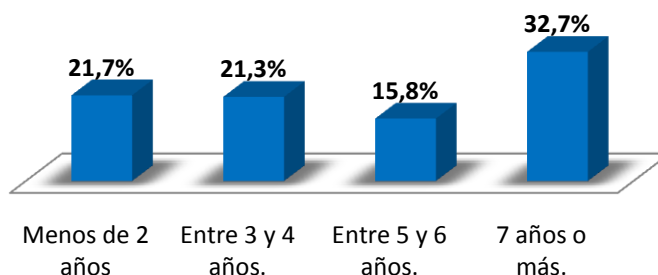


Gráfico N°32: ¿Aproximadamente durante cuantos años su empresa ha utilizado la Franquicia Tributaria de Capacitación?

Total muestra n= 2646
(excluidos "no sabe/no responde" = 243 (8,4%)
y valores perdidos "9" = 5)

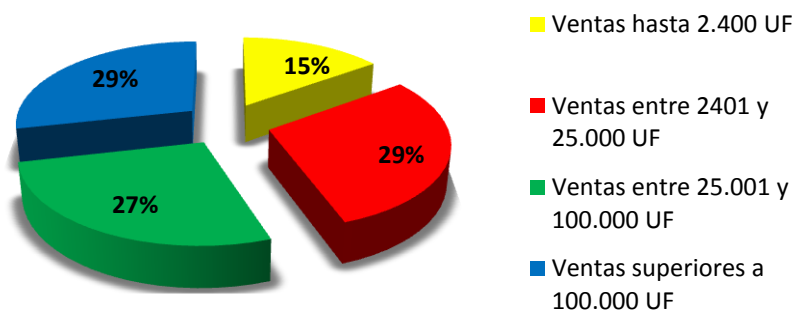


En este mismo sentido, la distribución de empresas encuestadas de acuerdo a su tamaño se muestra relativamente equitativa considerando que sólo las empresas más pequeñas (con rangos de venta anual no superiores a 2.400UF) son las que menos hacen uso del programa, con sólo un 15% de participación. Mientras, el resto de las empresas encuestadas se distribuyen equitativamente en aproximadamente un 30% de participación cada una.

Se debe mencionar que respecto a aquellos casos en los que los encuestados no respondieron la pregunta – calificados como “no sabe/no responde” – no son considerados en el gráfico ya que se asume que los consultados no quisieron contestar la pregunta. Esto, ya que en estos casos, la mayoría de los encuestados indicaban no estar autorizados a dar dicha información de forma telefónica.

Gráfico N°33: ¿En cuál de estos rangos de venta anual se encuentra su empresa?

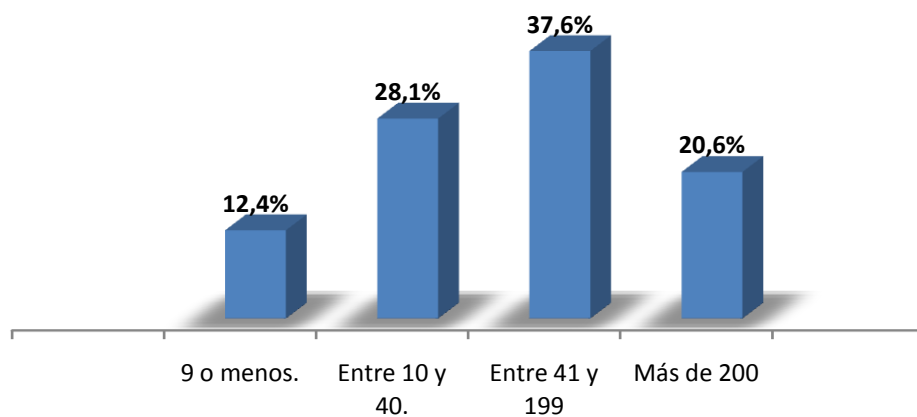
Total muestra= 1866 (excluidos no sabe/no responde = 1023 (35,3%) y valores perdidos "9" = 5)



Continuando, los resultados permiten observar también que aquellas empresas en las que el número aproximado de sus trabajadores es mayor a 40 pero no supera los 200, son las que más hacen uso del programa, considerando que representan casi un 38% de las empresas consultadas.

Gráfico N°34: ¿Cuál es el número aproximado de trabajadores que se desempeñan en su empresa durante el día de hoy?

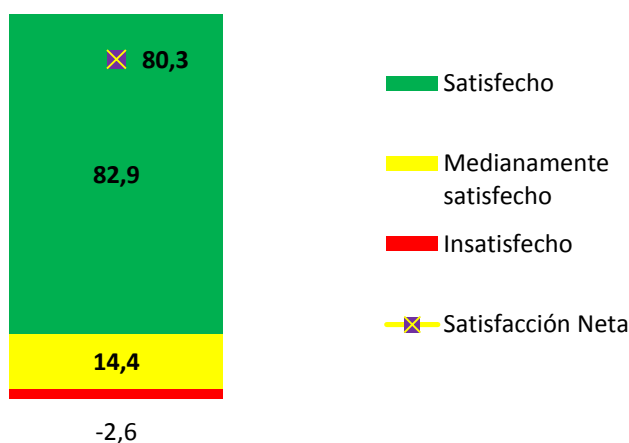
Total muestra n= 2845 (excluidos "no sabe/no responde" = 35 (1,2%)
y valores perdidos "9" = 5)



3.2. Evaluación general a la satisfacción con el programa

El programa Franquicia Tributaria presenta una satisfacción general del 82.9%, y una satisfacción neta de 80.3% impactada por el bajo porcentaje de usuarios que se declara insatisfecho.

Gráfico N°35: Nivel de satisfacción neta de los usuarios respecto al servicio del programa
 Total muestra n=2506 (excluidos "no sabe/no responde" =187 y valores perdidos "9" =201)

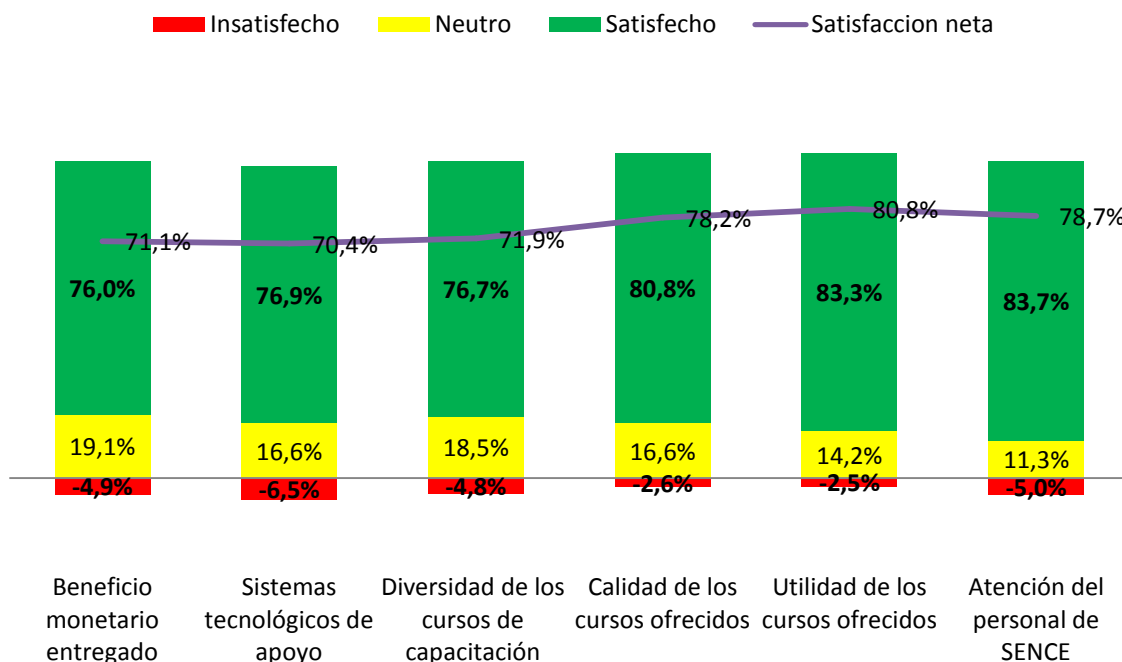


3.2.1. Evaluación de los atributos del Servicio de Franquicia Tributaria de Capacitación.

A nivel general, los usuarios y usuarias del Programa Franquicia Tributaria de Capacitación se manifiestan satisfechos respecto de cada uno de sus elementos en un porcentaje que supera el 80%. Como se observa en el siguiente gráfico, cada uno de sus atributos; *Beneficio Monetario Entregado*, *Diversidad de los Cursos*, *Calidad y Utilidad de los mismos* y *Atención del personal de SENCE* mantiene aceptables niveles de aprobación que superan el 80%, pero que no permiten hablar de excelencia en el servicio respecto a cada uno de sus atributos, considerando que ninguno logra llegar al 90% de satisfacción. No obstante, a pesar que las diferencias entre uno y otro son mínimas, se puede decir que el atributo mejor evaluado es el relacionado con la *utilidad de los cursos* que alcanza un 80,8% de satisfacción neta, mientras que los *sistemas tecnológicos de apoyo* se observan con el menor porcentaje de satisfacción neta, un 70,4 % que se observa como regular o medianamente satisfactorio, por lo que debe mejorar. En este mismo sentido, aunque los porcentajes de insatisfacción son evidentemente bajos, es necesario mencionar que aquel atributo que se evaluó con mayor insatisfacción por parte de los encuestados es el relacionado también con los *sistemas tecnológicos de apoyo*. A este respecto, los usuarios en

muchos casos manifestaron haber tenido problemas principalmente con la página web del programa.

