente contactables.

TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2019.

REGISTROS	EMPRESAS	TRABAJADORES	
		CURSOS PRESENCIALES	CURSOS E-LEARNING
Universo	10.722	586.501	89.026
Marco muestral	9.779	118.441	12.706

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

1.2. Marco utilizado

A partir del proceso de aplicación de la encuesta el marco utilizado alcanza a 9.789 empresas, 17.355 trabajadores participantes de cursos presenciales y 1.550 trabajadores participantes de cursos e-learning, todos correspondientes a aquellos que se intentó contactar durante el período de aplicación de las encuestas. El estado de aplicación sobre este marco, a partir del proceso de realización de encuestas telefónicas para trabajadores y modalidad correo electrónico para empresas, se observa en la tabla n°2.

TABLA N°2: ESTADO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2019.

ESTADO DE ENCUESTAS	EMPRESAS	TRABAJADORES	
		CURSOS PRESENCIALES	CURSOS E-LEARNING
Marco utilizado	9.779	17.355	1.550
Finalizadas (F)	1.047	5.238	418
Parciales (P)	33	198	90
Rechazadas (R)	0	149	13
No contactadas (NC)	8.699	8.379	655
No cumple criterio ¹ (NCC)	0	693	137
No ubicable (NU)	0	2.698	237

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

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

TABLA N°3: INDICADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2019.

INDICADOR	EMPRESAS	TRABAJADORES	
		CURSOS PRESENCIALES	CURSOS E-LEARNING
Tasa de respuesta	10,7%	30,2%	27,0%
Tasa de contacto	10,7%	31,0%	27,8%
Tasa de cooperación	96,9%	93,8%	80,2%
Tasa de rechazo	0,0%	0,9%	0,8%

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3. Diseño muestral

Considerando los marcos muestrales de 9.779 empresas, 118.441 trabajadores participantes de cursos presenciales y 12.706 trabajadores participantes de cursos e-learning, se estimó una muestra representativa a nivel regional en el caso de empresas y trabajadores participantes de cursos presenciales, y una muestra representativa a nivel nacional en el caso de trabajadores participantes de cursos e-learning, en ambos casos con un nivel de confianza de un 95% y un error muestral de un 5%.

Las muestras estimadas con los parámetros indicados anteriormente corresponden a 2.438 empresas, 5.239 trabajadores participantes de cursos presenciales y 373 trabajadores participantes de cursos e-learning. A partir del desarrollo del proceso de aplicación de encuesta, y producto de la contactabilidad presentada en los registros disponibles en la base de datos, en las tabla n°4 y 5, se detalla la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el marco muestral.

Las muestras efectivas que se obtuvieron corresponden a 1.047 empresas, 5.238 trabajadores participantes de cursos presenciales y 418 trabajadores participantes de cursos e-learning, por lo que los errores a nivel nacional ascienden a 2,9%, 1,3% y 4,7% respectivamente. Con lo anterior los resultados a nivel de empresas no cuenta con la representatividad deseada a nivel regional.

Encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019

Julio de 2020

TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL MARCO MUESTRAL, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE EMPRESAS USUARIAS DE FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2019.

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
I región de Tarapacá	85	70	12	26,4%
II región de Antofagasta	231	144	24	19,0%
III región de Atacama	72	61	9	30,8%
IV región de Coquimbo	168	117	20	20,6%
V región de Valparaíso	661	243	72	10,9%
VI región de O'Higgins	591	233	50	13,3%
VII región del Maule	676	245	60	12,1%
VIII región del Biobío	676	245	61	12,0%
IX región de la Araucanía	235	146	31	16,4%
X región de Los Lagos	465	211	48	13,4%
XI región de Aysén	23	22	0	-
XII región de Magallanes	97	78	17	21,7%
XIII región Metropolitana	5.429	359	616	3,7%
XIV región de Los Ríos	142	104	12	27,2%
XV región de Arica y Parinacota	34	31	4	46,7%
XVI región de Ñuble	194	129	11	28,8%
Total	9.779	2.438	1.047	2,9%

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

TABLA N°5: DISTRIBUCIÓN DEL MARCO MUESTRAL, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE TRABAJADORES PARTICIPANTES DE CURSOS PRESENCIALES FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2019.

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
I región de Tarapacá	2.460	332	331	5,0%
II región de Antofagasta	9.888	370	358	5,1%
III región de Atacama	2.212	327	316	5,1%
IV región de Coquimbo	1.816	317	311	5,1%
V región de Valparaíso	7.933	366	355	5,1%
VI región de O'Higgins	6.108	361	345	5,1%
VII región del Maule	6.294	362	360	5,0%
VIII región del Biobío	9.698	370	365	5,0%
IX región de la Araucanía	5.834	360	353	5,1%
X región de Los Lagos	6.847	364	357	5,1%
XI región de Aysén	293	166	93	8,4%
XII región de Magallanes	1359	300	295	5,1%
XIII región Metropolitana	53.118	381	613	3,9%
XIV región de Los Ríos	2.625	335	325	5,1%
XV región de Arica y Parinacota	616	237	184	6,1%
XVI región de Ñuble	1.154	288	277	5,1%
Total	118.255	5.239	5.238	1,3%

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

TABLA N°6: MARCO MUESTRAL, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE TRABAJADORES PARTICIPANTES DE CURSOS E-LEARNING FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2019.

MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
12.706	373	418	4,7%

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

1.4. Análisis de resultados

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

1. Gestión de la capacitación:
 - a. Satisfacción con el trabajo desarrollado por la dirección regional de SENCE.
 - b. Satisfacción con el trabajo desarrollado por el OTIC.
2. Procedimientos previos al inicio del curso:
 - a. Satisfacción con la información previa disponible del instrumento.
 - b. Satisfacción con el manual de Franquicia Tributaria.
 - c. Satisfacción con la página web de SENCE para la realización de trámites con motivo de Franquicia Tributaria.
3. OTEC.
4. Resultados:
 - a. Satisfacción con la utilidad de los cursos para la empresa.
 - b. Satisfacción con la utilidad de los cursos para los trabajadores.
 - c. Satisfacción general con el instrumento Franquicia Tributaria.

El cuestionario aplicado a trabajadores participantes de cursos presenciales se compone por un total de dos dimensiones, las que se detallan a continuación:

1. Curso:
 - a. Desarrollo del curso.
 - b. Facilitador.
 - c. Proveedor de capacitación.
2. Resultados.

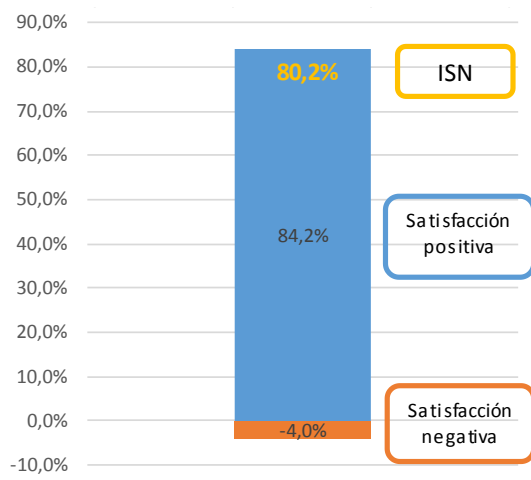
El cuestionario aplicado a trabajadores participantes de cursos e-learning se compone por un total de dos dimensiones, las que se detallan a continuación:

1. Curso:
 - a. Desarrollo del curso.
 - b. Plataforma y comunicación.
 - c. Tutor.
2. Resultados.

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

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

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



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

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

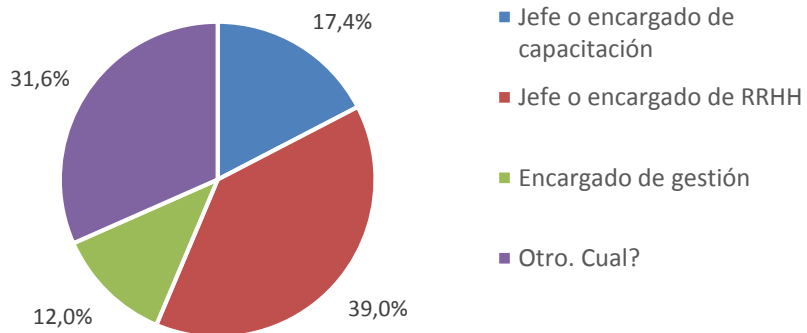
2. Resultados Franquicia Tributaria, Empresas

2.1 Antecedentes

Previo a indagar en las evaluaciones que realizan las empresas de cada elemento que compone el instrumento, se levantó información sobre aspectos previos al uso de la herramienta como: el uso de programas de SENCE para capacitación, y por otra parte respecto al tiempo que hizo uso de este tipo de recursos.

En primer lugar, se busca identificar el cargo del encuestado en su respectiva empresa, donde un 39,0% corresponde a jefe o encargado de RRHH, un 17,4% a jefe o encargado de capacitación y un 12,0% corresponde a encargado de gestión. Un 31,6% señala tener otro cargo dentro de la empresa, como: contador, gerente y administrativos.

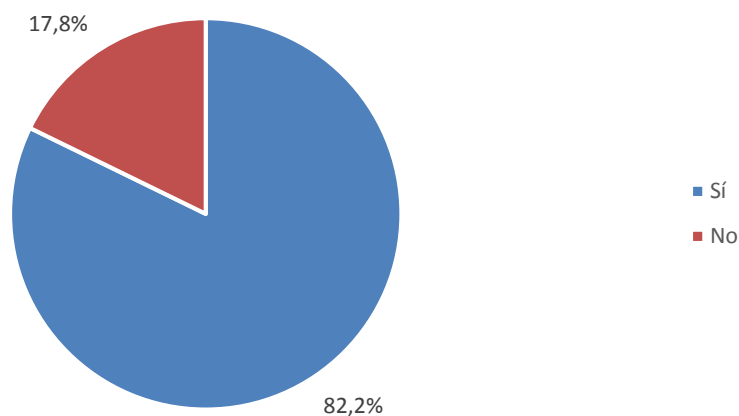
GRÁFICO N°1: ¿CUÁL ES SU CARGO EN LA EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

En cuanto al uso de programas de SENCE para capacitación previo al año 2019, se observa en el primer gráfico que un 82,2% sí lo había hecho, mientras que un 17,8% no lo había hecho.

GRÁFICO N°2: PREVIO AL AÑO 2019, ¿SU EMPRESA HABÍA HECHO USO DE PROGRAMAS DE SENCE PARA CAPACITACIÓN?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

Al total de empresas que habían hecho uso de programas de SENCE, se les consulta sobre el tiempo en que han utilizado este tipo de recursos previo al año 2019, donde un 21,1% indica hace más de 10 años, un 21,8% 1 año, un 11,1% 2 años y 10,4% 3 años.

TABLA N°7: ¿HACE CUÁNTOS AÑOS O MESES HIZO USO DE ESTE TIPO DE RECURSOS, ANTES DEL AÑO 2019?		
Menos de 1 año	37	4,3%
1 año	188	21,8%
2 años	96	11,1%
3 años	90	10,4%
4 años	60	6,9%
5 años	72	8,3%
6 años	37	4,3%
7 años	26	3,0%
8 años	17	2,0%
9 años	12	1,4%
10 años	47	5,4%
Más de 10 años	182	21,1%
Total	864	100%

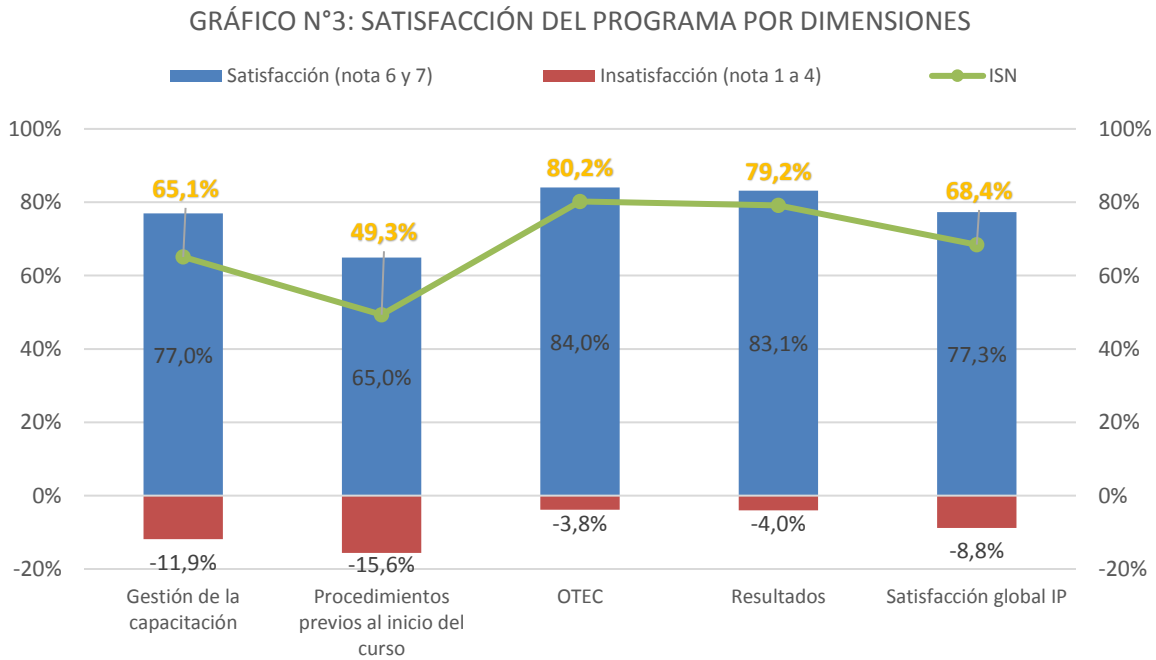
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

2.2 Evaluación general del programa

La encuesta de satisfacción se divide en un total de cuatro dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del instrumento, la primera corresponde a “gestión de la capacitación”, la segunda a “procedimientos previos al inicio del curso”, la tercera a “OTEC” y la última a “resultados”.