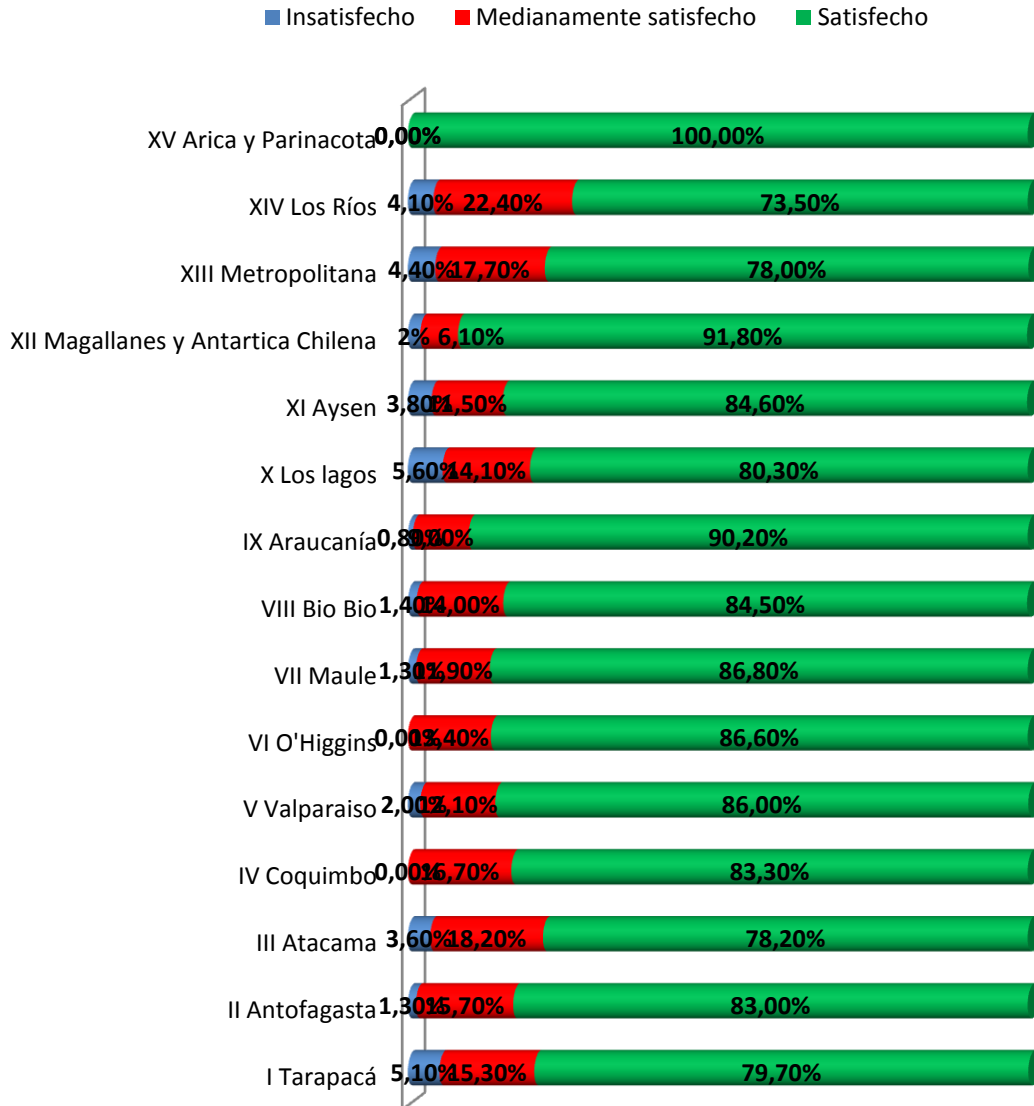
Gráfico N°36: Nivel de Satisfacción Neta de los usuarios respecto de los Atributos del servicio
Total muestra n=2506 (excluidos "no sabe/no responde" =187 y valores perdidos "9" =201)



A nivel nacional, se logra observar que es en la Región de Arica y Parinacota en donde el nivel de satisfacción llega al 100%, porcentaje que puede ser descrito como excelente. Se puede considerar entonces que los usuarios del programa en dicha región manifiestan un muy alto nivel de satisfacción en cuanto al servicio prestado. A esta región la siguen Magallanes y la Antártica Chilena y; La Araucanía, con un 91,8% y 90,2% de satisfacción respectivamente; porcentaje que permite ponderar a estas regiones con un muy alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios del programa que fueron consultados.

En este mismo sentido, es la región de Los Ríos la que manifiesta el menor porcentaje de satisfacción, a saber, un 73,5%. Esto, aunque no se observa como porcentaje negativo, no logra ser considerado excelente. En esta misma dirección, la siguen las regiones de Atacama, con un 78,2% y Metropolitana con un 78% de satisfacción, porcentajes que hablan de calidad, pero no excelencia, por lo que podrían mejorar.

Gráfico N°37: Nivel de Satisfacción de los usuarios respecto al Programa Franquicia Tributaria de Capacitación
 Total muestra n=2506 (excluidos "no sabe/no responde" =187 y valores perdidos "9" =201)

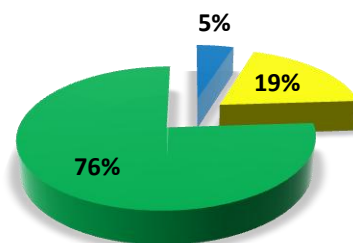


3.3. Beneficio Monetario Entregado

Como se mencionó anteriormente, los atributos del Programa Franquicia Tributaria de Capacitación en general fueron evaluados de forma positiva por los usuarios encuestados, y en cuanto al Beneficio Monetario Entregado por parte de SENCE a través del programa se observa que 76% de los usuarios consultados manifiestan sentirse satisfechos con el servicio, mientras que sólo un 5% de ellos dice no estar conforme.

Gráfico N°38: Nivel de satisfacción de los usuarios respecto del Beneficio Monetario entregado
Total muestra n= 2671 (excluidos "no sabe/no responde" =205 (7,1%) y valores perdidos "9" =18)

■ Insatisfecho ■ Medianamente satisfecho ■ Satisfecho



Se observa además que este nivel de satisfacción es constante en relación al número aproximado de trabajadores de las empresas que fueron parte del estudio. Así, entre las empresas consultadas, sólo aquellas que poseen más de 200 trabajadores presentan una leve disminución en el nivel de satisfacción neta frente al beneficio monetario entregado por SENCE en materia de Franquicia Tributaria, con un 78,6% de satisfacción. Esto, en comparación con aquellas empresas que poseen menos de nueve trabajadores, las que poseen entre 10 y 40 y entre las que poseen entre 41 y 199, con 81,2%, 81,4% y 81,7% de satisfacción neta respectivamente.

Al mismo tiempo, los niveles de insatisfacción respecto a este mismo aspecto, dan cuenta que aquellas empresas que cuentan con menos trabajadores son las que presentan un mayor índice de insatisfacción, a saber, un 7,4% en comparación con el resto de las empresas encuestada, todas las cuales poseen aproximadamente un 4% de insatisfacción. Esto podría hablar entonces de una relación entre el beneficio monetario percibido por cada empresa y el número aproximado de trabajadores que estas poseen.

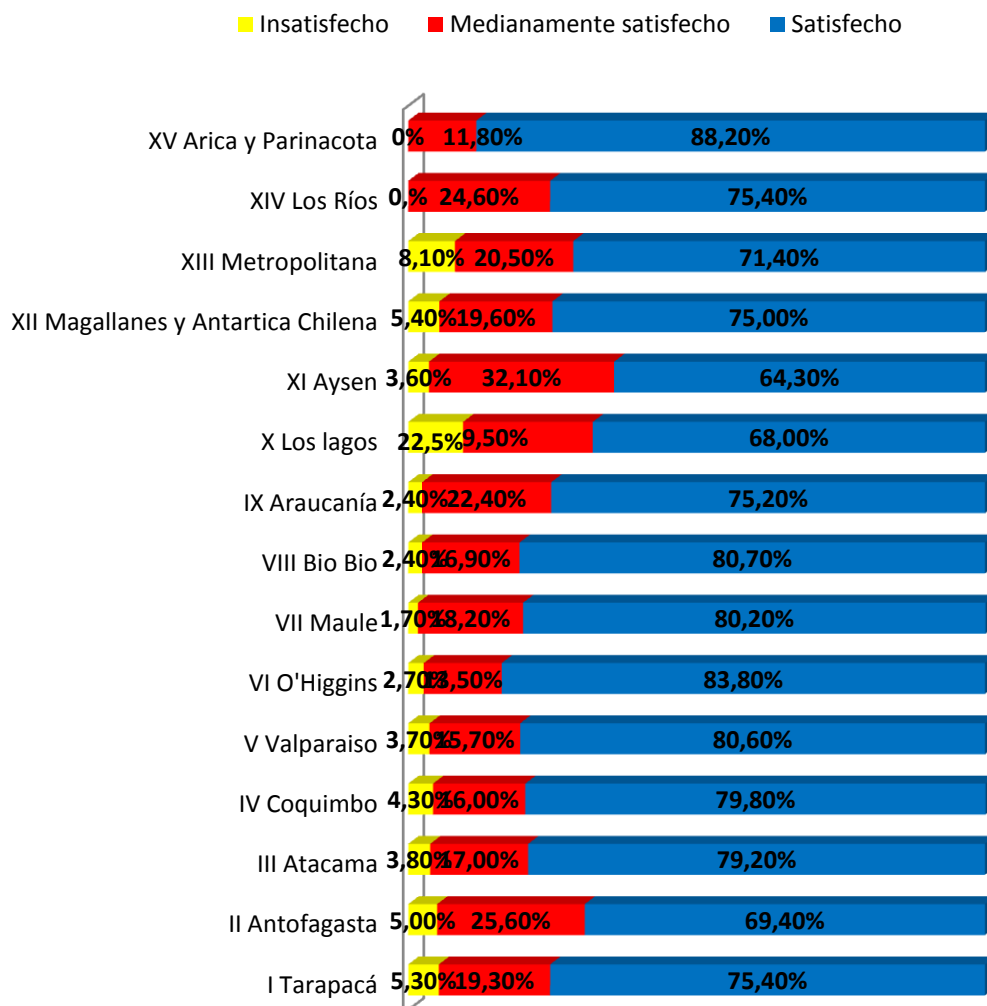
Al ser distribuido por región, se observa que el porcentaje de satisfacción respecto al beneficio monetario entregado se manifiesta más alto en la XV región de Arica y Parinacota, misma región en donde el porcentaje de insatisfacción es de 0%. Le sigue la región de O'Higgins con un 83,8% de satisfacción y la región del Bío-Bío con un 80,7% de satisfacción. En contraste, aquella región en

donde el porcentaje de satisfacción es más bajo es la región de Aysén, en donde alcanza sólo un 64,3%.

Por otro lado, se hace necesario destacar que la región de Los Lagos posee un importante porcentaje de insatisfacción respecto al beneficio monetario entregado por el curso, a saber, 22,5%. Importante si se considera que el este porcentaje el resto de las regiones no supera los dos dígitos.

Gráfico N°39: Nivel de satisfacción de los usuarios respecto del Beneficio Monetario entregado distribuido por región

Total muestra n= 2671 (excluidos "no sabe/no responde" =205 (7,1%) y valores perdidos "9" =18)



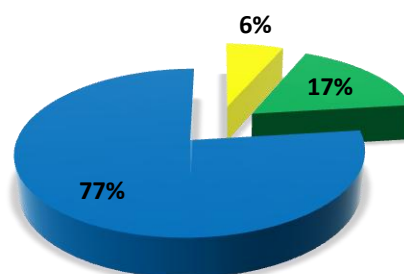
3.4. Sistemas tecnológicos de apoyo

Con respecto a este aspecto, vinculado por ejemplo con la plataforma web que posee el Programa Franquicia Tributaria de Capacitación los datos arrojados dan cuenta de un bajo nivel de insatisfacción respecto a este elemento, considerando que tan sólo un 6% de los usuarios/as examinados manifiestan sentirse insatisfechos con los sistemas tecnológicos de apoyo prestados por el programa. Alto contraste respecto a los sujetos que sí se manifiestan satisfechos al respecto en un 77%, lo que puede ser considerado bueno, pero no excelente.

Gráfico N°40: Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los Sistemas Tecnológicos de Apoyo

Total muestra n=2414 (excluidos "no sabe/no responde" = 463 (16%) y valores perdidos "9"= 17

■ Insatisfecho ■ Medianamente satisfecho ■ Satisfecho



Así mismo, al distribuir las empresas encuestadas de acuerdo a sus rangos de venta anual, se logra observar que sus niveles de satisfacción respecto a los sistemas tecnológicos de apoyo se encuentran todos en un 60% de satisfacción aproximadamente, destacando sólo aquellas empresas con ventas superiores a 100.000 UF en las que el nivel de satisfacción es de 60,2%, lo que contrasta con aquellas que poseen ventas entre 25.001 y 100.000 UF con casi un 70% de satisfacción. Además el nivel de insatisfacción de las primeras se destaca con un porcentaje sobre el 6% en comparación con el 4,8% de la segunda.

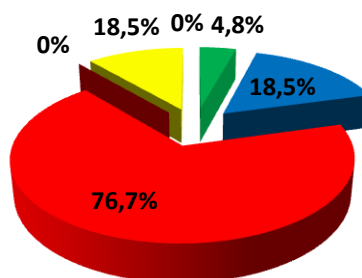
3.5. Diversidad de cursos de capacitación

Respecto a este apartado, vinculado a los niveles de satisfacción existentes en cuanto a la diversidad de cursos de capacitación desarrollados a través del programa, al igual que en los atributos anteriores, el nivel de satisfacción de los usuarios es alto en relación con el nivel de insatisfacción, 76,7% versus 4,8% respectivamente. Sin embargo, el nivel de satisfacción logra a penas ser considerado alto, por lo que se entiende que debe ser revisado para mejorar.

Gráfico N°41: Nivel de Satisfacción de los usuarios respecto a la Diversidad de Cursos de Capacitación

Total muestra n= 2485 (excluidos valores perdidos "9" =17)

■ Insatisfecho ■ Medianamente Satisfecho
■ Satisfecho ■ No sabe/No responde



Sin embargo, respecto a la diversidad de cursos de capacitación, al observar los niveles de satisfacción de los usuarios encuestados distribuido por región se observan algunas diferencias. La región de Aysén destaca entre el resto de las regiones parte del estudio por su alto nivel de insatisfacción, el que alcanza un 12,9%, en relación con el resto del país, en donde los niveles de insatisfacción no superan el 7%. Así mismo, su nivel de satisfacción también se destaca por lo bajo de su porcentaje, el que como se observa en el cuadro no supera el 39%. Se puede entender que la diversidad de los cursos de capacitación disponibles en dicha región es escasa, aspecto que puede ser mejorado considerando además que las empresas participantes de este estudio que provienen de la región de Aysén superan el 1,1%.

Por otro lado, en general se observan altos índices de desconocimiento respecto de la disponibilidad de cursos en cada región, considerando que los datos hablan de porcentajes que en general superan el 10%, con excepción de la región de Atacama en donde el porcentaje de quienes no sabe o no responde a dicha pregunta sólo alcanza el 5,3%. En contraste, destaca la I región de Tarapacá en donde dicho porcentaje supera levemente el 20%.

**Tabla: Nivel de satisfacción de los usuarios
respecto de la diversidad de cursos de capacitación distribuido por región**

Total casos válidos n=2845

Región	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	No sabe/No contesta
I Tarapacá	2,9%	22,1%	54,4%	20,6%
II Antofagasta	5,1%	12,0%	65,7%	17,1%
III Atacama	5,3%	17,5%	71,9%	5,3%
IV Coquimbo	6,9%	23,5%	58,8%	10,8%
V Valparaíso	4,3%	14,7%	71,8%	9,2%
VI O'Higgins	0,8%	21,5%	63,6%	14,2%
VII Maule	4,5%	14,2%	68,0%	13,4%
VIII Bío Bío	3,7%	14,2%	69,8%	12,3%
IX Araucanía	3,5%	16,7%	60,4%	19,4%
X Los Lagos	5,4%	19,9%	61,7%	13,0%
XI Aysén	12,9%	29,0%	38,7%	19,4%
XII Magallanes y Antártica Chilena	6,7%	25,0%	50,0%	18,3%
XIII Metropolitana	4,1%	12,6%	73,3%	10,0%
XIV Los Ríos	4,8%	19,4%	56,5%	19,4%
XV Arica y Parinacota	0,0%	27,8%	66,7%	5,6%

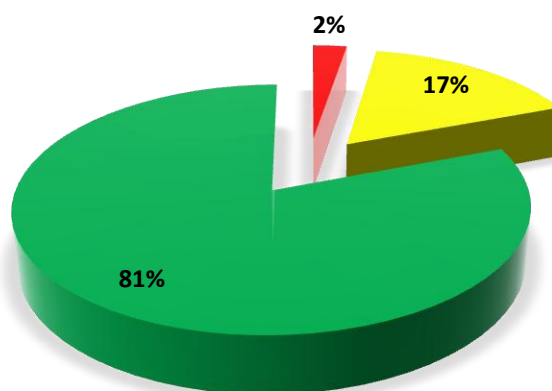
3.6. Percepción de calidad de los cursos ofrecidos

En cuanto al atributo que dice relación con la percepción de calidad de cursos ofrecidos a través del programa se mantienen los altos porcentajes de satisfacción al igual que en los elementos anteriormente descritos. No obstante, estos porcentajes no logran ser considerados excelentes, sino, sólo buenos. En este caso, el porcentaje de usuarios consultados que afirman estar satisfecho con la calidad de los cursos disponibles supera el 80%. En contraste, sólo un 2% de los encuestados se manifiesta insatisfecho con la calidad de los cursos ofrecidos.

Gráfico N°42: Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la Calidad de los Cursos Ofrecidos

Total casos válidos n= 2461 (excluidos "no sabe/no responde" =355 (12,3%) y valores perdidos "9" =78)

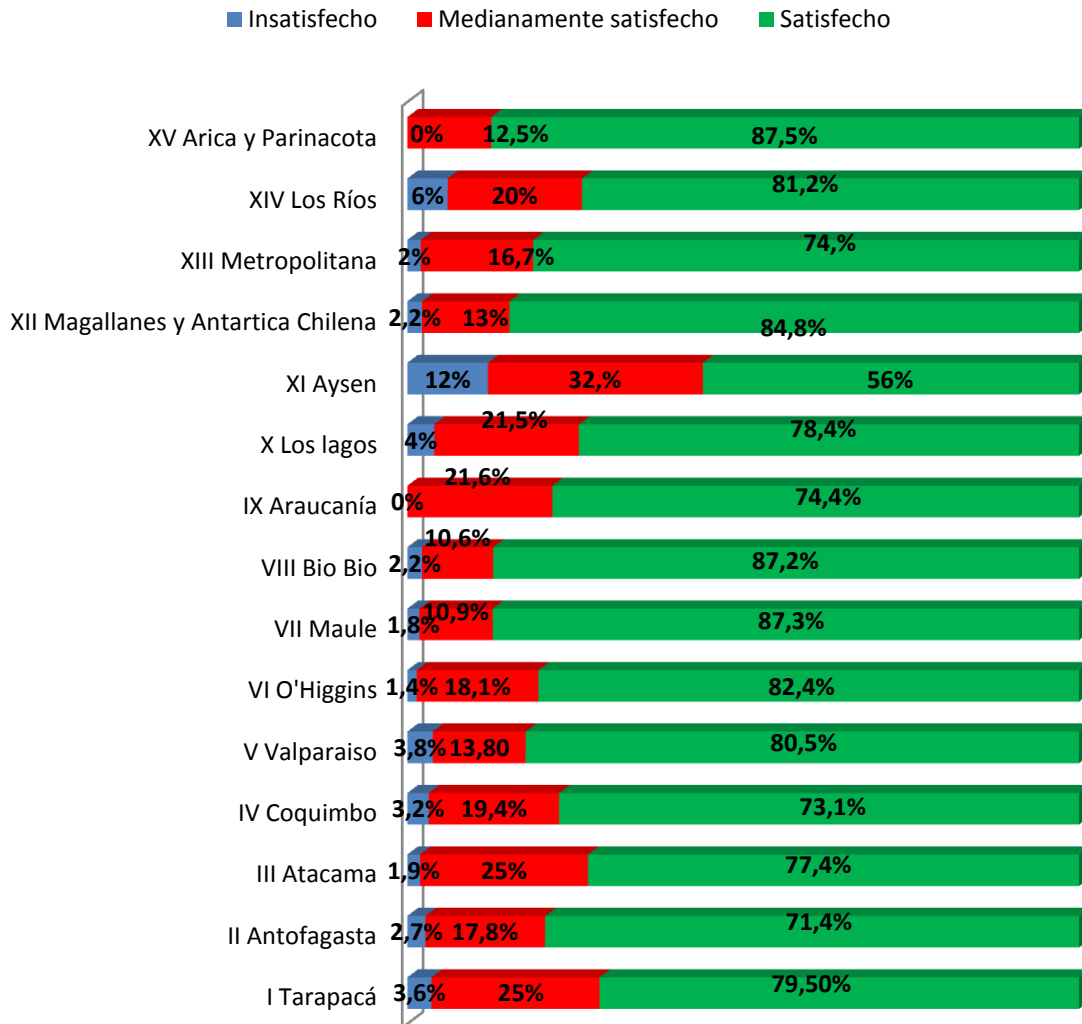
■ Insatisfecho ■ Medianamente satisfecho ■ Satisfecho



En relación a la calidad de los cursos distribuida a lo largo del país, se observa que en algunas regiones los niveles de insatisfacción llegan al 0%, como es el caso de Arica y Parinacota y de la Araucanía. Sin embargo, es nuevamente en la región de Aysén donde se registra el más alto nivel de insatisfacción al respecto, el que alcanza el 12% de insatisfacción. En este mismo sentido, su nivel de satisfacción respecto a la calidad de los cursos existentes en la región llega sólo al 56%. Porcentaje considerado malo, por lo que el atributo necesita ser mejorado. Entre las regiones que le siguen en porcentaje se encuentran Antofagasta con un 71,4% de satisfacción, Coquimbo con un 73,1% y La Araucanía con un 74,4%.

Gráfico N°43: Nivel de satisfacción de los usuarios respecto de la calidad de cursos de capacitación distribuido por región

Total muestra n=2461 (excluidos "no sabe/no responde" =355 (12,3%) y valores perdidos "9" =78)



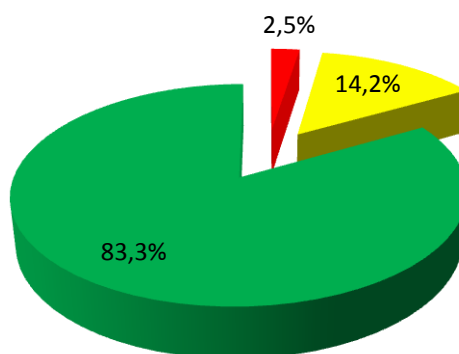
3.7. Utilidad de los cursos ofrecidos

En relación a la utilidad de los cursos ofrecidos por el Programa Franquicia Tributaria de Capacitación, más del 80% de los usuarios y usuarias encuestadas manifiestan sentirse satisfechos al respecto, existiendo sólo un 2,5% que no se encuentra conforme con dicho elemento.