El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del instrumento correspondiente a un 68,4%, considerado como regular, donde dos de las dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción positiva, y las otras dimensiones presentan satisfacción regular y muy negativa. Estas últimas corresponden a las dimensiones “gestión de la capacitación” y “procedimientos previos al inicio del curso” con ISN de 65,1% y 49,3% respectivamente. Las dimensiones con mejor evaluación corresponden a “OTEC” y “resultados” con ISN de 80,2% y 79,2% respectivamente (ver gráfico n°3).

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



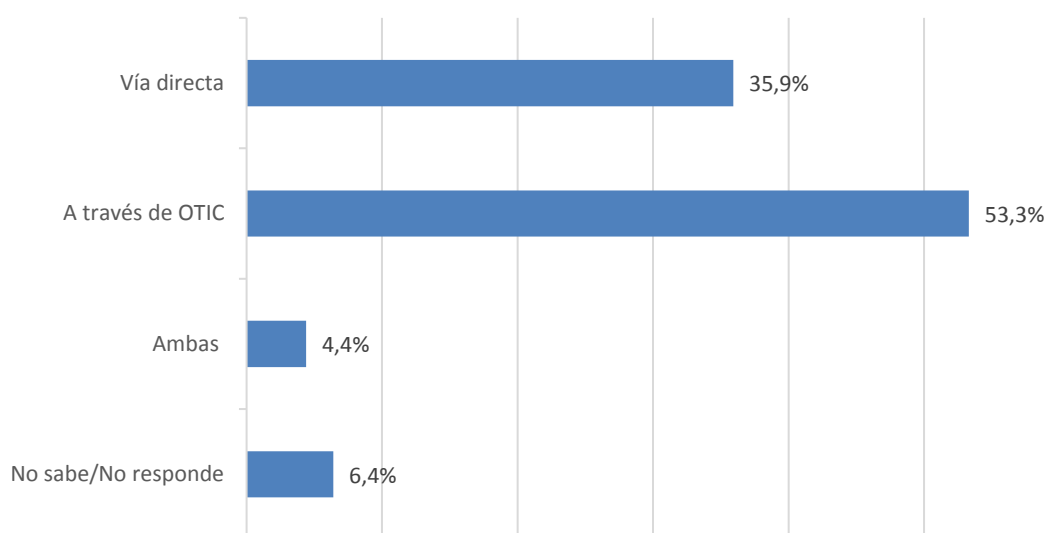
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

2.3 Evaluación dimensión “Gestión de la capacitación”

Antecedentes

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción regular obtenido en la dimensión de “*gestión de la capacitación*”, es relevante presentar las formas en que las empresas gestionaron el uso de Franquicia Tributaria. El gráfico n°4 muestra que un 53,3% lo gestionó a través de OTIC, un 35,9% lo hizo de manera directa, y un 4,4% lo hizo de las dos formas mencionadas.

GRÁFICO N°4: ¿DE QUÉ FORMA USTED GESTIONÓ EL USO DE FRANQUICIA TRIBUTARIA?



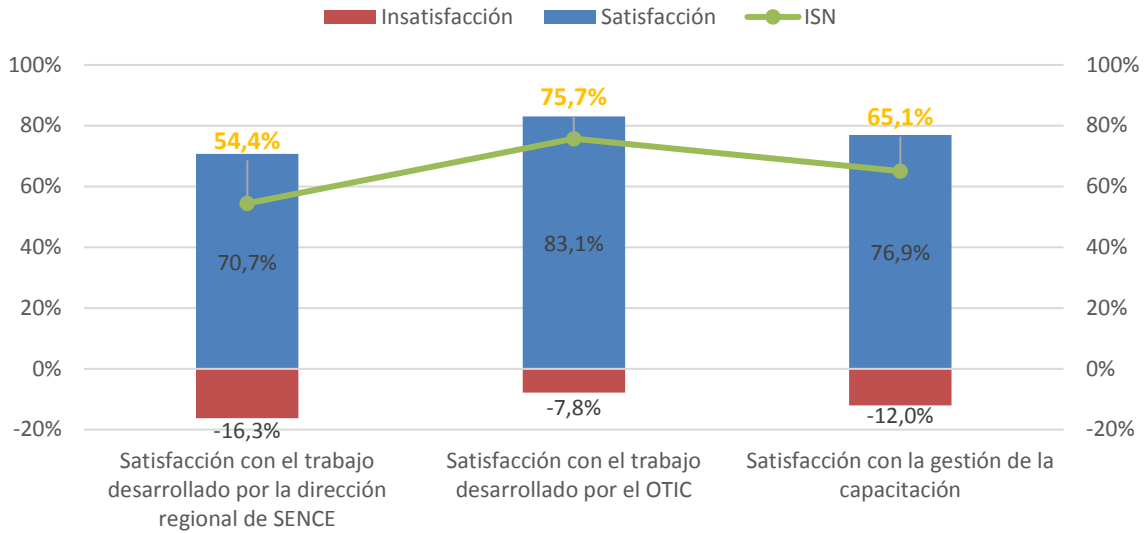
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

Evaluación dimensión “Gestión de la capacitación”

En la dimensión “*gestión de la capacitación*” se evalúan dos aspectos: “*satisfacción con el trabajo desarrollado por la dirección regional de SENCE*” y “*satisfacción con el trabajo desarrollado por el OTIC*”. La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 65,1% correspondiente a un nivel regular.

Al observar las evaluaciones recibidas para cada sub dimensión, el que presenta un ISN más alto corresponde a “*satisfacción con el trabajo desarrollado por el OTIC*”, con un 75,7% que alcanza un nivel de satisfacción positivo. Mientras que “*satisfacción con el trabajo desarrollado por la dirección regional de SENCE*” obtiene un ISN de 54,4% considerado negativo.

GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN"



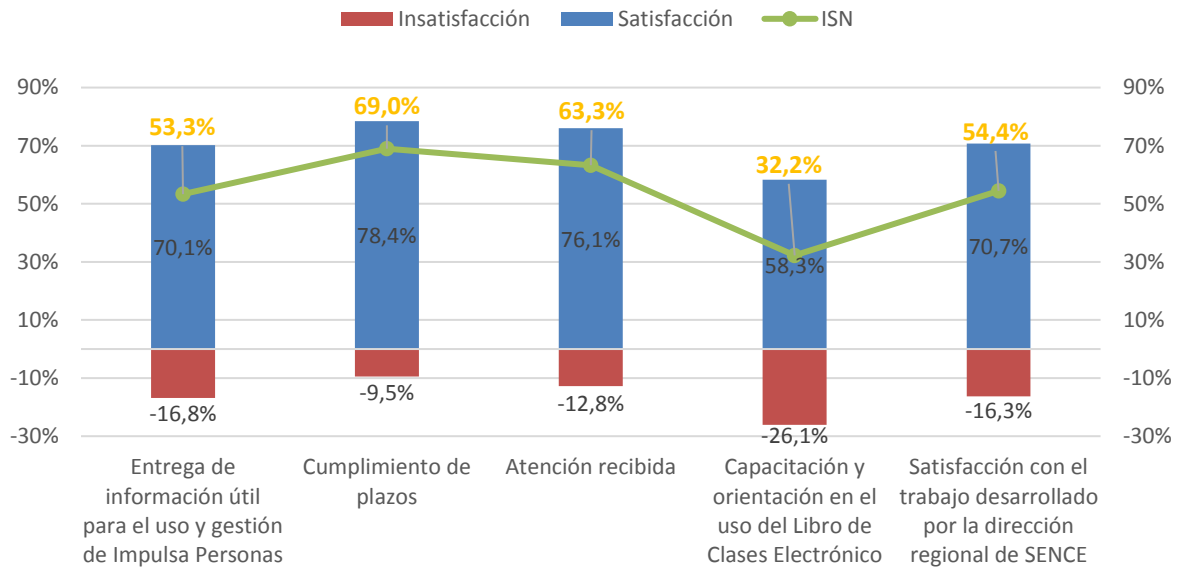
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

Considerando el nivel de satisfacción negativo presentado por la sub dimensión que tiene relación con el trabajo desarrollado por la dirección regional de SENCE, es relevante observar qué variables están afectando principalmente la obtención de esos resultados. De ese modo, en el gráfico siguiente se presentan las variables que fueron evaluadas, correspondiente a: “entrega de información útil para el uso y gestión de Franquicia Tributaria”, “cumplimiento de plazos”, “atención recibida” y “capacitación y orientación en el uso del Libro de Clases Electrónico”.

En ese sentido, se identifica que dos de las cuatro variables de esta dimensión obtienen un nivel de satisfacción regular, donde “cumplimiento de plazos” y la “atención recibida” obtienen ISN de 69,0% y 63,3%. Mientras que “entrega de información útil para el uso y gestión de Franquicia Tributaria” obtiene un ISN de 53,3%, considerado negativo. En el caso de “capacitación y orientación en el uso del Libro de Clases Electrónico” obtiene un ISN de 32,2%, siendo este último el aspecto peor evaluado, considerado muy negativo.

Si bien los elementos de esta dimensión obtienen bajos niveles de satisfacción, es la variable “capacitación y orientación en el uso del Libro de Clases Electrónico” la que tiene mayor incidencia negativa, siendo una de las variables peor evaluadas de todo el programa.

GRÁFICO N°6: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "TRABAJO DESARROLLADO POR LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SENCE"

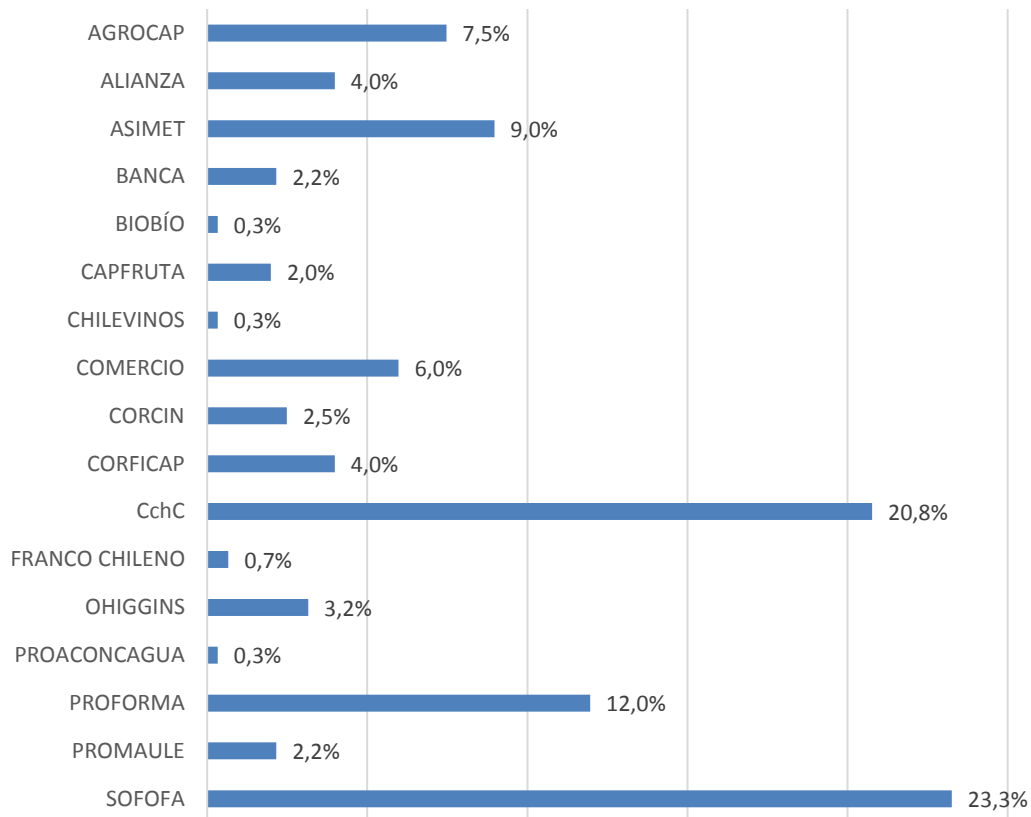


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

Antecedentes

Previo a analizar las variables que inciden en el nivel de satisfacción positivo obtenido en la sub dimensión del trabajo desarrollado por el OTIC, se presentan los organismos con los cuales han trabajado las empresas que responden la encuesta. Se observa que un 23,3% declara haber trabajado con SOFOFA, un 20,8% con la Cámara Chilena de la Construcción, un 12,0% con PROFORMA, un 9,0% con ASIMET, y un 7,5% con AGROCAP. Los organismos restantes representan un 27,6% de las empresas de la muestra.

GRÁFICO N°7: ¿CON CUÁL O CUÁLES DE LOS SIGUIENTES OTIC TRABAJÓ SU EMPRESA DURANTE EL AÑO 2019?