Gráfico N°44: Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la Utilidad de los cursos ofrecidos

Total muestra n=2487 (excluyendo "no sabe/no responde" = 336 (11,6%) y valores perdidos "9" =71)

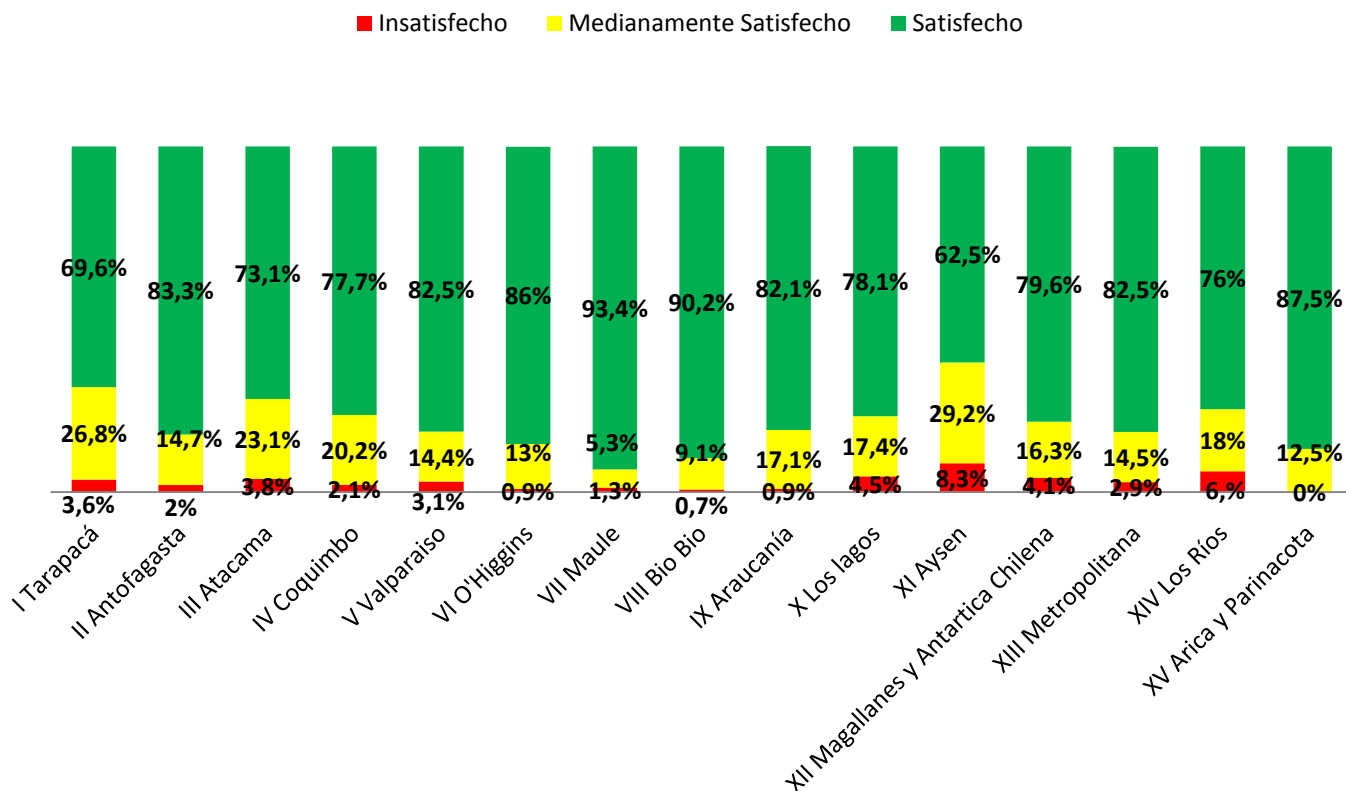
■ Insatisfecho ■ Medianamente Satisfecho ■ Satisfecho



Se observa además que es en la región del Maule en donde los niveles de satisfacción frente a la utilidad del programa son más altos, alcanzado el 93,4% de aprobación, que puede ser considerado excelente, en contraste con la primera región de Tarapacá en donde el porcentaje de aprobación no alcanza el 70% y sólo logra ser bueno. Al mismo tiempo, los niveles de insatisfacción se observan considerablemente bajos, sólo a excepción nuevamente de la región de Aysén, en donde el porcentaje de insatisfacción llega al 8,3%, destacándose por sobre los demás, considerando que existen regiones como la de Arica y Parinacota en donde el porcentaje de insatisfacción es de 0%.

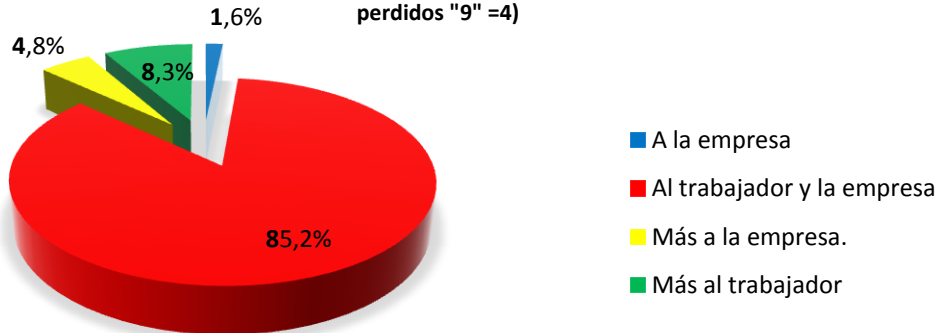
Gráfico N°45: Nivel de satisfacción de los usuarios respecto de la utilidad de los cursos ofrecidos distribuido por región

Total muestra n= 2487 (excluyendo "no sabe/no responde" = 336 (11,6%) y valores perdidos "9" =71)



Después de las consideraciones anteriores, es necesario hacer notar que en lo relacionado a las capacitaciones como elemento fundamental del Programa Franquicia Tributaria de Capacitación, un 85,2% de las empresas que fueron parte de la evaluación del programa consideran que la capacitación es un instrumento útil tanto para la empresa como también para el trabajador, considerando que ambos se ven beneficiados por la capacitación. Lo siguen desde muy lejos aquellas empresas que consideran que la capacitación es más útil para el trabajador entendiendo que esta capacitación es realizada para un objetivo específico y en un momento particular, puede posteriormente convertirse en un instrumento de validación y competencia para el trabajador que le permita posicionarse de mejor manera en el mercado laboral.

Gráfico N°46: ¿Usted cree que un trabajador capacitado le sirve a...?
 Total muestra n=2840 (excluidos valores "no sabe/no responde" =50 (1,7%) y valores perdidos "9" =4)

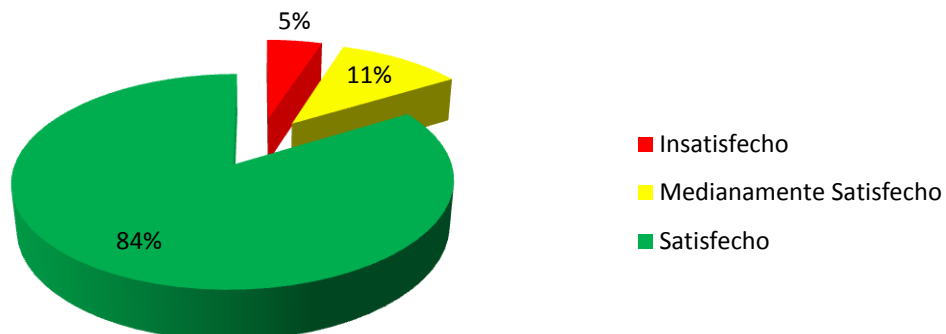


3.8. Atención del Personal de SENCE

En lo relacionado con la atención recibida respecto al programa por parte de los funcionarios de SENCE a través de los diversos medios disponibles, los usuarios y usuarias que fueron parte de la evaluación se manifestaron conformes en un porcentaje que supera el 80%. En contraposición quienes dicen sentirse insatisfechos con la atención del personal de SENCE sólo alcanza un 5%.

Gráfico N°47: Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la Atención del personal de SENCE

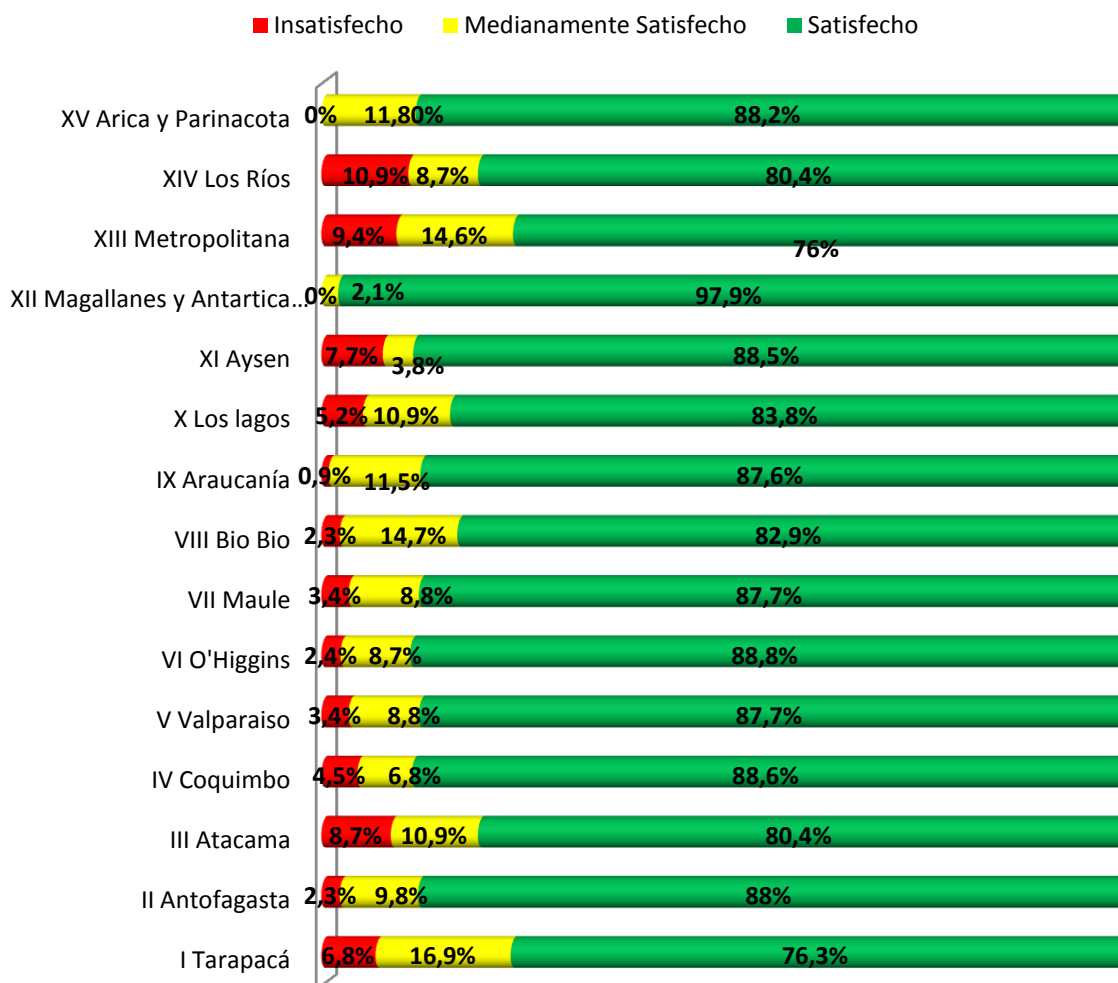
Total muestra n=2308 (excluidos "no sabe/no responde" =530 (18,3%) y valores perdidos "9" = 56)



Luego, a nivel regional los datos dan cuenta que es en la región de Magallanes y la Antártica Chilena en donde el porcentaje de aprobación de la atención recibida por parte de los funcionarios de SENCE se observa más alta, llegando al 97,9% de satisfacción, considerado excelente. Así, en contraste con algunos elementos anteriores los niveles de satisfacción a lo largo de todo el país se presentan altos, superando el 75% de aprobación. Por otro parte, el nivel de insatisfacción que se revela más alto a lo largo de la evaluación respecto a la atención de los funcionarios de SENCE se observa en la región de Los Ríos, en donde alcanza el 10,9%, seguido por la región Metropolitana con un 9,4% y la región de Atacama con un 8,7% de insatisfacción.

Gráfico N° 48: Nivel de satisfacción de los usuarios respecto de la atención del personal de SENCE distribuido por región

Total muestra n= 2308 (excluidos "no sabe/no responde =530 (18,3%) y valores perdidos "9"= 56)



3.9. Importancia otorgado por los y las usuarias del programa a los atributos de los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC)

Como parte de este proceso evaluativo, los Organismos Técnicos Capacitadores (OTEC) también tuvieron espacio en la consulta, de forma de conocer, por una parte, cuál es el nivel de importancia que los usuarios del programa de Franquicia Tributaria le otorgan a los diversos atributos de los OTEC. Los atributos evaluados son:

- a) Infraestructura
- b) Ubicación de las dependencias
- c) Flexibilidad de horarios de los cursos
- d) Variedad de cursos
- e) Relatores
- f) Gestión del OTEC

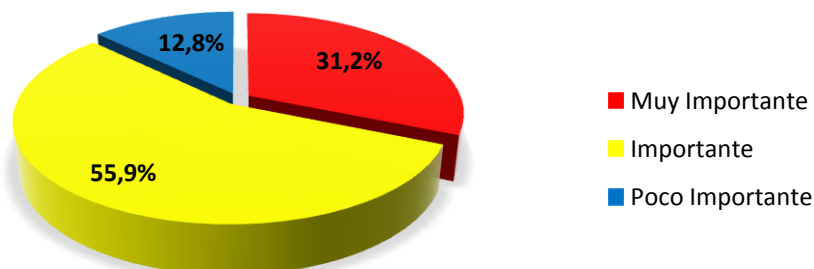
Cada uno de estos elementos será analizado en el siguiente apartado:

3.9.1. Infraestructura

Al ser consultados por cuál es el nivel de importancia otorgado a la Infraestructura al momento de seleccionar un OTEC, sólo el 31,2% de los encuestados lo considera un elemento muy importante, mientras que un 12,8% lo considera poco importante. Así, el 55,9% de la población analizada considera que la infraestructura tiene un carácter importante pero no primordial al momento de seleccionar un OTEC para capacitar a sus empleados.

Gráfico N°49: Nivel de importancia otorgado por los usuarios a la Infraestructura de los OTEC

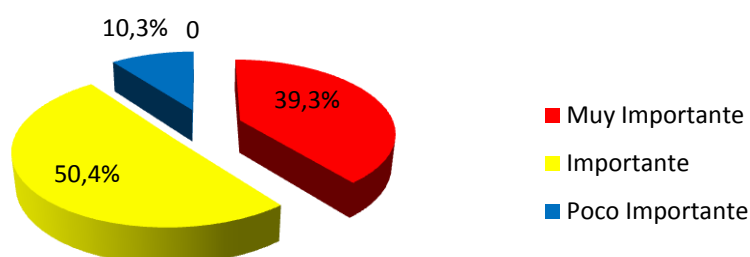
Total muestra n= 2889 (excluidos valores perdidos "9" = 5)



3.9.2. Ubicación de fácil acceso

Por otro lado, en lo relativo a la ubicación de fácil acceso para el empleado que será capacitado, se entiende también como un elemento importante para las empresas al momento de seleccionar un OTEC, pero no fundamental al momento de su elección. De esta forma, se observa que un 39,3% de las empresas encuestadas considera que es muy importante la ubicación de fácil acceso al momento de seleccionar un OTEC, mientras que un 10,3% lo considera poco importante.

Gráfico N°50: Nivel de importancia otorgado por los usuarios a la Ubicación de fácil acceso de los OTEC
Total muestra n=2889 (excluidos valores perdidos "9" = 5)

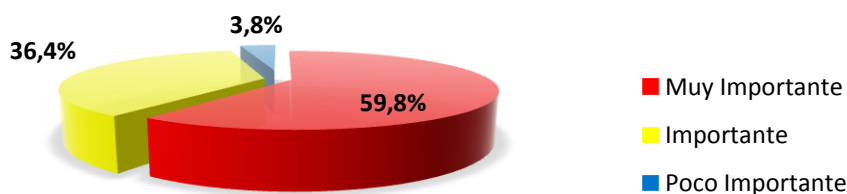


Se destaca además que un 43,7% de las empresas que poseen 9 o menos trabajadores en su empresa considera que es muy importante la ubicación del OTEC, mientras que un 52,5% de las empresas que poseen entre 10 y 40 trabajadores consideran importante este elemento, pero no fundamental al momento de escoger un OTEC con el que capacitar a sus trabajadores.

3.9.3. Flexibilidad de horarios de los cursos

En cuanto a la flexibilidad de los horarios de los cursos ofrecidos por los OTEC, el porcentaje de empresas que considera muy importante este elemento al momento de seleccionar un OTEC es de casi un 60%, mientras que sólo un 3,8% de las empresas consultadas lo considera poco importante

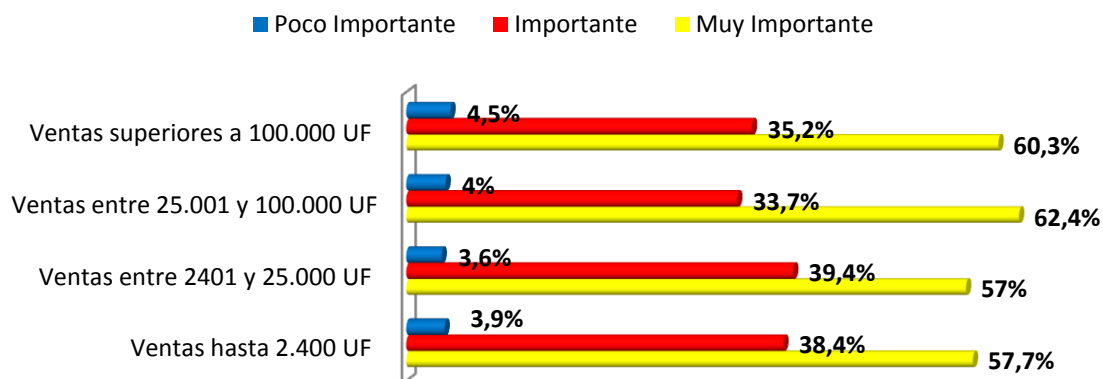
Gráfico N°51: Nivel de importancia otorgado por los usuarios a la flexibilidad de horarios de los cursos
Total muestra n= 2889 (excluidos valores perdidos "9" = 5)



Luego, el 62,4% de las empresas que poseen rangos de ventas anuales de entre 25.001 y 100.000 UF consideran muy importante la flexibilidad horaria de los cursos ofrecida por parte de los OTEC y la siguen las empresas con ventas por sobre 100.000 UF con un 60,3%. En contraste, sólo un 4% de las empresas nombradas en primer término, lo considera un elemento poco importante, y 4,5% las segundas.

Gráfico N°52: Nivel de importancia otorgado por los usuarios a la Flexibilidad de horarios de los cursos de los OTEC distribuido por rangos de venta anual de la empresa

Total muestra n=1866 (excluidos no sabe/no responde = 1023 (35,3%) y valores perdidos "

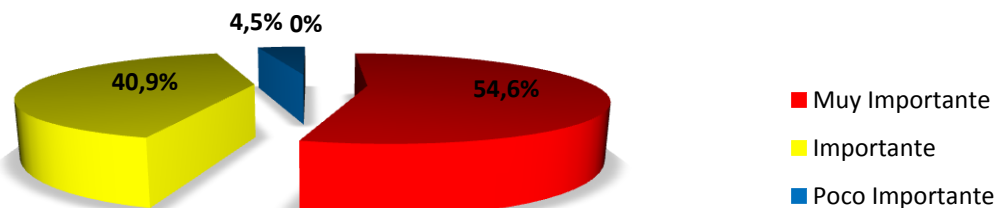


3.9.4. Variedad de Cursos

En lo que respecta a la variedad de cursos ofrecidos por los OTEC, el 54,6% de las empresas consultadas lo considera un elemento muy importante al momento de utilizar una para la capacitación de sus empleados. Así, puede observarse que se considera un elemento importante, pero no tanto como el elemento vinculado a la flexibilidad de los horarios descrita anteriormente.

Gráfico N°53: Nivel de importancia otorgado por los usuarios a la variedad de cursos ofrecida por los OTEC

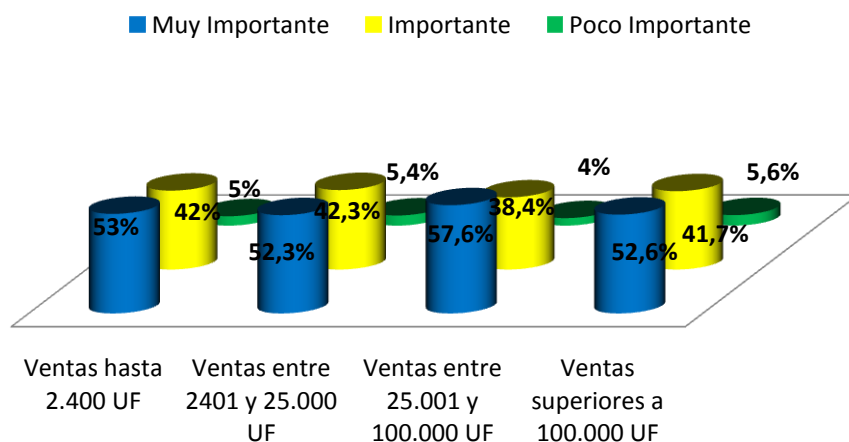
Total muestra n= 2889 (excluidos valores perdidos "9"=5)



Al ser distribuido por rango de venta anual de la empresa consultada, los datos dan cuenta de un porcentaje de encuestados que considera este elemento como muy importante que no supera el 60%, siendo aquellas en donde las ventas anuales se encuentran entre las 25.001 y los 100.000 UF las empresas que postulan como muy importante la flexibilidad horaria en un 57,6%.