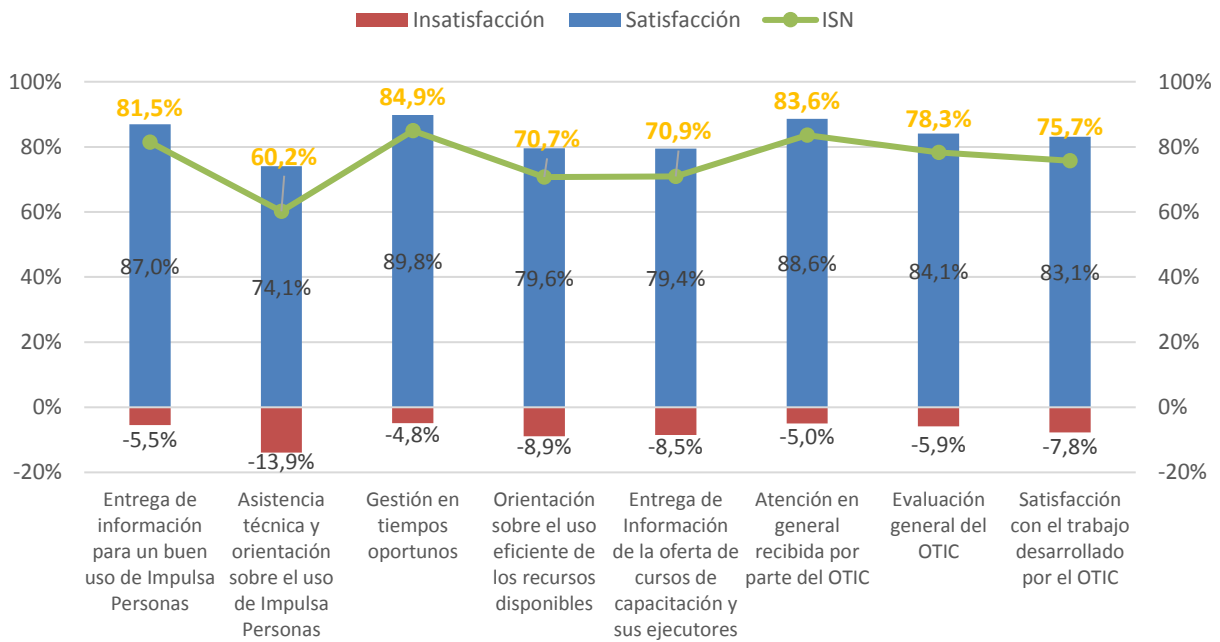


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

Respecto al trabajo desarrollado por el OTIC, se observa que la satisfacción obtenida por esta sub dimensión corresponde a un valor positivo de 75,7%. Debido a lo anterior es importante observar las variables que inciden en este valor, donde se puede ver que la mayor parte de las variables obtienen satisfacción positiva.

Los aspectos mejor evaluados corresponden a *“gestión en tiempos oportunos”* y *“atención general recibida por parte del OTIC”*, ambos con ISN considerado positivo, de 84,9% y 83,6%. Les siguen *“entrega de información para un buen uso de Franquicia Tributaria”* con un 81,5%, y *“evaluación general del OTIC”* con un 78,3%. Mientras que las peor evaluadas son *“asistencia técnica y orientación sobre el uso de Franquicia Tributaria”* con un ISN de 60,2%, *“orientación sobre el uso eficiente de los recursos disponibles”* con un 70,7% y *“entrega de Información en cuanto a la oferta de cursos de capacitación y de sus ejecutores (OTECE)”* con un 70,9%, considerados aspectos con evaluación regular.

GRÁFICO N°8: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "TRABAJO DESARROLLADO POR EL OTIC"

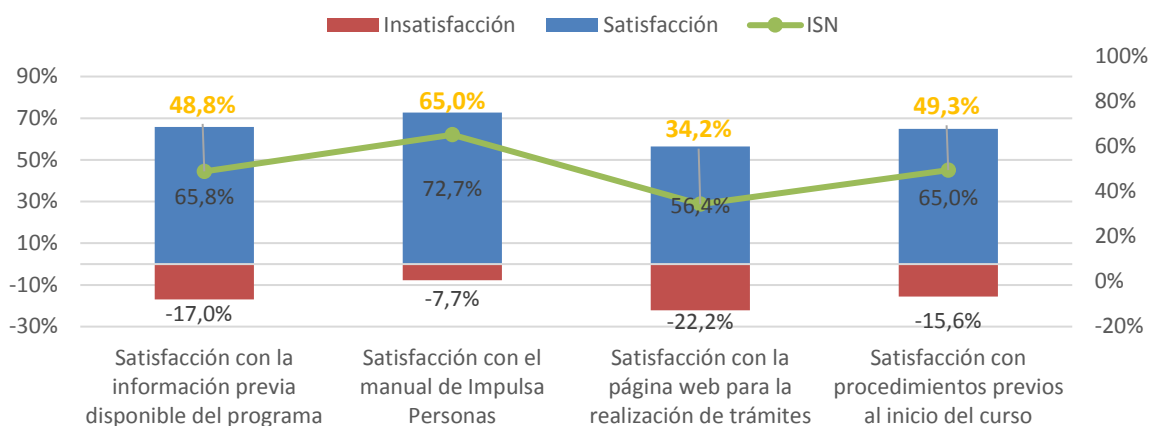


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

2.4 Evaluación dimensión "Procedimientos previos al inicio del curso"

La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción de usuarios corresponde a "procedimientos previos al inicio del curso", en la cual se evalúan las siguientes sub dimensiones: "satisfacción con la información previa disponible del programa", "satisfacción con el manual de Franquicia Tributaria" y "satisfacción con la página web para la realización de trámites con motivo de la Franquicia Tributaria". El ISN global de esta dimensión corresponde a 49,3%, considerado como muy negativo, siendo la dimensión del programa que presenta la peor evaluación. El nivel de satisfacción muy negativo de esta dimensión se explica en gran parte por la evaluación recibida en la sub dimensión "satisfacción con la página web de SENCE", con un ISN de 34,2% que es la sub dimensión peor evaluada del programa.

GRÁFICO N°9: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

Al indagar en la sub dimensión sobre la información previa disponible del programa, se observa que siete de las doce variables evaluadas obtienen ISN muy negativo, donde los niveles más bajos de satisfacción son: “claridad de la información de las reglas de negocio para hacer modificaciones a las actividades de capacitación comunicadas” con un ISN de 25,5%, “claridad de la información disponible para realizar el proceso de liquidación de actividades de capacitación” con un ISN de 37,4% y “los topes de deducible anual de Franquicia Tributaria” con un ISN de 38,7%. Las variables que obtienen los niveles más altos de satisfacción son: “los requisitos de asistencia para imputar la capacitación a Franquicia Tributaria” y “días para comunicar una acción de capacitación” obtienen ISN de 65,7% y 64,8%, con niveles de satisfacción regular.

TABLA N°8: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “INFORMACIÓN PREVIA DISPONIBLE DEL PROGRAMA”

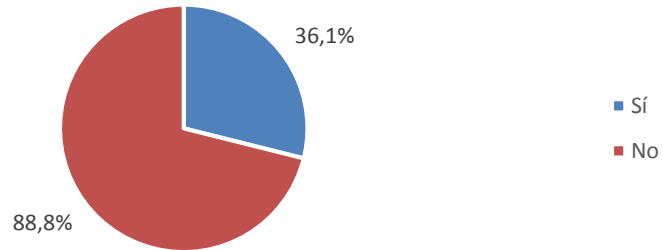
Aspectos evaluados	ISN	Insatisfacción (notas 1 a 4)	Satisfacción (notas 6 y 7)
Facilidad para acceder a la información general respecto al programa	54,5%	-14,0%	68,5%
Claridad de la información disponible para participar en el programa	50,5%	-15,3%	65,8%
Los topes de deducible anual de Franquicia Tributaria	38,7%	-21,2%	59,9%
Los requisitos de las empresas para hacer uso de Franquicia Tributaria	54,5%	-14,8%	69,4%
El valor de la hora cronológica por participante y tramos según remuneración	56,9%	-14,4%	71,3%
Los requisitos de asistencia para imputar la capacitación a Franquicia Tributaria	65,7%	-11,1%	76,8%
El mínimo de duración de actividades de capacitación	47,6%	-17,7%	65,3%
Las horas máximas de jornada diaria para capacitación	44,3%	-18,9%	63,2%
Días para comunicar una acción de capacitación	64,8%	-12,1%	76,8%
Proceso de certificación del gasto para la obtención del beneficio tributario	44,8%	-18,9%	63,7%
Claridad de la información de las reglas de negocio para hacer modificaciones a las actividades de capacitación comunicadas	25,5%	-25,4%	50,8%
Claridad de la información disponible para realizar el proceso de liquidación de actividades de capacitación	37,4%	-20,2%	57,6%
Satisfacción con la información previa disponible del programa	48,8%	-17,0%	65,8%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

Antecedentes

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción negativo obtenido en la sub dimensión “satisfacción con el manual de Franquicia Tributaria”, se consulta sobre el conocimiento de este manual. De esta forma se observa en el gráfico n°10 que un 36,1% de las empresas si conoce el manual de Franquicia Tributaria.

GRÁFICO N°10: ¿USTED CONOCE EL MANUAL DE FRANQUICIA TRIBUTARIA?

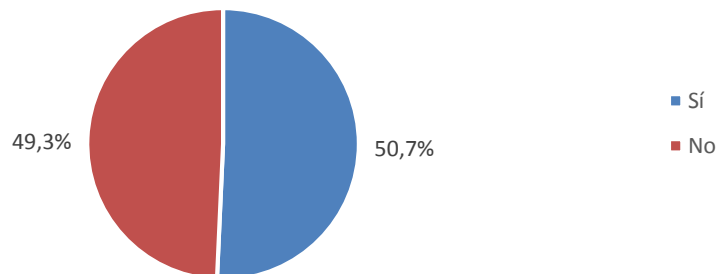


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

Esta sub dimensión con ISN 65,0% considerado regular, está compuesta por las variables “claridad de la información presentada en el manual”, “utilidad del manual” y “facilita la comprensión para el uso del beneficio tributario” las que obtienen ISN de 66,1%, 65,9% y 63,0% respectivamente, todas consideradas de calificación regular.

Ahora respecto a la sub dimensión “satisfacción con la página web de SENCE para la realización de trámites con motivo de Franquicia Tributaria”, se consulta sobre el uso efectivo de esta herramienta para la realización de trámites. De esta forma se observa en el gráfico n°11 que un 50,7% de las empresas si utilizó la página web de SENCE para dicho propósito.

GRÁFICO N°11: ¿SU EMPRESA UTILIZÓ LA PÁGINA WEB SENCE PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

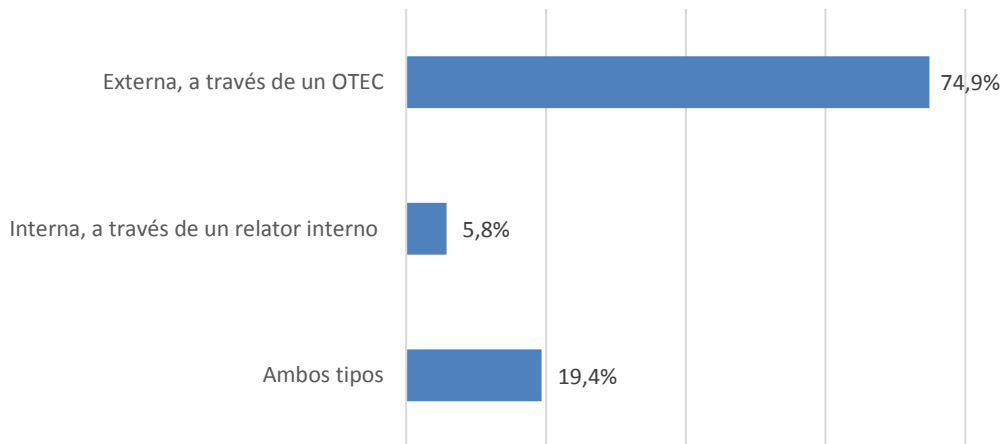
Esta sub dimensión con ISN 34,2% considerado muy negativo, está compuesta por las variables “facilidad para acceder a la información” y “evaluación general”, las que obtienen ISN de 31,9% y 36,6% respectivamente, ambas dentro del tramo muy negativo.

2.5 Evaluación dimensión “OTEC”

Antecedentes

Previo a analizar las variables que inciden en el nivel de satisfacción positivo obtenido en la dimensión del “OTEC”, es relevante presentar el tipo de capacitación que se realizó a los trabajadores. Del total de empresas, un 74,9% indica que llevó a cabo capacitación externa a través de un OTEC, un 5,8% la realizó a través de un relator interno, y un 19,4% llevó a cabo la capacitación de ambas formas.

GRÁFICO N°12: ¿QUÉ TIPO DE CAPACITACIÓN SE HA REALIZADO A LOS TRABAJADORES POR MEDIO DE FRANQUICIA TRIBUTARIA?



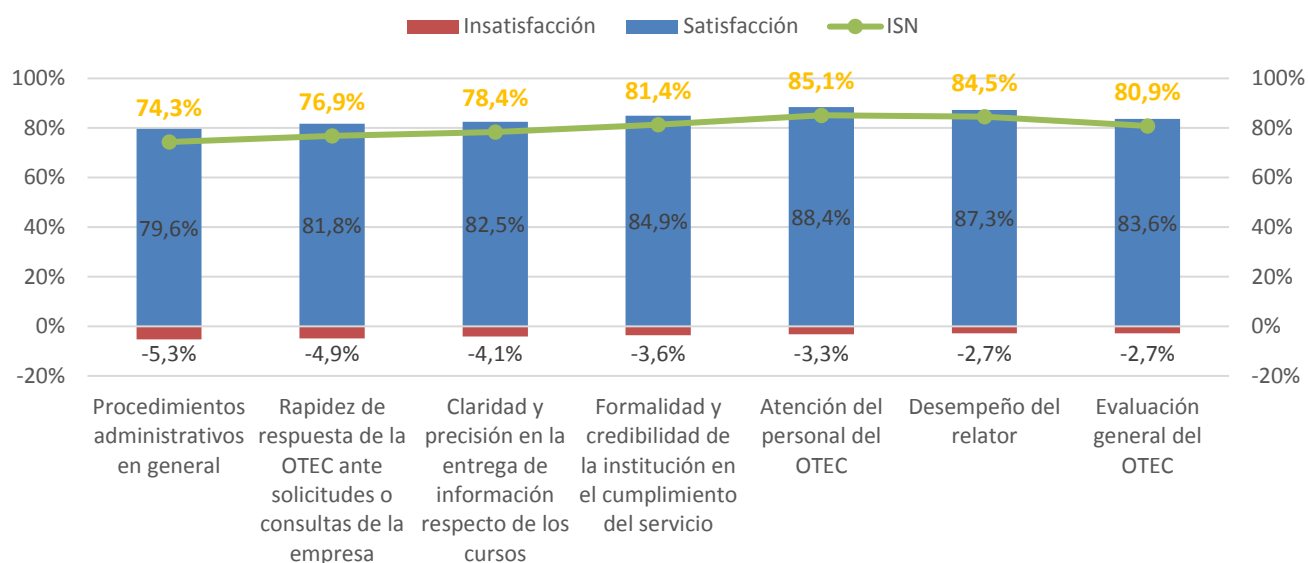
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

Evaluación dimensión “OTEC”

Esta dimensión presenta un ISN igual a 80,2%, considerado como positivo, correspondiente a la dimensión mejor evaluada. Respecto de las sub dimensiones que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que sólo una de las siete variables presenta un índice de satisfacción de nivel regular, y las seis restantes obtienen una evaluación positiva. Dicha evaluación regular corresponde a “procedimientos administrativos en general” con un ISN de 74,3%.