Gráfico N°54: Nivel de importancia otorgado por los usuarios a la variedad de cursos ofrecidos por los OTEC distribuido por rango de venta anual de la empresa

Total muestra n=1866 (excluidos no sabe/no responde = 1023 (35,3%) y valores perdidos "9" = 5)

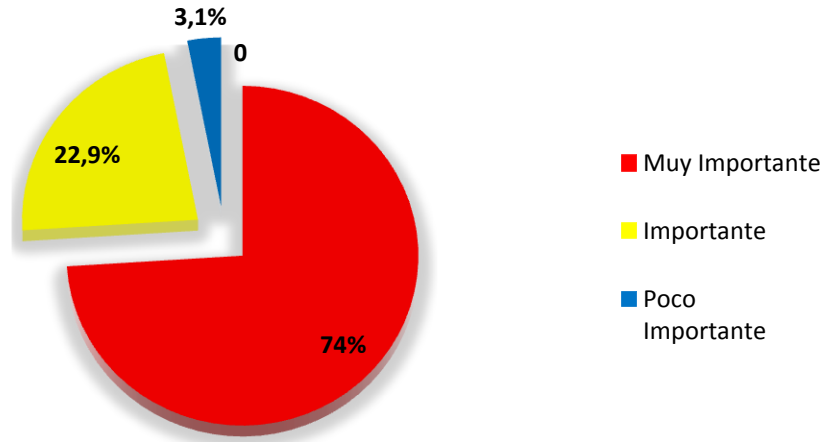


3.9.5. Relatores

Si bien en cuanto a los elementos anteriores el porcentaje de empresas que los consideraba muy importante no superaba el 60%, en cuando a los relatores este porcentaje se eleva considerablemente, observando que las empresas que estiman que los relatores son un elemento muy importante al momento de escoger un OTEC alcanza el 74%, lo que se entiende si se considera que son ellos, los relatores, quienes tiene en sus manos otros elementos tales como la calidad y utilidad de los cursos, además de ser responsables de la real capacitación de los empleados que son parte de este proceso educativo. Así, sólo un 3,1% de los consultados lo considera un elemento poco importante.

Gráfico N° 55: Nivel de importancia otorgado por los usuarios a los relatores

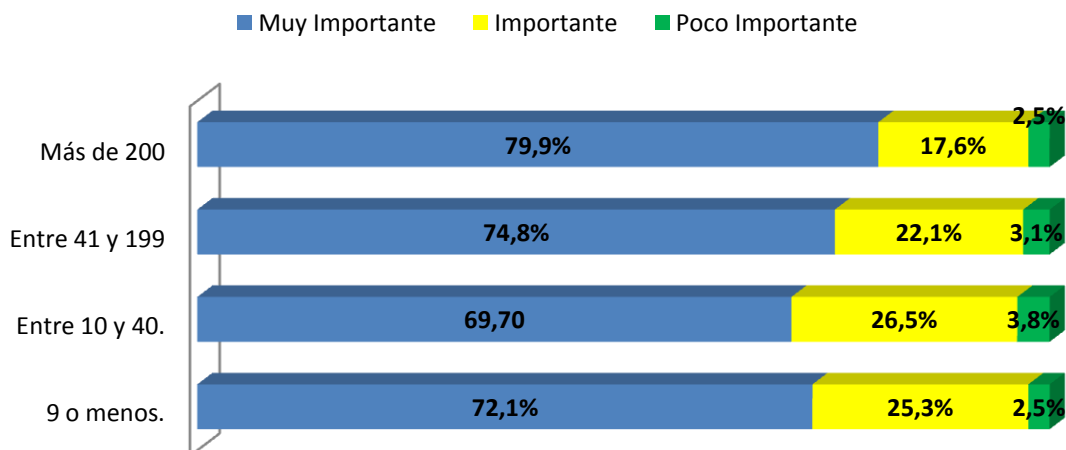
Total casos válidos n= 2889 (excluidos valores perdidos "9"=5)



En esta misma dirección, todas las empresas, no importado la cantidad de empleados que posea considera en un alto porcentaje muy importante a los relatores al momento de seleccionar un OTEC. Así, casi el 80% de las empresas que posee más de 200 trabajadores lo considera un elemento muy importante, seguida por aquellas que poseen entre 49 y 200 trabajadores con un 74,8%.

Gráfico N°56: Nivel de importancia otorgado por los usuarios a los relatores de los OTEC distribuido por número de trabajadores de la empresa

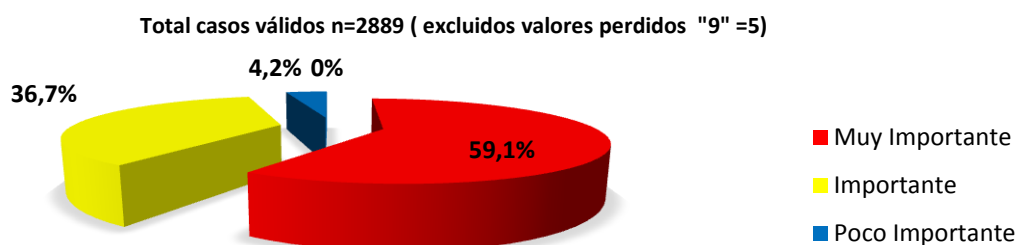
Total casos válidos n=2854 (excluidos NS/NR =35 (1,2%) y valores perdidos "9" =5)



3.9.6. Gestión del OTEC

En lo relacionado a la Gestión realizada por parte del OTEC el porcentaje de empresas que la considera un elemento muy importante al momento de seleccionar un organismo técnico capacitador no supera el 60%, mientras que un 4,2% lo estima poco importante en su elección.

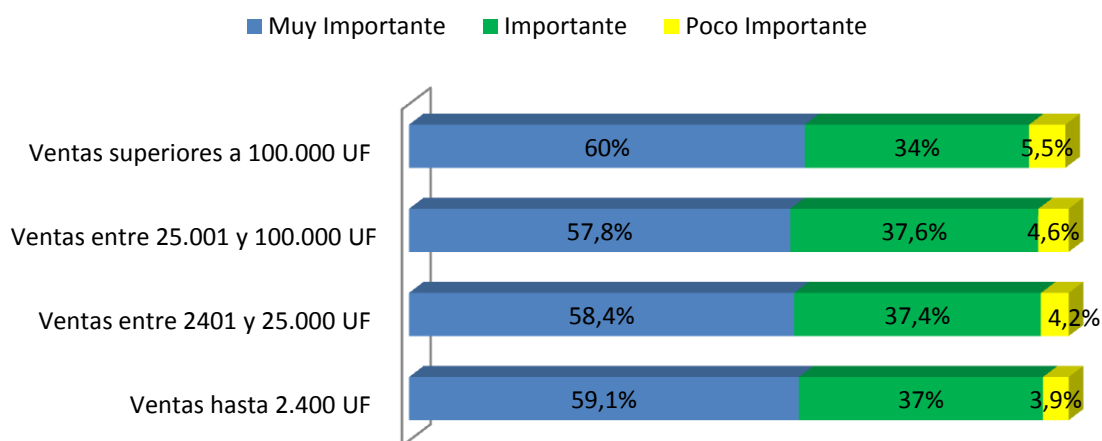
Gráfico N°57: Nivel de importancia otorgado por los usuarios a la gestión de los OTEC



En cuanto a su nivel de importancia por parte de las empresas distribuidas de acuerdo a sus rangos de venta anual, los porcentajes son equitativos en todo nivel. Son las empresas con ventas superiores a 100.000 UF las que en un 60% consideran la Gestión un elemento muy importante al momento de seleccionar un OTEC, seguido por aquellas en donde las ventas anuales no superan las 2.400UF con un 59,1%. Mientras aquellas empresas que lo consideran un elemento importante, más no fundamental, representan entre un 34% y un 38% aproximadamente.

Gráfico N°58: Nivel de importancia otorgado por lo usuarios a la Gestión de los OTEC distribuido por los rangos de venta anual de la empresa

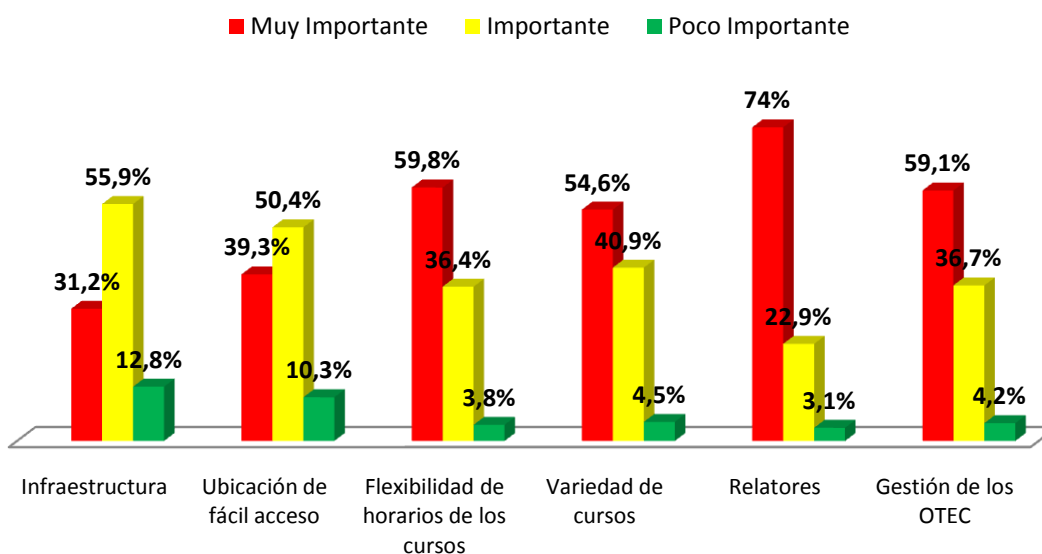
Total casos válidos n=1866 (excluidos "no sabe/no responde" = 1023 (35,3%) y valores perdidos "9" = 5)



De acuerdo a lo anterior, se puede entender que en lo concerniente a los atributos de los OTEC que fueron descritos y analizados anteriormente, son los relatores los que poseen un mayor nivel de relevancia otorgado por las empresas participantes del Programa Franquicia Tributaria de Capacitación que fueron parte de la evaluación, lo que se observa a continuación:

Gráfico N°59: Nivel de importancia de los siguientes atributos al momento de seleccionar una OTEC

Total casos válidos n=2889 (Excluidos valores perdidos "9"=5)



De acuerdo a lo que se observa, son los *relatores* los definidos por los usuarios en un 74% como muy importantes al momento de seleccionar un organismo técnico capacitador para la capacitación de sus empleados en el marco del Programa Franquicia Tributaria de Capacitación. En este orden de relevancia lo siguen la *flexibilidad de horarios de los cursos* con un 59,8% y la gestión del OTEC con un 59,1%. En contraste, son los elementos vinculados al espacio físico de la capacitación, los calificados en mayor porcentaje por las empresas como poco importantes al momento de relacionarse con un OTEC. Es decir, la *infraestructura* con un 12,8% y la *ubicación de fácil acceso* con un 10,3% los que se definen como poco importante por las empresas en un mayor porcentaje.