Los aspectos mejor evaluados corresponden a “atención del personal del OTEC”, “desempeño del relator”, y “formalidad y credibilidad de la institución en el cumplimiento del servicio” con ISN de 85,1%, 84,5% y 81,4% respectivamente.

GRÁFICO N°13: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "OTEC"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

Respecto a los atributos de mayor importancia para seleccionar un OTEC, las empresas indican que los relatores son los más importante con un 91,4%, seguido de la experiencia previa del organismo con un 90,4 y del prestigio del OTEC en el medio/rubro con un 87,7%. Mientras que los aspectos menos relevantes corresponden a infraestructura y recomendaciones de otros, con 71,4% y 73,0% respectivamente.

TABLA N°9: RAZONES PARA SELECCIONAR UN OTEC

Aspectos evaluados	Importante o Muy importante
Infraestructura	71,4%
Ubicación de fácil acceso	78,5%
Flexibilidad de horarios	87,3%
Relatores	91,4%
Experiencia previa	90,4%
Costo de los cursos que ofrece	85,1%
El prestigio del OTEC en el medio/rubro	87,7%
Recomendaciones de otros	73,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

2.6 Evaluación dimensión “Resultados”

Antecedentes

Previo a analizar las variables que componen la dimensión de “Resultados”, es relevante presentar las áreas en que las empresas consideran que la capacitación puede generar mayores cambios. En el gráfico n°14 se puede observar que un 44,8% de las empresas indica que la capacitación puede aportar en la eficiencia en las tareas de trabajo, seguido de habilidades blandas con un 18,6%.

GRÁFICO N°14: ¿EN CUÁL DE LAS SIGUIENTES ÁREAS DE SU EMPRESA CONSIDERA USTED QUE EL CURSO DE CAPACITACIÓN EN EL QUE HAN PARTICIPADO SUS TRABAJADORES PUEDE GENERAR MAYORES CAMBIOS?

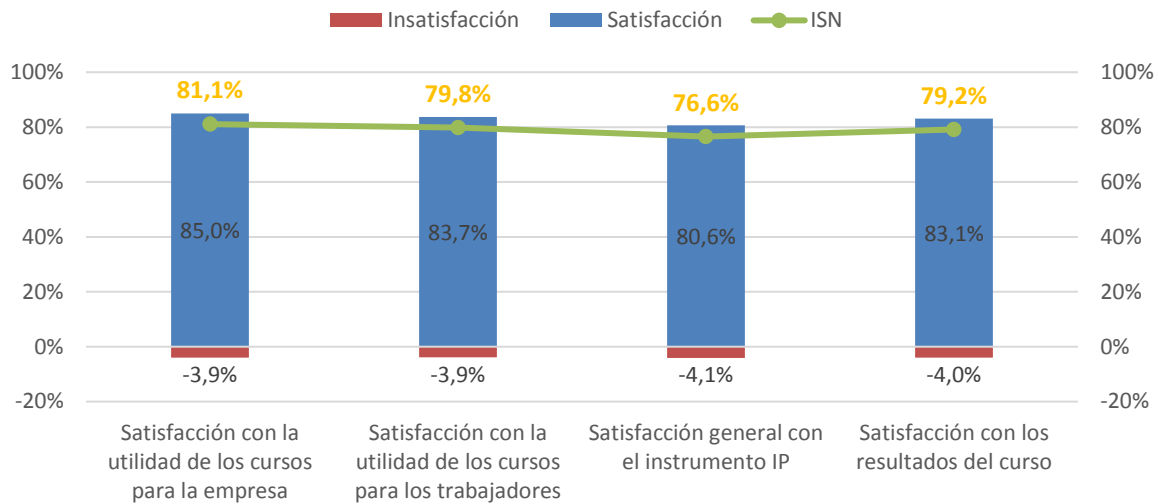


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

Evaluación dimensión “Resultados”

Esta dimensión presenta un ISN igual a 79,2%, considerado como positivo, donde las tres sub dimensiones también obtienen una evaluación positiva, correspondiente a: “satisfacción con la utilidad de los cursos para la empresa”, “satisfacción con la utilidad de los cursos para los trabajadores” y “satisfacción general con el instrumento IP” con ISN de 81,1%, 79,8% y 76,6% respectivamente.

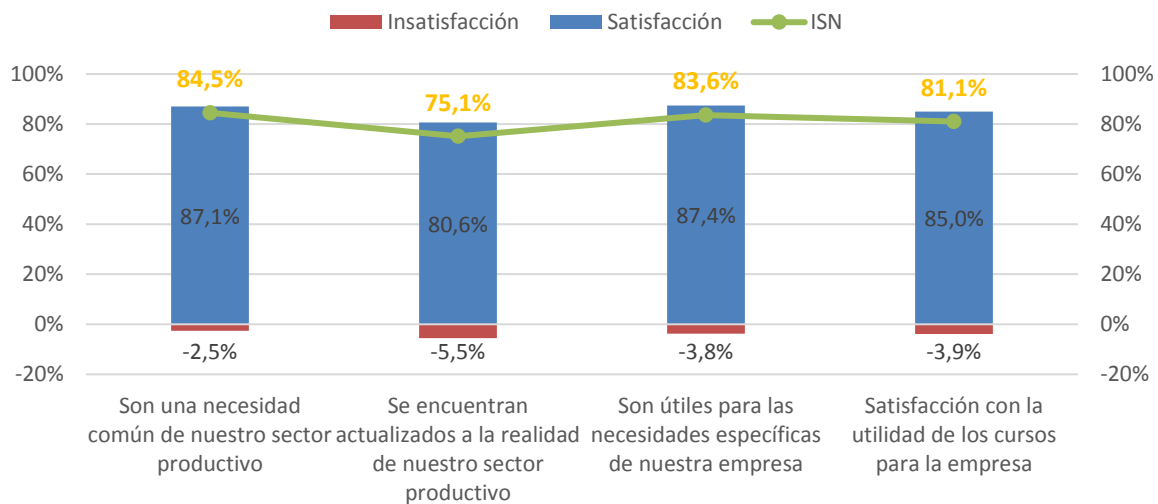
GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

Respecto a la primera sub dimensión, relativo a la utilidad de los cursos para la empresa, se puede observar que dos de las tres variables que la componen obtienen satisfacción positiva, donde los cursos *“son una necesidad común del sector productivo”* obtiene un 84,5%, y *“son de utilidad para la empresa”* con ISN de 83,6%. Mientras que *“se encuentran actualizados a la realidad de nuestro sector productivo”* obtiene un ISN de 75,1%, considerado regular.

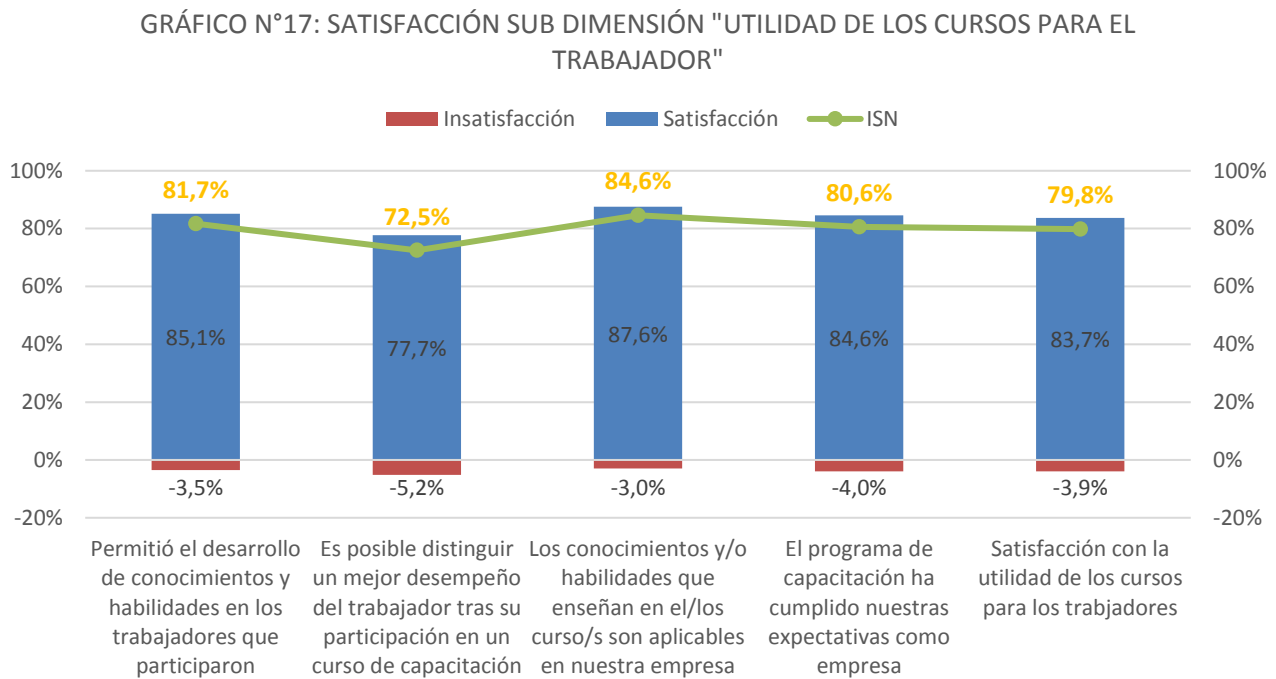
GRÁFICO N°16: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "UTILIDAD DE LOS CURSOS PARA LA EMPRESA"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

La segunda sub dimensión de resultados, corresponde a la utilidad de los cursos para los trabajadores, donde se puede observar que tres de las cuatro variables que la componen obtienen satisfacción positiva, correspondientes a “los conocimientos y/o habilidades que enseñan en el/los curso/s son aplicables en nuestra empresa”, “permitió el desarrollo de conocimientos y habilidades en los trabajadores que participaron” y “el programa de capacitación ha cumplido nuestras expectativas como empresa” con ISN de 84,6%, 81,7% y 80,6 %.

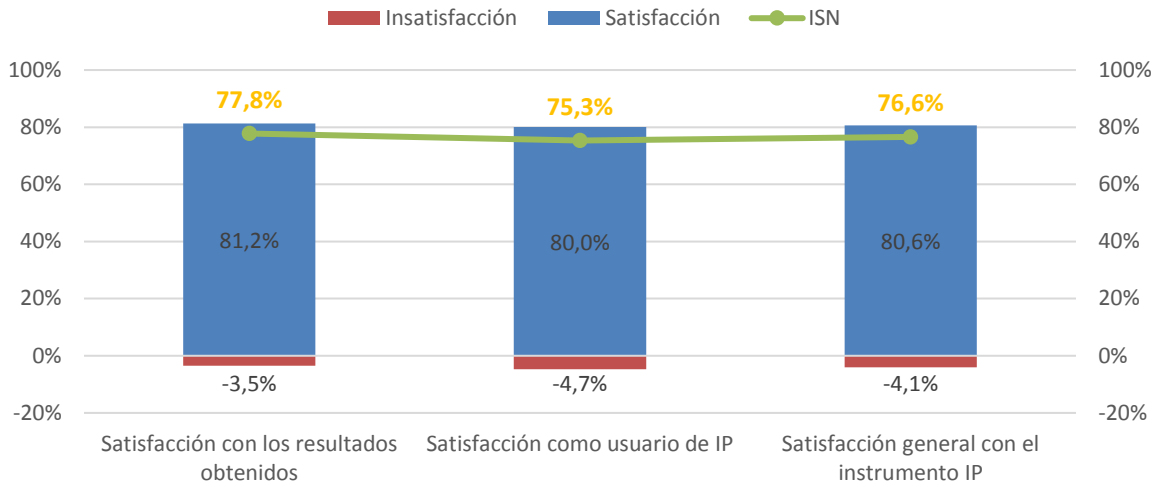
Mientras que la variable “es posible distinguir un mejor desempeño del trabajador tras su participación en un curso de capacitación” es la peor evaluada, con un ISN de 72,5% considerado regular.



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

La última sub dimensión de resultados, corresponde a la evaluación general del instrumento que obtiene un ISN de 76,6% considerado positivo. Esta sub dimensión está compuesta por dos variables correspondientes a “satisfacción con los resultados obtenidos” con un ISN de 77,8% considerado positivo y “satisfacción como usuario de IP” con un ISN de 75,3% considerado regular.

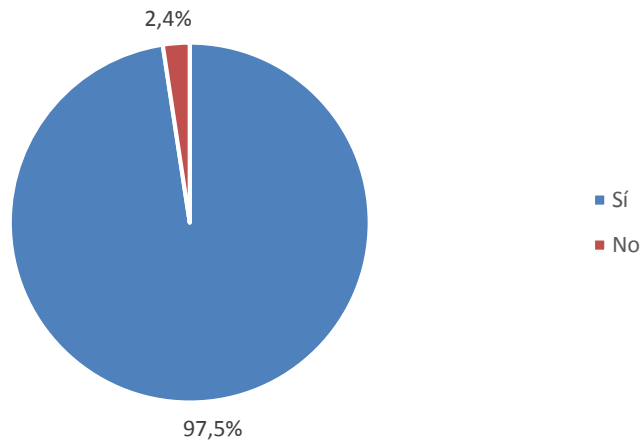
GRÁFICO N°18: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN GENERAL DEL INSTRUMENTO FRANQUICIA TRIBUTARIA"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

Finalmente se consulta a las empresas si recomendarían el uso de Franquicia Tributaria a otras empresas, donde un 97,5% indican que, si recomendarían el uso de este instrumento, y un 2,4% indica que no lo haría.

GRÁFICO N°19: ¿RECOMENDARÍA EL USO DE LA FRANQUICIA TRIBUTARIA A OTRAS EMPRESAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

2.7 Resultados regionales

Los resultados de esta encuesta buscan tener una mirada regional considerando que la muestra no solo es representativa a nivel nacional, sino que también a nivel de regiones. Sin embargo, tomando en cuenta la baja contactibilidad y el número reducido de casos en gran parte de las regiones, es que los errores muestrales en la mayor parte de ellas son superiores al 5%, por lo que a continuación sólo se presentan los resultados de la región Metropolitana.

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

TABLA N°10: ISN POR REGIÓN

Regiones	XIII	Nacional
Gestión de la capacitación		
Positiva	73,4%	77,0%
Negativa	14,9%	11,9%
ISN	58,4%	65,1%
Procedimientos previos al inicio del curso		
Positiva	61,6%	65,0%
Negativa	21,8%	15,6%
ISN	39,9%	49,3%
OTEC		
Positiva	82,2%	84,0%
Negativa	4,8%	3,8%
ISN	77,4%	80,2%
Resultados		
Positiva	81,3%	83,1%
Negativa	4,5%	4,0%
ISN	76,8%	79,2%
Satisfacción global programa	63,1%	68,4%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

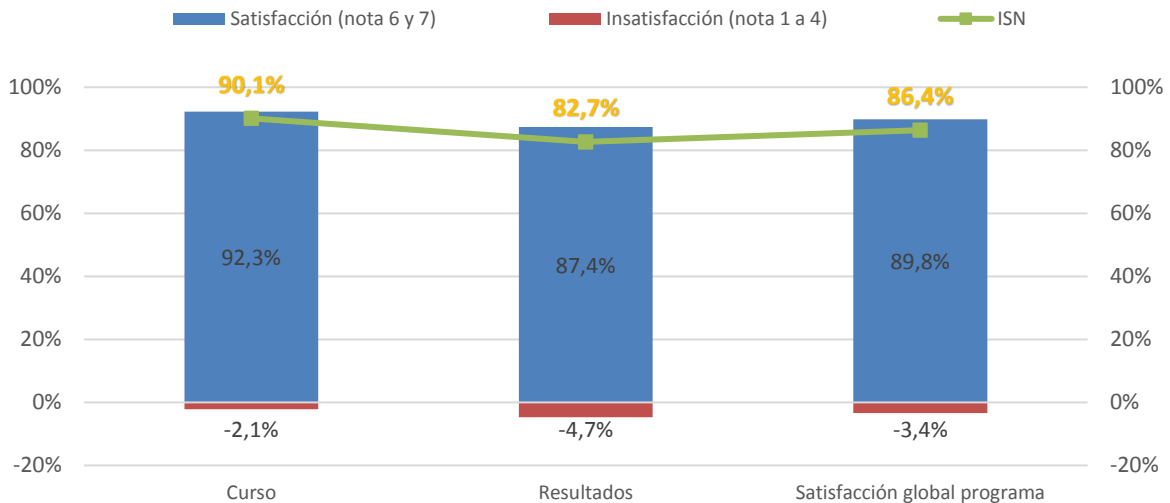
3. Resultados Franquicia Tributaria, Trabajadores cursos presenciales

3.1 Evaluación general del programa

La encuesta de satisfacción para trabajadores de cursos presenciales se divide en un total de dos dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, donde la primera corresponde a “curso” y la segunda a “resultados”. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 86,4%, considerado como positivo. Las dos dimensiones evaluadas presentan niveles de satisfacción positivo, donde la dimensión “curso” alcanza un ISN de 90,1% y “resultados” alcanza un ISN de 82,7%.

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

GRÁFICO N°20: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

3.2 Evaluación dimensión “Curso”

Antecedentes

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

En primer lugar, un 93,8% de los trabajadores señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, reflejando que casi la totalidad de los trabajadores encuestados tenía esa información clara. Respecto de si los trabajadores pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 73,5% declara que sí (ver gráfico n°21 y n°22).

GRÁFICO N°21: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?

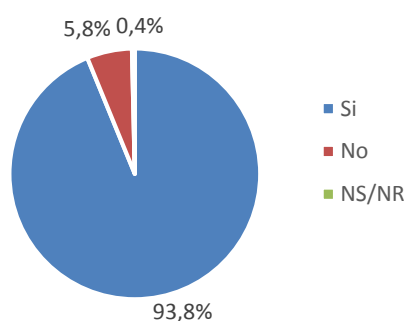
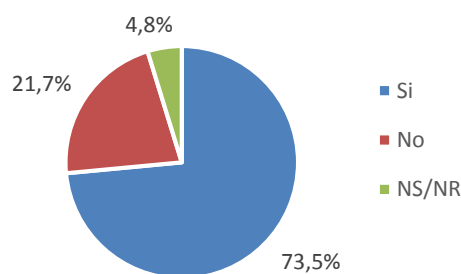


GRÁFICO N°22: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

En cuanto a los días y horas en la cual se realizaba el curso, un 24,1% declara que las clases se desarrollaban en un total de 2 días a la semana. Un 26,1% señala que duración diaria era de 8 horas, observando un promedio de 7 horas diarias (ver tablas n°11 y n°12). Al consultarles a los encuestados si consideraron adecuada la duración del curso, un 84,2% responde afirmativamente, y un 15,6% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 81,5% a que la duración de los cursos era muy corta y un 17,2% a que era más extensa de lo que en realidad se requería.

TABLA N°11: ¿CUÁNTOS DÍAS A LA SEMANA SE DESARROLLABA EL CURSO?

Días	Usuarios	Porcentaje
1	1.190	22,7%
2	1.260	24,1%
3	476	9,1%
4	166	3,2%
5	1.199	22,9%
6	198	3,8%
7	26	0,5%
NS/NR	723	13,8%
TOTAL	5.238	100%
Promedio		3

TABLA N°12: ¿Y CUÁL FUE EL NÚMERO DE HORAS DIARIAS?

Horas diarias	Usuarios	Porcentaje
1	69	1,3%
2	195	3,7%
3	208	4,0%
4	523	10,0%
5	323	6,2%
6	281	5,4%
7	169	3,2%
8	1.367	26,1%
9	742	14,2%
10	313	6,0%
Más de 10	46	0,9%
NS/NR	1.002	19,1%
TOTAL	5.238	100%
Promedio		7

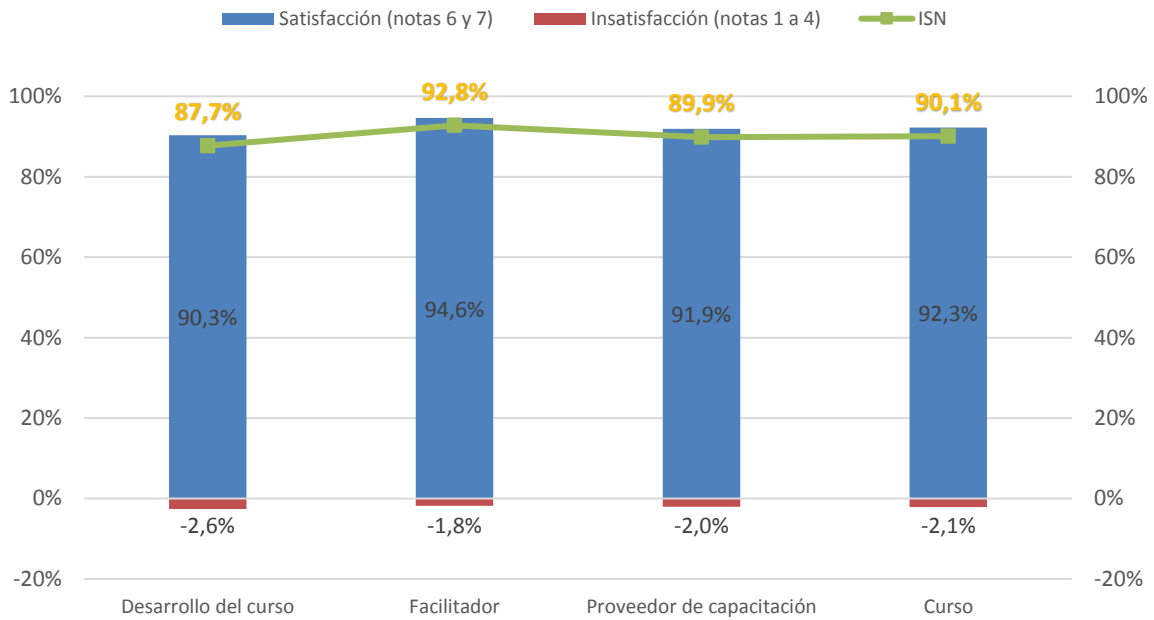
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

Respecto de la satisfacción con los horarios del curso, un 87,9% de los usuarios se declaran satisfechos, y un 3,3% insatisfechos, obteniendo un ISN igual a 84,6%, considerado positivo.

Evaluación dimensión "Curso"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 90,1%, considerado como positivo. Se destaca la sub dimensión "Facilitador" que obtiene un ISN de 92,8% considerado como excelente, siendo el aspecto mejor evaluado de esta dimensión. "Proveedor de capacitación" y "Desarrollo del curso", por su parte presentan evaluaciones positivas con ISN de 89,9% y 87,7% respectivamente.

GRÁFICO N°23: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por "desarrollo del curso", se observa que, del total de doce variables evaluadas, cuatro obtienen niveles de satisfacción excelente, correspondientes a "cumplimiento de fechas y horarios" con un ISN de 94,7%, "el cumplimiento de todas las actividades programadas" con un ISN de 93,9%, "la forma de enseñar" con un ISN de 90,9%, "evaluación al finalizar el curso" con un ISN de 90,6%. Mientras las ocho variables restantes presentan ISN positivo.

TABLA N°13: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “DESARROLLO DEL CURSO”

Aspectos evaluados	ISN	Insatisfacción (notas 1 a 4)	Satisfacción (notas 6 y 7)
La ubicación del lugar de capacitación (facilidad de acceso)	84,9%	-2,7%	87,6%
La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	77,4%	-5,1%	82,4%
Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	89,4%	-2,0%	91,4%
Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso (equipos, computadores, herramientas, otros)	85,9%	-3,1%	89,0%
Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	84,1%	-3,2%	87,3%
Estado del equipamiento	87,9%	-2,7%	90,6%
Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso (distinto al facilitador)	84,2%	-4,0%	88,2%
La forma de enseñar (Por ejemplo, los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.)	90,9%	-2,0%	92,9%
El material de apoyo para el aprendizaje (como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.)	88,7%	-2,5%	91,2%
Cumplimiento de fechas y horarios	94,7%	-1,0%	95,7%
El cumplimiento de todas las actividades programadas	93,9%	-1,0%	94,9%
Evaluación al finalizar el curso	90,6%	-1,7%	92,3%
Sub dimensión "Desarrollo del curso"	87,7%	-2,6%	90,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

La segunda sub dimensión evaluada en lo que tiene relación con el curso, es “*facilitador*”, siendo ésta la que presenta la mejor evaluación de esta dimensión, con un ISN de 92,8%, considerado como excelente. La mayor parte de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción excelente, a excepción de dos variables que presentan un nivel de satisfacción positivo correspondiente “*entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones*” con un ISN de 87,8% y “*entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones*” con un ISN de 80,6%.

TABLA N°14: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “FACILITADOR”

Aspectos evaluados	ISN	Insatisfacción (notas 1 a 4)	Satisfacción (notas 6 y 7)
Cumplió con horarios establecidos de inicio y fin del curso	96,8%	-0,5%	97,4%
Cumplió fechas y plazos para las actividades	96,5%	-0,6%	97,1%
El facilitador o profesor dio a conocer los objetivos del curso	96,5%	-0,6%	97,1%
Expuso la materia de forma clara y comprensible	93,9%	-1,4%	95,3%
El facilitador o profesor posee un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseña	94,5%	-1,2%	95,7%
Mostró buena disposición para responder preguntas y dudas	96,4%	-0,8%	97,3%
Capacidad para motivar a los alumnos	93,3%	-1,4%	94,7%
El facilitador o profesor entregó información respecto a cómo usted sería evaluado	91,4%	-2,0%	93,3%
Entregó oportunamente los resultados de las evaluaciones	87,8%	-3,5%	91,3%
Entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	80,6%	-6,0%	86,6%
Sub dimensión "Facilitador"	92,8%	-1,8%	94,6%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

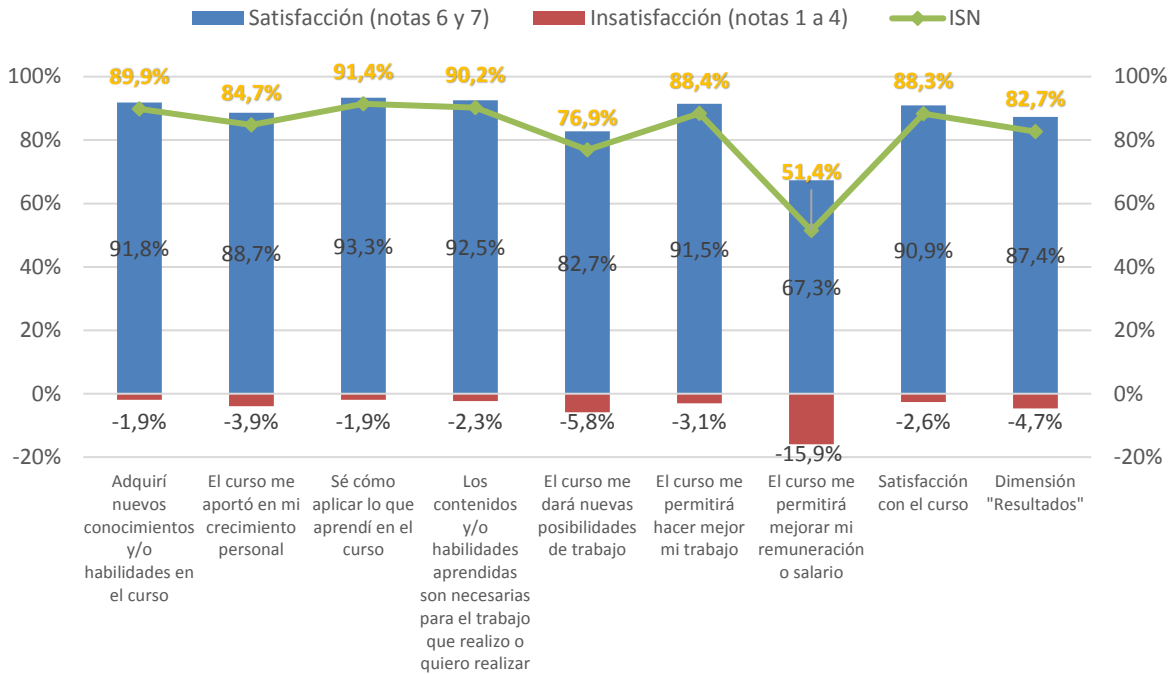
La última sub dimensión analizada, en la dimensión “curso”, tiene que ver con el “proveedor de capacitación”, en este caso solo se les pide a los usuarios evaluar de manera general al proveedor, obteniendo de ese modo un ISN de un 89,9% considerado positivo.