3.10. Ranking de OTEC de acuerdo a satisfacción e insatisfacción declarada

La siguiente tabla da cuenta de los diez primeros Organismos Técnicos Capacitadores que fueron definidos en mayor número por los usuarios del programa como aquel que lo ha dejado más satisfecho como su primera prioridad. En él se observa que es INACAP el OTEC mayormente nombrado entre todos quienes contestaron la pregunta con un total de 74 apariciones, lo que equivale al 7,1% del total, porcentaje que se observa bajo a primera vista, pero que es significativo en comparación con el porcentaje de aparición del resto de los OTEC nombrados. Lo sigue la Cámara Chilena de la Construcción y La Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA), ambos con 44 apariciones, lo que corresponde al 4,2% del total.

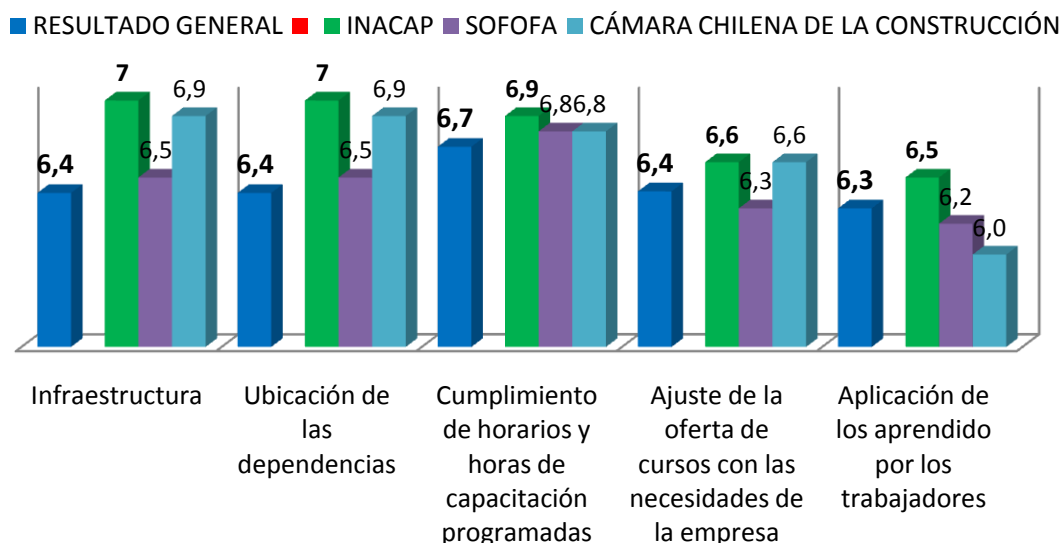
Tabla: Ranking de Organismos Técnicos Capacitadores nombrados entre aquellos que los han dejado más satisfechos como primera prioridad.

Sólo quienes nombraron una OTEC como primera prioridad n=1047

Ubicación	OTEC	Número de menciones	Porcentaje del total de encuestados
1	INACAP	74	7,1%
2	CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN	44	4,2%
3	SOFOFA	44	4,2%
4	PUC	38	3,6%
5	UNIVERSIDAD DE CHILE	34	3,2%
6	AGROCAP	22	2,1%
7	CÁMARA CHILENA DE COMERCIO	22	2,1%
8	ASIVA	16	1,5%
9	BOLETÍN DEL TRABAJO	14	1,3%
10	ASIMET	12	1,1%

En cuanto a las tres primeras OTEC mencionadas como las mejor evaluadas se observa que en cuanto a la evaluación de sus atributos todos poseen un promedio de evaluación superior a 6,0 (en una escala de 1 a 7). En el caso de INACAP los aspectos mejor evaluados se relacionan con el espacio físico de la capacitación, siendo evaluada con nota 7,0 en cuanto a su Infraestructura y Ubicación de las dependencias. SOFOFA por su parte es evaluada de mejor forma en el aspecto vinculado con el Cumplimiento de horarios y horas de capacitación programadas, siendo calificado con nota 6,8 por los usuarios, seguido también por los elementos vinculados al espacio físico de la capacitación; la Infraestructura y la ubicación de las dependencias cada atributo evaluado con nota 6,5. Finalmente, los atributos mejor evaluados de la Cámara Chilena de la Construcción también tienen que ver con la Infraestructura y Ubicación de las dependencias, ambos elementos calificados con nota 6,9, siendo seguidos por el Cumplimiento de horarios y horas de capacitación programadas, atributo evaluado con nota 6,8 por los encuestados.

Gráfico N°60: Evaluación de los tres OTEC más veces mencionados como primera prioridad entre aquellos que han dejado a los usuarios más SATISFECHOS



Luego, se observa entonces que entre los Organismos Técnicos Capacitadores, el que obtiene un mejor promedio de evaluación es La Cámara Chilena de la Construcción, que obtiene un promedio final igual a 6,8. La sigue Inacap con una nota de evaluación de 6,8 y finalmente SOFOFA con un 6,5 como promedio final.

Respecto a los OTEC que fueron considerados como aquellos que han sido menos satisfactorios para los usuarios y usuarias del programa Franquicia Tributaria, cabe destacar que, las empresas consultadas que contestaron a dicha pregunta no se corresponden con el total de la población encuestada, por lo que los datos obtenidos fueron realizados en base sólo a quienes contestaron a dicha pregunta, es decir, a 163 empresas encuestadas. Esto, ya que la pregunta relacionada con este aspecto no era de carácter obligatorio, por lo que los consultados en su mayoría no dieron respuesta a ella, aduciendo desconocimiento al respecto.

Continuando, con lo anterior, se destacan por la cantidad de menciones nuevamente INACAP, con un porcentaje de aparición de 8,5%, seguido de Tronwell con un 4,3% y la Pontificia Universidad Católica de Chile con un porcentaje de aparición de 3,7%.

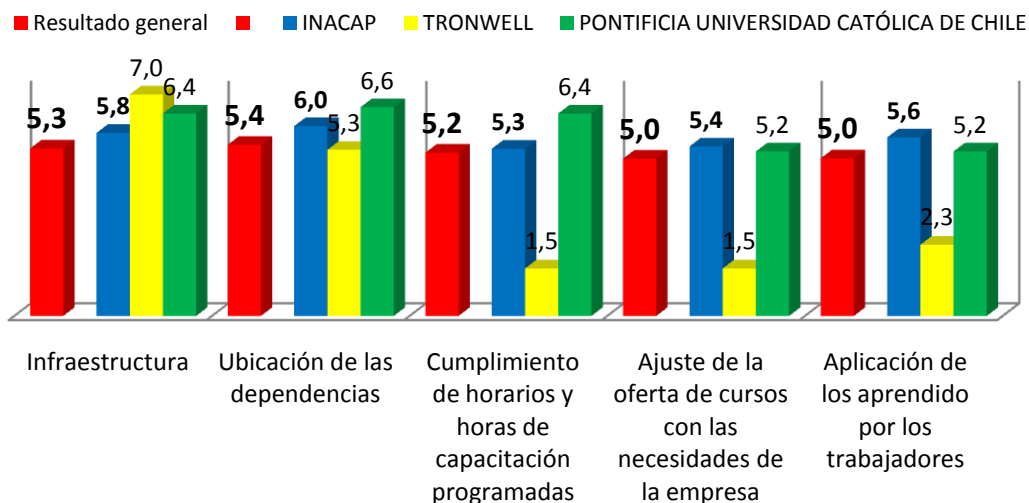
Tabla: Ranking de Organismos Técnicos Capacitadores nombrados entre aquellos que los han dejado menos satisfechos como primera prioridad.

Sólo quienes nombraron una OTEC como primera prioridad n=163

Ubicación	OTEC	Número de menciones	Porcentaje del total de encuestados
1	INACAP	14	8,5%
2	TRONWELL	7	4,3%
3	PUC	6	3,7%
4	AUTOMOVIL CLUB DE CHILE	5	3,0%
5	SOFOFA	5	3,0%
6	LA ARAUCANA	3	1,8%
7	CAMARA DE COMERCIO	3	1,8%
8	COPELVA	3	1,8%
9	AGROIN	2	1,2%
10	PERSONAL CONSULTIG	2	1,2%

En cuanto a su evaluación, las tres primeras peor evaluadas son Inacap, Tronwell y la Pontificia Universidad Católica de Chile. La primera posee las peores evaluaciones en los atributos Cumplimiento de Horarios y Horas de Capacitación Programadas y en el Ajuste de la Oferta de Cursos con las Necesidades de la Empresa, calificados con nota 5,3 y 5,4 respectivamente. Tronwell por otro lado, fue evaluado de peor forma también respecto a los mismos elementos que el OTEC anteriormente descrito, obteniendo en su caso notas evaluadas como deficientes en ambos elementos, un 1,5 en Cumplimiento de horarios y horas de capacitación programada y también en Ajuste de la oferta de cursos con las necesidades de la empresa. Finalmente la Pontificia Universidad Católica de Chile posee las más malas calificaciones en los atributos Ajuste de la oferta de cursos con las necesidades de la empresa y en aplicación de lo aprendido por los trabajadores, obteniendo una evaluación igual a 5,2 en ambos elementos. Sin embargo, en los otros tres atributos supera la nota 6 de evaluación.

Gráfico N° 61: Evaluación de los tres OTEC más veces mencionados como primera prioridad entre aquellos que han dejado a los usuarios más INSATISFECHOS



Para finalizar, es necesario hacer notar que el organismo técnico capacitador que obtuvo una peor evaluación por parte de los usuarios del programa que fueron consultados es Tronwell, empresa dedicada a la enseñanza del idioma inglés y que obtuvo un promedio claramente deficiente y bajo en comparación con el resto de los OTEC evaluados, a saber, un 3,5 como nota promedio de evaluación.