3.3 Evaluación dimensión “Resultados”

La última dimensión analizada en este reporte es “Resultados”, que engloba la percepción de los usuarios en cuanto a la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 82,7%, considerado como positivo.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que una de las ocho variables presenta un índice de satisfacción de nivel excelente, correspondiente a “sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso”. Mientras que por otro lado la única variable que obtiene satisfacción negativa corresponde a “el curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario”, siendo el aspecto peor evaluado por parte de los trabajadores de cursos presenciales.

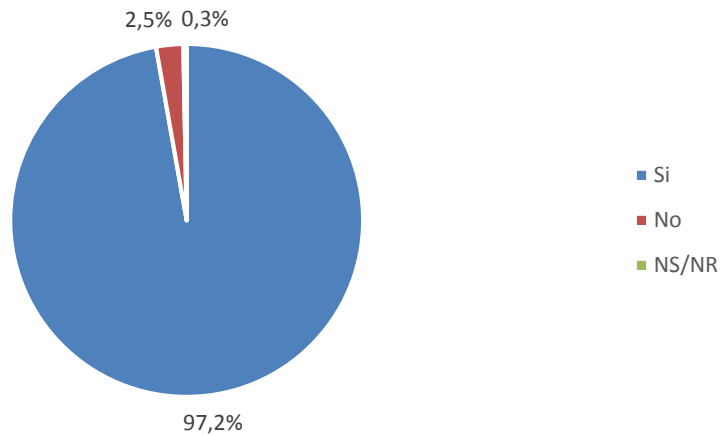
GRÁFICO N°24: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 97,2% declara que sí.

GRÁFICO N°25: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS PERSONAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

3.4 Resultados regionales

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada regional considerando que la muestra no solo es representativa a nivel nacional, sino que también regional. Sin embargo, tomando en cuenta la baja contactibilidad y el número reducido de casos en algunas regiones, es que los errores muestrales en muchas regiones son superiores al 5%, aspecto que es importante de tomar en cuenta al leer las cifras que se presentan a continuación.

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

TABLA N°15: ISN POR REGIÓN

Regiones	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XII	XIII	XIV	XV	XVI	Nacional
Curso																
Positiva	92,6%	90,2%	93,2%	92,8%	91,2%	93,8%	94,7%	92,7%	90,3%	92,6%	93,2%	91,9%	92,4%	91,1%	93,5%	92,3%
Negativa	1,9%	2,8%	2,0%	1,6%	2,8%	2,1%	1,2%	2,3%	2,4%	1,6%	2,3%	2,4%	1,7%	2,3%	1,7%	2,1%
ISN	90,6%	87,4%	91,1%	91,2%	88,4%	91,6%	93,4%	90,4%	87,8%	90,9%	90,8%	89,4%	90,6%	88,8%	91,7%	90,1%
Resultados																
Positiva	86,1%	89,0%	91,7%	89,3%	84,8%	88,6%	93,0%	87,3%	87,5%	86,5%	86,8%	84,8%	86,6%	86,5%	86,5%	87,4%
Negativa	4,9%	3,8%	2,5%	3,6%	6,2%	4,4%	2,2%	4,7%	3,6%	4,7%	5,7%	6,2%	5,6%	4,0%	5,0%	4,6%
ISN	81,0%	85,2%	89,2%	85,7%	78,5%	84,0%	90,8%	82,4%	83,8%	81,7%	80,9%	78,5%	80,8%	82,4%	81,4%	82,7%
Satisfacción global programa	85,8%	86,3%	90,2%	88,4%	83,4%	87,8%	92,1%	86,4%	85,8%	86,3%	85,9%	83,9%	85,7%	85,6%	86,6%	86,4%

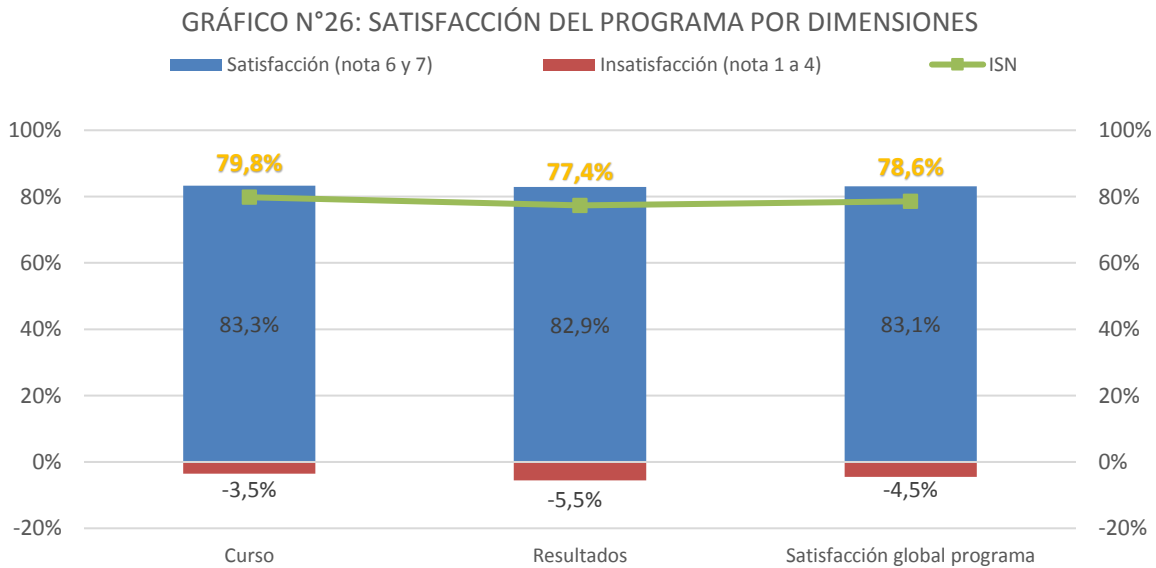
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

4. Resultados Franquicia Tributaria, Trabajadores cursos e-learning

4.1 Evaluación general del programa

La encuesta de satisfacción para trabajadores de cursos e-learning se divide en un total de dos dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, donde la primera corresponde a “curso” y la segunda a “resultados”. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 78,6%, considerado como positivo. Las dos dimensiones evaluadas presentan niveles de satisfacción positivo, donde la dimensión “curso” alcanza un ISN de 79,8% y “resultados” alcanza un ISN de 77,4%.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

4.2 Evaluación dimensión “Curso”

Antecedentes

La primera dimensión de la encuesta de satisfacción a trabajadores de cursos presenciales corresponde a “curso”, en la cual se evalúan las siguientes sub dimensiones: “desarrollo del curso”, “proveedor de capacitación” y “tutor”. Previo a presentar los resultados de satisfacción de esta

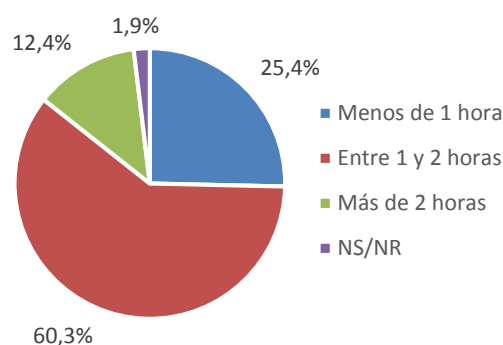
dimensión, se exponen algunos datos relevantes en cuanto a las características generales del curso que desarrollaron.

Respecto a las veces a la semana de ingreso a la plataforma, un 25,6% declara que ingresaba 3 veces a la semana. En cuanto al tiempo promedio que dedicaba en cada ingreso a la plataforma, un 60,3% indica que dedicaba entre 1 y 2 horas.

TABLA N°16: ¿CUÁNTAS VECES A LA SEMANA INGRESÓ A LA PLATAFORMA?

Número de ingreso	Usuarios	Porcentaje
1	49	11,7%
2	68	16,3%
3	107	25,6%
4	42	10,0%
5	45	10,8%
6	9	2,2%
7	6	1,4%
8	1	0,2%
9	1	0,2%
10	2	0,5%
Más de 10	2	0,5%
NS/NR	86	20,6%
Total	418	100%
Promedio	3	

GRÁFICO N°27: ¿CUÁNTO TIEMPO DEDICABA EN PROMEDIO EN CADA INGRESO A LA PLATAFORMA?



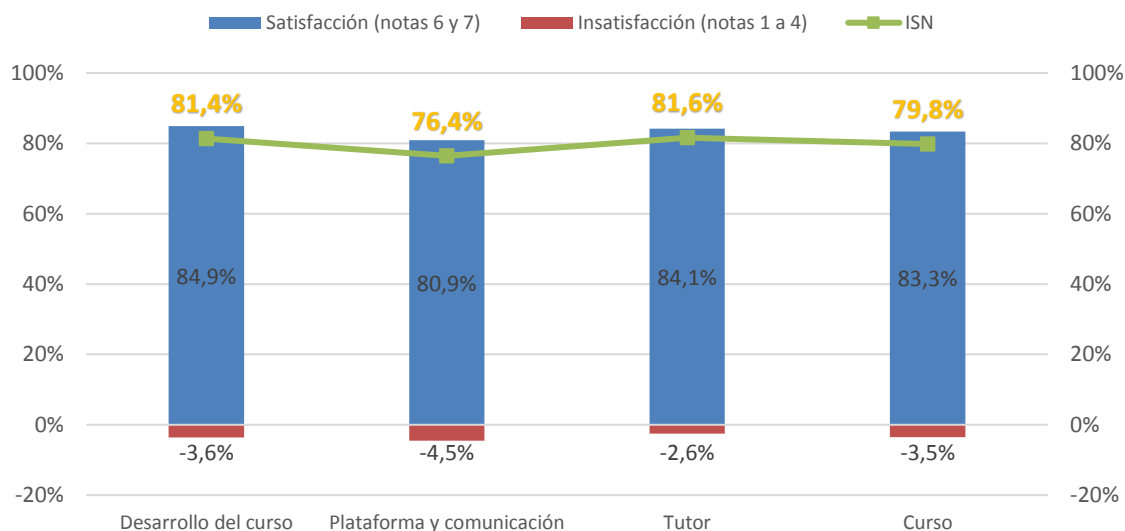
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

Al consultarles a los encuestados si consideraron adecuada la duración del curso, un 90,7% responde de forma positiva, y un 9,1% de forma negativa, donde las razones de esta última se deben en un 73,7% a que la duración de los cursos era muy corta y un 26,3% a que era más extensa de lo que en realidad se requería.

Evaluación dimensión "Curso"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 79,8%, considerado como positivo. La sub dimensión mejor evaluada corresponde a "Tutor" que obtiene un ISN de 81,6% considerado como positivo. Luego "Desarrollo del curso" y "Plataforma y comunicación" también alcanzan evaluaciones positivas con ISN de 81,4% y 76,4% respectivamente.

GRÁFICO N°28: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por “desarrollo del curso”, se observa que, del total de seis variables evaluadas, sólo una obtiene satisfacción regular, correspondientes a “el curso estimula la participación y motivación de los alumnos” con un ISN de 70,3%. Mientras las cinco variables restantes presentan ISN positivo.

TABLA N°17: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “DESARROLLO DEL CURSO”

Aspectos evaluados	ISN	Insatisfacción (notas 1 a 4)	Satisfacción (notas 6 y 7)
Los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso	90,0%	-1,0%	90,9%
El curso estimula la participación y motivación de los alumnos	70,3%	-5,3%	75,5%
El curso presenta una estructuración lógica de los contenidos que permite su comprensión	85,1%	-3,4%	88,5%
Los contenidos del curso se presentan de manera didáctica	84,1%	-3,1%	87,2%
La expertiz de los profesionales del material interactivo son un aporte para el curso	82,5%	-3,2%	85,7%
El formato de las evaluaciones permite medir el aprendizaje del curso	76,3%	-5,5%	81,8%
Sub dimensión "Desarrollo del curso"	81,4%	-3,6%	84,9%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

La segunda sub dimensión evaluada en lo que tiene relación con el curso, es “plataforma y comunicación”, siendo ésta la que presenta la menor evaluación de esta dimensión, con un ISN de 76,4%. La mayor parte de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de

satisfacción positivo, a excepción de dos variables que presentan satisfacción regular correspondiente a “rapidez de respuesta del soporte técnico en las vías de comunicación directa” con un ISN de 73,0% y “utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información” con un ISN de 66,0%.

TABLA N°18: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “PLATAFORMA Y COMUNICACIÓN”

Aspectos evaluados	ISN	Insatisfacción (notas 1 a 4)	Satisfacción (notas 6 y 7)
Facilidad para acceder a la plataforma del curso	77,8%	-3,6%	81,3%
Facilidad para encontrar la información que se necesita	78,7%	-4,5%	83,3%
Facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso	81,4%	-4,6%	86,0%
La variedad de recursos de estudio que ofrece el sitio	81,8%	-2,2%	84,0%
Rapidez de respuesta del soporte técnico en las vías de comunicación directa	73,0%	-4,5%	77,6%
Utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información	66,0%	-7,4%	73,5%
Sub dimensión "Plataforma y comunicación"	76,4%	-4,5%	80,9%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

La última sub dimensión analizada, en la dimensión “curso”, tiene que ver con el “tutor”, lo que es evaluado sólo por aquellos que contaron con esta figura, que corresponde a un 45,5% de los encuestados. Esta sub dimensión alcanza un ISN de 81,6% considerado positivo al igual que los dos aspectos aquí evaluados, donde el mejor corresponde a “evaluación general de los tutores que impartieron el curso” con un ISN de 83,4%, seguido de “rapidez de respuesta de los tutores en las vías de comunicación directa” con un ISN de 79,8%.

TABLA N°19: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “TUTOR”

Aspectos evaluados	ISN	Insatisfacción (notas 1 a 4)	Satisfacción (notas 6 y 7)
Rapidez de respuesta de los tutores en las vías de comunicación directa	79,8%	-2,9%	82,7%
Evaluación general de los tutores que impartieron el curso	83,4%	-2,2%	85,6%
Sub dimensión "Tutor"	81,6%	-2,6%	84,1%

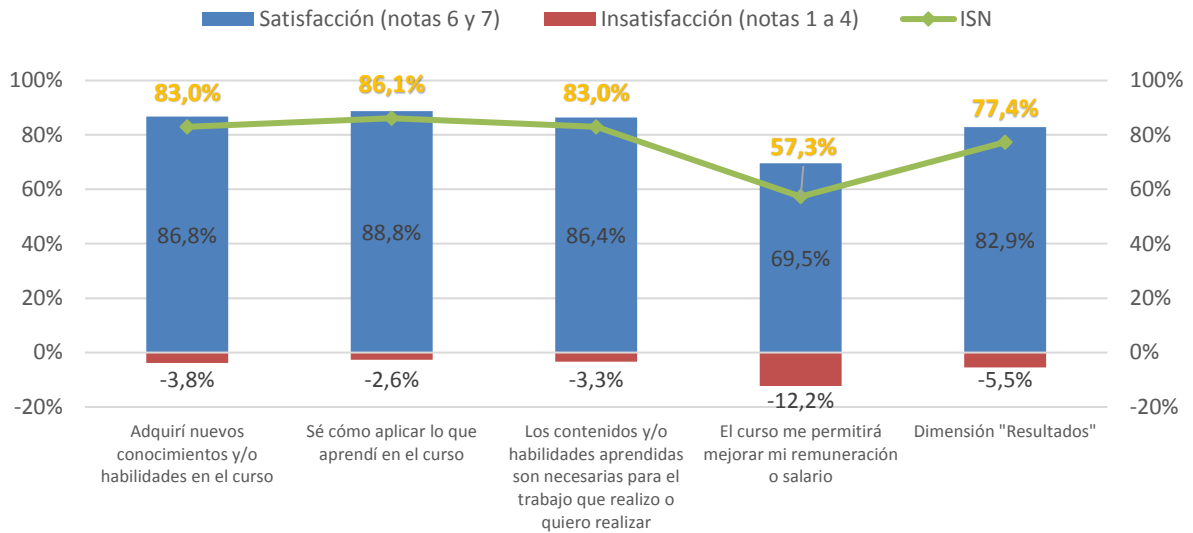
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

4.3 Evaluación dimensión “Resultados”

La última dimensión analizada en este reporte es “Resultados”, que engloba la percepción de los usuarios en cuanto a la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 77,4%, considerado como positivo.

Respecto a las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que sólo una de las cuatro variables presenta un índice de satisfacción de nivel negativo, correspondiente a “el curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario” con un ISN de 57,3%. Mientras que las tres variables restantes sobre la percepción de aprendizaje alcanzan satisfacción positiva.

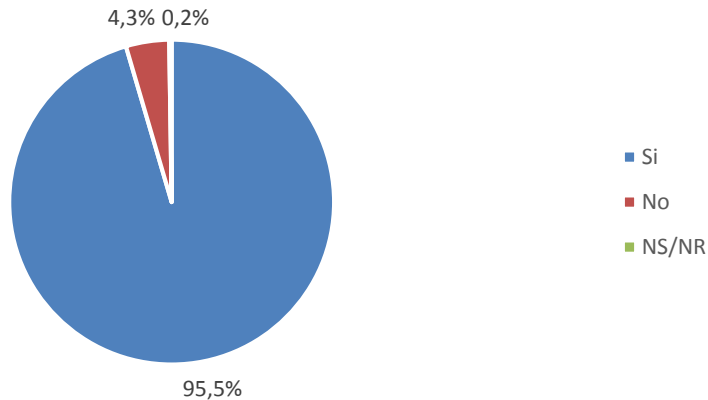
GRÁFICO N°29: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

Finalmente, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 95,2% declara que sí.

GRÁFICO N°30: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS PERSONAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019.

5. Anexos

Cuestionario de satisfacción de empresas usuarias de Franquicia Tributaria:

Introducción	<p>Estimado/a: el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) se encuentra realizando una encuesta de satisfacción sobre Franquicia Tributaria de Capacitación. De acuerdo con nuestros registros, durante el año 2019 su empresa hizo uso de este instrumento de financiamiento para capacitación y certificación.</p> <p>Es por este motivo que quisiéramos conocer su opinión respecto de esta herramienta de capacitación y certificación. Si usted fuera tan amable de contestar algunas preguntas, nos sería de gran utilidad para generar las mejoras necesarias. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.</p> <p>Muchas gracias por su disposición. Le saluda atentamente, Unidad de Estudios Servicio Nacional de Capacitación y Empleo</p>
---------------------	--

1. Identificación del encuestado

Indicador	[PREG_01] ¿Cuál es su cargo en la empresa?
Identificación del encuestado	a. Jefe o encargado de capacitación
	b. Jefe o encargado de RRHH
	c. Encargado de gestión
	d. Otro. ¿Cual?

2. Antecedentes generales

Indicador	[PREG_02] Previo al año 2019, ¿su empresa había hecho uso de programas de SENCE para capacitación?
Participación previa en programas SENCE	Sí
	No <i>Pasa a [PREG_05]</i>

Indicador	[PREG_03] ¿Hace cuántos años hizo uso de este tipo de recursos, antes del año 2019?
Participación previa en programas SENCE	Años (Nota: listado desplegable, de 1 a 10 y más de 10)

Indicador	[PREG_04] Si fue hace menos de 1 año ¿Hace cuántos meses hizo uso de este tipo de recursos, antes del año 2019?
Participación previa en programas SENCE	Meses (Nota: listado desplegable de 1 a 11)

3. Gestión de la capacitación

Indicador	[PREG_05] ¿De qué forma usted gestionó el uso de la Franquicia Tributaria de capacitación?
Formas de gestión	e. Vía directa
	f. A través de OTIC <i>Pasa a [PREG_07]</i>
	g. Ambas
	h. No sabe/No responde <i>Pasa a [PREG_10]</i>

Encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019

Julio de 2020

Indicador	[PREG_06] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría a los siguientes aspectos relativos al trabajo desarrollado por la dirección regional de SENCE?	
Gestión directa	[PREG_06_01] Entrega de información útil para el uso y gestión de Franquicia Tributaria	Nota de 1 a 7
	[PREG_06_02] Cumplimiento de plazos	Nota de 1 a 7
	[PREG_06_03] Atención recibida	Nota de 1 a 7
	[PREG_06_04] Capacitación y orientación en el uso del Libro de Clases Electrónico	Nota de 1 a 7

Indicador	[PREG_07] ¿Con cuál o cuáles de los siguientes OTIC trabajó su empresa durante el año 2019?	
Gestión OTIC	a. SOFOFA	
	b. PROFORMA	
	c. Cámara Chilena de la Construcción	
	d. CORCIN	
	e. ASIMET	
	f. AGROCAP	
	g. ALIANZA	
	h. BANOTIC	
	i. BIOBIO	
	j. CAPFRUTA	
	k. CGC	
	l. CHILEVINOS	
	m. COMERCIO	
	n. CORFICAP	
	o. FRANCO CHILENO	

Encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019

Julio de 2020

	p. INDUPAN
	q. OHIGGINS
	r. PROACONCAGUA
	s. PROMAULE

Indicador	[PREG_08] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría a los siguientes aspectos relativos al trabajo desarrollado por el OTIC?	
Gestión OTIC	[PREG_08_01] Entrega de información para un buen uso de Franquicia Tributaria	Nota de 1 a 7
	[PREG_08_02] Asistencia técnica y orientación sobre el uso de Franquicia Tributaria	Nota de 1 a 7
	[PREG_08_03] Gestión en tiempos oportunos	Nota de 1 a 7
	[PREG_08_04] Orientación sobre el uso eficiente de los recursos disponibles	Nota de 1 a 7
	[PREG_08_05] Entrega de Información en cuanto a la oferta de cursos de capacitación y de sus ejecutores (OTEC)	Nota de 1 a 7
	[PREG_08_06] Atención en general recibida por parte del OTIC	Nota de 1 a 7

Indicador		
Gestión OTIC	[PREG_09] Y utilizando la misma escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría a él o los OTIC con el cual o cuales ha trabajado su empresa?	Nota de 1 a 7

4. Información disponible

Indicador	[PREG_10] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría a los siguientes aspectos relativos a la información disponible de Franquicia Tributaria?	
Información disponible	[PREG_10_01] Facilidad para acceder a la información general respecto de Franquicia Tributaria de Capacitación	Nota de 1 a 7
	[PREG_10_02] Claridad de la información disponible para hacer uso de Franquicia Tributaria de Capacitación (por ejemplo, requisitos, beneficios, obligaciones, procesos, etc.)	Nota de 1 a 7

Indicador	[PREG_11] ¿Usted conoce el manual de Franquicia Tributaria de Capacitación ?	
Manual	Sí	
	No <i>pasa a [PREG_13]</i>	

Indicador	[PREG_12] Evalúe los siguientes aspectos relativos al manual de Franquicia Tributaria de Capacitación , utilizando una escala de 1 a 7, donde la nota 1 es muy malo y 7 muy bueno:	
Manual	[PREG_12_01] Claridad de la información presentada en el manual	Nota de 1 a 7
	[PREG_12_02] Utilidad del manual	Nota de 1 a 7
	[PREG_12_03] Facilita la comprensión para el uso del beneficio tributario	Nota de 1 a 7

Encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019

Julio de 2020

Indicador	[PREG_13] A continuación se señalan una serie de aspectos relativos a Franquicia Tributaria de Capacitación. En una escala de 1 a 7, ¿Qué tan clara es la información que usted tiene de cada uno de ellos? Considere que 1 es para nada claro y 7 es muy claro	
Claridad de la información sobre aspectos de Franquicia Tributaria de Capacitación	[PREG_13_01] Los topes de deducible anual	Nota de 1 a 7
	[PREG_13_02] Los requisitos de las empresas para hacer uso de Franquicia Tributaria	Nota de 1 a 7
	[PREG_13_03] El valor de la hora cronológica por participante y tramos imputables según remuneración	Nota de 1 a 7
	[PREG_13_04] Los requisitos de asistencia para imputar la capacitación	Nota de 1 a 7
	[PREG_13_05] El mínimo de duración de actividades de capacitación	Nota de 1 a 7
	[PREG_13_06] Las horas máximas de jornada diaria para capacitación	Nota de 1 a 7
	[PREG_13_07] Días para comunicar una acción de capacitación	Nota de 1 a 7
	[PREG_13_08] Proceso de certificación del gasto para la obtención del beneficio tributario	Nota de 1 a 7

Indicador	[PREG_14] ¿Qué oportunidades de las que se mencionan a continuación conoce usted que puede acceder mediante Franquicia Tributaria de Capacitación?	
Conocimiento de las oportunidades de Franquicia Tributaria de Capacitación	a. Capacitación	
	b. Evaluación y Certificación de Competencias Laborales	
	c. Nivelación de estudios	
	d. Módulos en Centros de Formación Técnica	
	e. Estudio de detección de necesidades de capacitación	
	f. Financiamiento de la unidad de administración de capacitación	

Encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019

Julio de 2020

Indicador	[PREG_15] Y respecto a los siguientes aspectos específicos del servicio entregado por SENCE , utilizando la misma escala de 1 a 7, como evaluaría:	
Claridad de la información acerca de las Reglas de Negocio de la Rectificación	[PREG_15_01] Claridad de la información de las reglas de negocio para hacer modificaciones a las actividades de capacitación comunicadas	Nota de 1 a 7
Claridad de la información acerca de la liquidación de actividades de capacitación	[PREG_15_02] Claridad de la información disponible para realizar el proceso de liquidación de actividades de capacitación	Nota de 1 a 7

Indicador	[PREG_16] ¿Su empresa utilizó la página web de SENCE para la realización de trámites con motivo de Franquicia Tributaria de Capacitación?	
Página web	Sí	
	No <i>pasa a [PREG_18]</i>	

Indicador	[PREG_17] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 muy bueno, ¿Cómo evaluaría los siguientes aspectos de la página web de SENCE para la realización de trámites con motivo de Franquicia Tributaria de Capacitación?:	
Página web	[PREG_17_01] Facilidad para acceder a la información	Nota de 1 a 7
	[PREG_17_02] Evaluación general	Nota de 1 a 7

5. Evaluación OTEC

Indicador	[PREG_18] ¿Qué tipo de capacitación se ha realizado a los trabajadores por medio del instrumento Franquicia Tributaria de Capacitación?	
Identificación tipo de capacitación	a. Externa, a través de un OTEC	
	b. Interna, a través de un relator interno	<i>Pasa a [PREG_22]</i>
	c. Ambos tipos	

Encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019

Julio de 2020

Indicador	[PREG_19] A la hora de seleccionar un OTEC , ¿qué nivel de importancia le otorga a los siguientes atributos? En una escala donde 1 es Poco importante y 7 Muy importante	
Razones para seleccionar el OTEC	[PREG_19_01] Infraestructura	Nota de 1 a 7
	[PREG_19_02] Ubicación de fácil acceso	Nota de 1 a 7
	[PREG_19_03] Flexibilidad de horarios	Nota de 1 a 7
	[PREG_19_04] Relatores	Nota de 1 a 7
	[PREG_19_05] Experiencia previa	Nota de 1 a 7
	[PREG_19_06] Costo de los cursos que ofrece	Nota de 1 a 7
	[PREG_19_07] El prestigio del OTEC en el medio/rubro	Nota de 1 a 7
	[PREG_19_08] Recomendaciones de otros	Nota de 1 a 7

Indicador	[PREG_20] En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con los siguientes aspectos de la atención de los OTEC con que ha trabajado? Donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho	
Evaluación general del OTEC	[PREG_20_01] Procedimientos administrativos en general	Nota de 1 a 7
	[PREG_20_02] Rapidez de respuesta del OTEC ante solicitudes o consultas de la empresa	Nota de 1 a 7
	[PREG_20_03] Claridad y precisión en la entrega de información respecto de los cursos	Nota de 1 a 7
	[PREG_20_04] Formalidad y credibilidad de la institución en el cumplimiento del servicio	Nota de 1 a 7
	[PREG_20_05] Atención del personal del OTEC (disposición, amabilidad, buen trato)	Nota de 1 a 7
	[PREG_20_06] Desempeño del relator	Nota de 1 a 7

Indicador	[PREG_21] Y utilizando la misma escala de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría a los OTEC con que su empresa ha trabajado?	Nota de 1 a 7
Evaluación general del OTEC		

6. Resultados

Indicador	[PREG_22] En una escala de 1 a 7, donde 1 es Muy en desacuerdo y 7 es Totalmente de acuerdo ¿qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones sobre los contenidos de los cursos de capacitación contratados?	
Contenidos: Utilidad y/o pertinencia	[PREG_22_01] Son una necesidad común de nuestro sector productivo	Nota de 1 a 7
	[PREG_22_02] Se encuentran actualizados a la realidad de nuestro sector productivo	Nota de 1 a 7
	[PREG_22_03] Son útiles para las necesidades específicas de nuestra empresa	Nota de 1 a 7

Indicador	[PREG_23] Utilizando la misma escala anterior ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones respecto de los resultados observados en los trabajadores que han participado de los cursos de capacitación contratados?	
Contenidos: Utilidad y/o pertinencia	[PREG_23_01] Permitted el desarrollo de conocimientos y habilidades en los trabajadores que participaron	Nota de 1 a 7
	[PREG_23_02] Es posible distinguir un mejor desempeño del trabajador tras su participación en un curso de capacitación	Nota de 1 a 7
Aplicación en el trabajo	[PREG_23_03] Los conocimientos y/o habilidades que enseñan en el/los curso/s son aplicables en nuestra empresa	Nota de 1 a 7
Beneficios percibidos en respecto a: productividad, clima organizacional, satisfacción de clientes	[PREG_23_04] El curso de capacitación ha cumplido nuestras expectativas como empresa	Nota de 1 a 7

Indicador	[PREG_24] ¿En cuál de las siguientes áreas de su empresa considera usted que el curso de capacitación en el que han participado sus trabajadores puede generar MAYORES cambios ?	
Percepción de beneficios para la institución	a. Eficiencia en las tareas de trabajo	
	b. Clima organizacional	
	c. Habilidades blandas, tales como liderazgo, trabajo en equipo, etc.	
	d. Disminución de fallas/accidentes laborales	

Encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019

Julio de 2020

	e. Satisfacción de clientes	
	f. Uso de nuevas tecnologías o equipamientos	
	g. Ninguna de las anteriores	

Indicador	[PREG_25] En conclusión, en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con los resultados obtenidos en el/los curso/s de capacitación? Donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho	Nota de 1 a 7
Evaluación global		

Indicador	[PREG_26] Considerando su experiencia global como empresa usuaria de Franquicia Tributaria de Capacitación, ¿qué nota le pondría al instrumento? De 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 es la mejor	Nota de 1 a 7	
Evaluación global	[PREG_27] Para Finalizar, ¿recomendaría el uso de Franquicia Tributaria de Capacitación a otras empresas?	Sí	No

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

Cuestionario de satisfacción de usuarios Franquicia Tributaria (curso presencial):

Introducción	Buenos días/tardes, ¿Hablo con (Nombre de encuestado)?	Sí
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>usted participó en un curso de capacitación durante el año 2019.</i>	Sí
	¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación?	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Quisiéramos conocer su opinión respecto de este curso con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable, ¿Me podría contestar algunas preguntas?	Sí
	Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. <i>(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 5 minutos)</i>	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>

1. Aspectos previos al inicio del curso

Indicador	[PREG_01] Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre su duración y horarios?		
Información previa	Sí		
	No		

Indicador	[PREG_02] Al iniciar el curso, ¿realizó alguna actividad de evaluación o diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades?		
Evaluación diagnóstica previa	Sí		
	No		

2. Desarrollo del curso

Indicador	[PREG_03] Respecto al desarrollo del curso de capacitación, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.		
Evaluación general de espacios físicos	[PREG_03_01] La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_03_02] La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_03_03] Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	Nota de 1 a 7	NS/NR
Equipamiento adecuado para el desarrollo del curso	[PREG_03_04] Pertinencia del equipamiento para el desarrollo del curso <i>(Nota: en caso de que el encuestado no comprenda el concepto de equipamiento debe dar ejemplos como: equipos, computadores, herramientas, otros)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR

Encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019

Julio de 2020

	[PREG_03_05] Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_03_06] Estado del equipamiento <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que el estado del equipamiento se evaluará de acuerdo con el buen funcionamiento del mismo)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
Apoyo administrativo durante el desarrollo del curso	[PREG_03_07] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al facilitador	Nota de 1 a 7	NS/NR
Metodología de enseñanza	[PREG_03_08] La forma de enseñar, como por ejemplo: los tiempos dedicados a explicar la materia, las actividades prácticas, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
Recursos de apoyo pedagógico (PPT, bibliografía, videos, multimedia)	[PREG_03_09] El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
Coherencia entre lo ofrecido y lo realizado en el curso	[PREG_03_10] Cumplimiento de fechas y horarios	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_03_11] El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	[PREG_04] Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy poco adecuada y 7 es muy adecuada, ¿qué tan adecuada le pareció la forma en que usted fue evaluado/a al finalizar el curso? <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que esta pregunta busca conocer la percepción del encuestado respecto a la forma de evaluación o pruebas finales del curso, y no la nota que obtuvo)</i>	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluaciones: pertinencia			

3. Horarios y duración del curso

Indicador		
Contenidos versus tiempo	[PREG_05] ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso?	Listado desplegable de 1 a 7 días
		NS/NR
	[PREG_06] ¿Y cuál fue el número de horas diarias?	Listado desplegable de 1 a 12 horas
		NS/NR
	[PREG_07] En una escala de 1 a 7 ¿Qué tan adecuado le pareció el horario del curso? Considere 1 muy poco adecuado y 7 muy adecuado	Nota de 1 a 7
		NS/NR
	[PREG_08] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí Pasa a [PREG_10]
		No

Indicador	[PREG_09] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso? (Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)	
Contenidos versus tiempo	a. Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería	
	b. Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería	

4. Facilitador o profesor

Indicador	[PREG_10] Respecto a los facilitadores o profesores con que contó la actividad, y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con los siguientes aspectos de su desempeño?		
Puntualidad	[PREG_10_01] Cumplieron con horarios establecidos de inicio y fin del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_10_02] Cumplieron fechas y plazos para las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR
Claridad en la exposición de contenidos	[PREG_10_03] Dieron a conocer los objetivos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_10_04] Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
Manejo del tema	[PREG_10_05] Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	Nota de 1 a 7	NS/NR
Disposición a responder preguntas	[PREG_10_06] Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_10_07] Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
Retroalimentación	[PREG_10_08] Entregaron información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_10_09] Entregaron oportunamente los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_10_10] Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

5. Proveedor de capacitación

Indicador			
Evaluación general del OTEC	[PREG_11] Utilizando la misma escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría a la INSTITUCIÓN donde se realizó el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR

6. Resultados

Indicador	[PREG_12] En una escala de 1 a 7, donde 1 es 'Absolutamente en desacuerdo', y 7 es 'Absolutamente de acuerdo', ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones en cuanto a la utilidad y resultados del curso?		
Adquisición nuevos conocimientos y habilidades	[PREG_12_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
Crecimiento personal	[PREG_12_02] El curso me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima	Nota de 1 a 7	NS/NR
Aplicación en el trabajo	[PREG_12_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
Utilidad y/o pertinencia (contenidos)	[PREG_12_04] Los contenidos y/o habilidades aprendidas son necesarias para el trabajo que realizo o quiero realizar	Nota de 1 a 7	NS/NR
Expectativas sobre cambios en su situación laboral (acceso o calidad de empleo)	[PREG_12_05] El curso me dará nuevas posibilidades de trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_12_06] El curso me permitirá hacer mejor mi trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_12_07] El curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	[PREG_13] Y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con el curso de capacitación? Donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación resultados capacitación			
Recomendación programa	[PREG_14] Y para terminar ¿Recomendaría la participación en este curso a otras personas?	Sí	No

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

Cuestionario de satisfacción de usuarios Franquicia Tributaria (curso e-learning):

Introducción	Buenos días/tardes, ¿Hablo con (Nombre de encuestado)?	Sí
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>usted participó en un curso de capacitación durante el año 2019.</i>	Sí
	¿Me podría confirmar que participó y terminó el curso de capacitación?	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Quisiéramos conocer su opinión respecto de este curso con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable, ¿Me podría contestar algunas preguntas?	Sí
	Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. <i>(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 5 minutos)</i>	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>

1. Desarrollo del curso

Indicador	[PREG_01] Respecto al DESARROLLO DEL CURSO de capacitación, y en una escala de 1 a 7, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.		
Aspectos generales del curso	[PREG_01_01] Los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_01_02] El curso estimula la participación y motivación de los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_01_03] El curso presenta una estructuración lógica de los contenidos que permite su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_01_04] Los contenidos del curso se presentan de manera didáctica a través de gráficos, ejemplos, animaciones y/o simulaciones para facilitar su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
	(PREG_01_05) La expertiz de los profesionales del material interactivo son un aporte para el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	(PREG_01_06) El formato de las evaluaciones permite medir el aprendizaje del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR

2. Plataforma y comunicación

Indicador	[PREG_02] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿con qué nota evalúa los siguientes aspectos de la plataforma digital?		
Usabilidad (amabilidad) plataformas (mapa, accesos claros, listados).	[PREG_02_01] La facilidad para acceder a la plataforma del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_02_02] La “navegabilidad del sitio” (facilidad para encontrar la información que se necesita)	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_02_03] La facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR

Encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2019

Julio de 2020

Multiplicidad de recursos: textos, imágenes, gráficos, tablas, animaciones, links, multimedia.	[PREG_02_04] La variedad de recursos de estudio que ofrece el sitio (por ejemplo, imágenes, texto, audio, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR
Plataforma y comunicación	[PREG_02_05] Rapidez de respuesta del soporte técnico en las vías de comunicación directa, tales como correo electrónico, chat, asistencia telefónica	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_02_06] Utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información con otros participantes del curso (chat, correo electrónico, foros, etc.).	Nota de 1 a 7	NS/NR

3. Duración del curso

Indicador		
Duración del curso	[PREG_03] ¿Cuántas veces a la semana ingresó a la plataforma?	Listado de 0 a 10, Más de 10

Indicador	[PREG_04] ¿Cuánto tiempo dedicaba en promedio en cada ingreso a la plataforma?	
Duración del curso	a. Menos de 1 hora	
	b. Entre 1 y 2 horas	
	c. Más de 2 horas	

Indicador		Sí Pasa a [PREG_07]
Duración del curso	[PREG_05] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	No

Indicador	[PREG_06] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso? <i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
Duración del curso	c. Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería	
	d. Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería	

4. Tutor

Indicador	[PREG_07] ¿El curso en el que usted participó contaba con un tutor?	
Tutor	a. Sí	
	b. No	Pasa a [PREG_09]
	c. NS/NR	Pasa a [PREG_09]

Indicador	[PREG_08] Respecto a los TUTORES O PROFESORES con que contó la actividad, y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con los siguientes aspectos de su desempeño?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.		
Tutor	[PREG_08_01] Rapidez de respuesta de los tutores en las vías de comunicación directa, tales como foros, chat, correo electrónico, videoconferencias, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_08_02] Evaluación general de los tutores que impartieron el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR

5. Resultados

Indicador	[PREG_09] En una escala de 1 a 7, donde 1 es 'Absolutamente en desacuerdo', y 7 es 'Absolutamente de acuerdo', ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones en cuanto a la utilidad y resultados del curso?		
Adquisición nuevos conocimientos y habilidades	[PREG_09_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
Aplicación en el trabajo	[PREG_09_02] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
Utilidad y/o pertinencia (contenidos)	[PREG_09_03] Los contenidos y/o habilidades aprendidas son necesarias para el trabajo que realizo o quiero realizar	Nota de 1 a 7	NS/NR
Expectativas sobre cambios en su situación laboral	[PREG_09_04] El curso me permitirá mejorar mi remuneración o salario	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador		Sí	
Finalización del curso	[PREG_10] ¿Usted finalizó el curso de capacitación?	Pasa a [PREG_05]	No

Indicador	[PREG_11] ¿Por qué no terminó el curso de capacitación? <i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección múltiple)</i>		
Motivo de deserción del curso	a. La temática del curso no lo motivó		
	b. La modalidad e-learning del curso no lo motivó		
	c. La plataforma era compleja en su uso		
	d. Los contenidos del curso eran de un nivel muy básico		
	e. Los contenidos del curso eran de un nivel muy avanzado		
	f. Falta de tiempo para dedicar a la capacitación		
	g. Otro ¿Cuál?		

Indicador			
Evaluación resultados capacitación	[PREG_12] Y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con el curso de capacitación? Donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho	Nota de 1 a 7	NS/NR
Recomendación programa	[PREG_13] Y para terminar ¿Recomendaría la participación en este curso a otras personas?	Sí	No

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