En segundo lugar de la peor evaluación se encuentra Inacap, con un promedio de evaluación igual a 5,6. Esta calificación contrasta con la entregada por los encuestados que la definieron como uno de los OTEC que los ha dejado más satisfechos, quienes lo calificaron con nota 6,7.

Finalmente, es la Pontificia Universidad Católica la que obtiene el tercer lugar de los peor evaluados con un promedio igual a 6,0 lo que habla de un nivel de insatisfacción relativo.

3.11. Análisis general de los resultados de satisfacción del programa

Este Programa es evaluado con un 82% de satisfacción general y con sólo un 2,6% de usuarios/as insatisfechos. Se destaca que una buena parte de los beneficiarios (32.7%) han utilizado el programa hace más de 7 años, lo que ya nos habla de conformidad y satisfacción con el servicio.

A nivel regional se observan niveles de satisfacción positivos, destacándose las regiones de Magallanes, Araucanía y Arica y Parinacota como las más satisfechas, por el contrario las regiones de Los Ríos, Los Lagos, Metropolitana y Atacama son las que presentan un mayor nivel de insatisfacción.

Respecto a los atributos del servicio que fueron evaluados, se registran oportunidades de mejora en los atributos que son de directa gestión de SENCE, así el fortalecimiento de los sistemas tecnológicos de apoyo y la diversidad de los cursos de capacitación son áreas que presentan una mayor insatisfacción.

En el caso de la diversidad de los cursos de capacitación, se evidencia que la insatisfacción está directamente relacionada con particularidades regionales, en este sentido, se observan altos niveles de insatisfacción en la zona norte (Regiones de Antofagasta, Atacama y Coquimbo), y en el extremo sur del país (Regiones de Aysén y Magallanes).

Otro de los aspectos en los que se evidencia algún grado de insatisfacción corresponde al de la bonificación monetaria, en la que las empresas con menos de 9 trabajadores son las que presentan una mayor insatisfacción.

Es interesante observar que los usuarios y usuarias del programa valoran de forma importante la calidad de los relatores que dictan los cursos por sobre otras variables asociadas a las capacitaciones (infraestructura, variedad de cursos, flexibilidad de horarios, etc)

Los análisis realizados dan cuenta que los tres OTEC mejor evaluados son: en primer lugar La Cámara Chilena de la Construcción, con una calificación promedio de 6,8; en segunda posición está Inacap, que obtuvo como promedio de evaluación una nota igual a 6,7%; y finalmente SOFOFA con un promedio de 6,5.

Luego de todo lo anterior, el servicio prestado por el Programa Franquicia Tributaria de Capacitación logra cumplir con las expectativas de sus usuarios, entendiendo que son ellos los que calificaron su trabajo por medio del cuestionario que les fue invitado a contestar. Sin embargo, este porcentaje no alcanza aún niveles de excelencia, observando que en general los porcentajes de satisfacción no logran superar el 90%. Así, el programa satisface a los usuarios, pero existe aún un espacio que debe ser mejorado para lograr la excelencia.

Respecto a las oportunidades de mejora, estas se agrupan en torno a las siguientes áreas:

1. Las críticas asociadas a la variedad de cursos, y calidad de estas, registradas en las zonas norte y extremo sur del país, indican la necesidad de realizar un trabajo focalizado en dichas regiones.
2. Es interesante observar que respecto al beneficio monetario entregado, las empresas con menos de 9 trabajadores a su cargo son las que se manifiestan con mayores niveles de insatisfacción respecto al monto recibido, considerando éste como insuficiente para cubrir el costo de una capacitación de calidad, que les permita capacitar a sus trabajadores, de forma cubrir las necesidades de la empresa.
3. Por otro lado, y respecto a la realización de las capacitaciones en el marco del programa, se evidencia que para los usuarios es muy importante la calidad de los cursos asociados a los relatores y profesionales que entregan los contenidos asociados, siendo menos importante otros atributos relacionados con la gestión misma de la capacitación. En este sentido, se deben buscar, o bien informar, las garantías que entrega el programa para asegurar este aspecto valorado por los usuarios.
4. Respecto a la operación misma del beneficio, se evidencian dificultades a la hora de relacionarse con SENCE mediante los sistemas tecnológicos disponibles para ello, en este sentido se observan críticas hacia la facilidad de su uso.

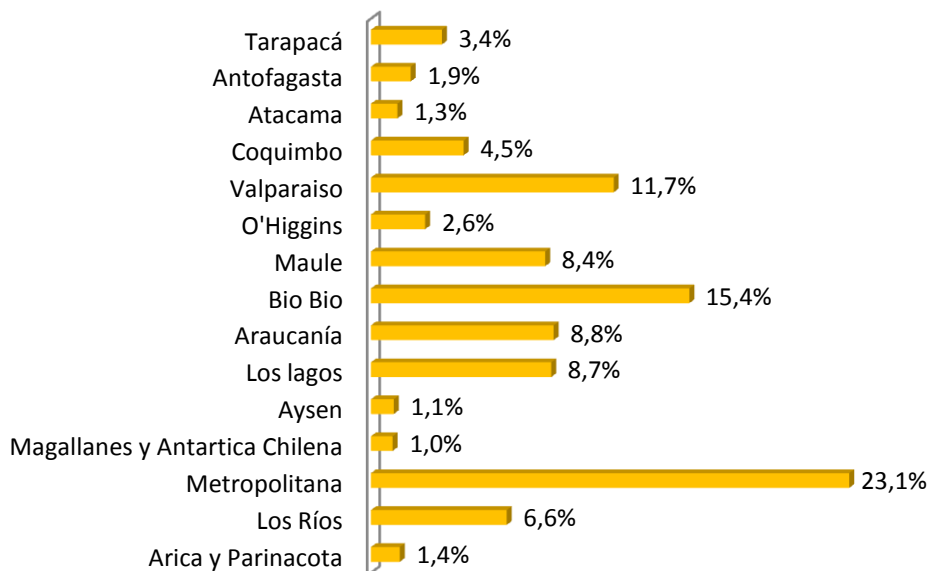
4. Encuesta de Satisfacción Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar

4.1. Caracterización de usuarios y usuarias encuestadas

El perfil de las encuestadas se construye en primera instancia en torno a los requisitos de acceso al Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar, que plantean que las participantes deben ser mujeres jefas de hogar entre 18 y 65 años de edad que pertenezcan hasta el tercer quintil de ingreso, que sean beneficiarias del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar de Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM).

En este marco, otro elemento relevante respecto al perfil de las encuestadas gira en torno a la región de pertenencia. En este sentido, es necesario precisar que el instrumento fue aplicado telefónicamente a nivel nacional abarcando las quince regiones del país. De esta forma, se presenta la distribución de encuestas realizadas según dicho elemento lo que grafica en qué regiones se concentra la mayor y menor cantidad de usuarias consultadas. Es así como el mayor porcentaje de las encuestadas se agrupa en la Región Metropolitana con un 23% de usuarias consultadas, seguido por la VIII y V Región con un 15,4% y un 11,7% respectivamente. Por otro lado, las regiones XII, XI y XV con un 1,0%, 1,1% y un 1,4% son las con menor cantidad de mujeres encuestadas.

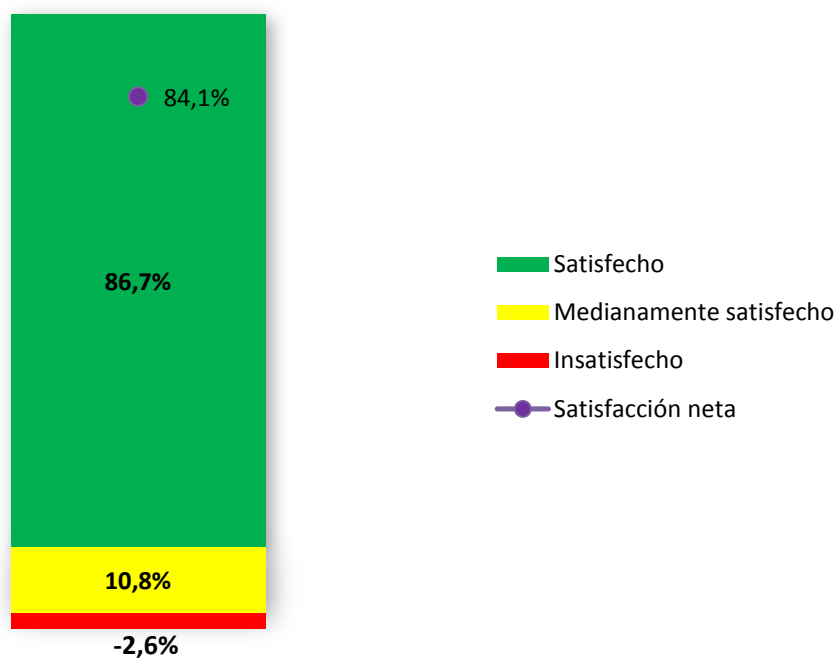
Gráfico N°62: Distribución regional de los encuestados/as
Total Muestra n=1722



4.2. Evaluación general a la satisfacción con el programa

La evaluación que realizan las usuarias respecto al programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar gira en torno a un 84% de satisfacción neta, lo que puede ser clasificada como una evaluación positiva, considerada como un alto nivel de satisfacción, aunque no alcanza la categoría de excelente. Así, en términos generales, es posible observar que un 2,6% de las participantes del estudio dice sentirse insatisfecha con el programa en su generalidad, en tanto un 87% afirma lo contrario, señalando sentirse satisfechas. De esta manera, el resultado apunta a un 84,1% de satisfacción neta, dejando a la vista una evaluación positiva por parte de las usuarias respecto los diferente atributos evaluados, que en su conjunto facilitan una panorámica general en torno a la percepción de las mujeres parte de esta iniciativa.

Gráfico N°63: Nivel de Satisfacción Neta respecto al programa
Total Muestra n= 1722



En la misma dirección, la distribución regional de la evaluación que realizan las usuarias respecto al Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar, apunta que son las regiones de Valparaíso y Atacama las que presentan el mayor porcentaje de usuarias que señalan sentirse satisfechas con el programa con un 93,8% y un 90,5% respectivamente. Del mismo modo, es posible advertir que en general el nivel de satisfacción neta se mantiene por sobre el 80%, sin embargo, son las regiones de Arica y Parinacota, Magallanes y Los Lagos las que no alcanzan dicho porcentaje con un 79,1%, un 75% y un 72% respectivamente, siendo la región de Los Lagos la que presenta el

menor porcentaje de usuarias satisfechas en torno al programa en general si se observa el nivel de satisfacción neta, lo que puede calificarse como una evaluación regular por parte de las usuarias. Asimismo, si se pone la atención en el nivel de insatisfacción es posible advertir que son las regiones X y XII las que cuentan con el mayor porcentaje de usuarias insatisfechas con un 7,2% y un 6,3%, respectivamente.

Gráfico N°64: Nivel de Satisfacción Neta respecto al Programa distribuido por Región

Total Muestra n= 1627 (excluidos no sabe/no responde = 14 y valores perdidos "9"=64)

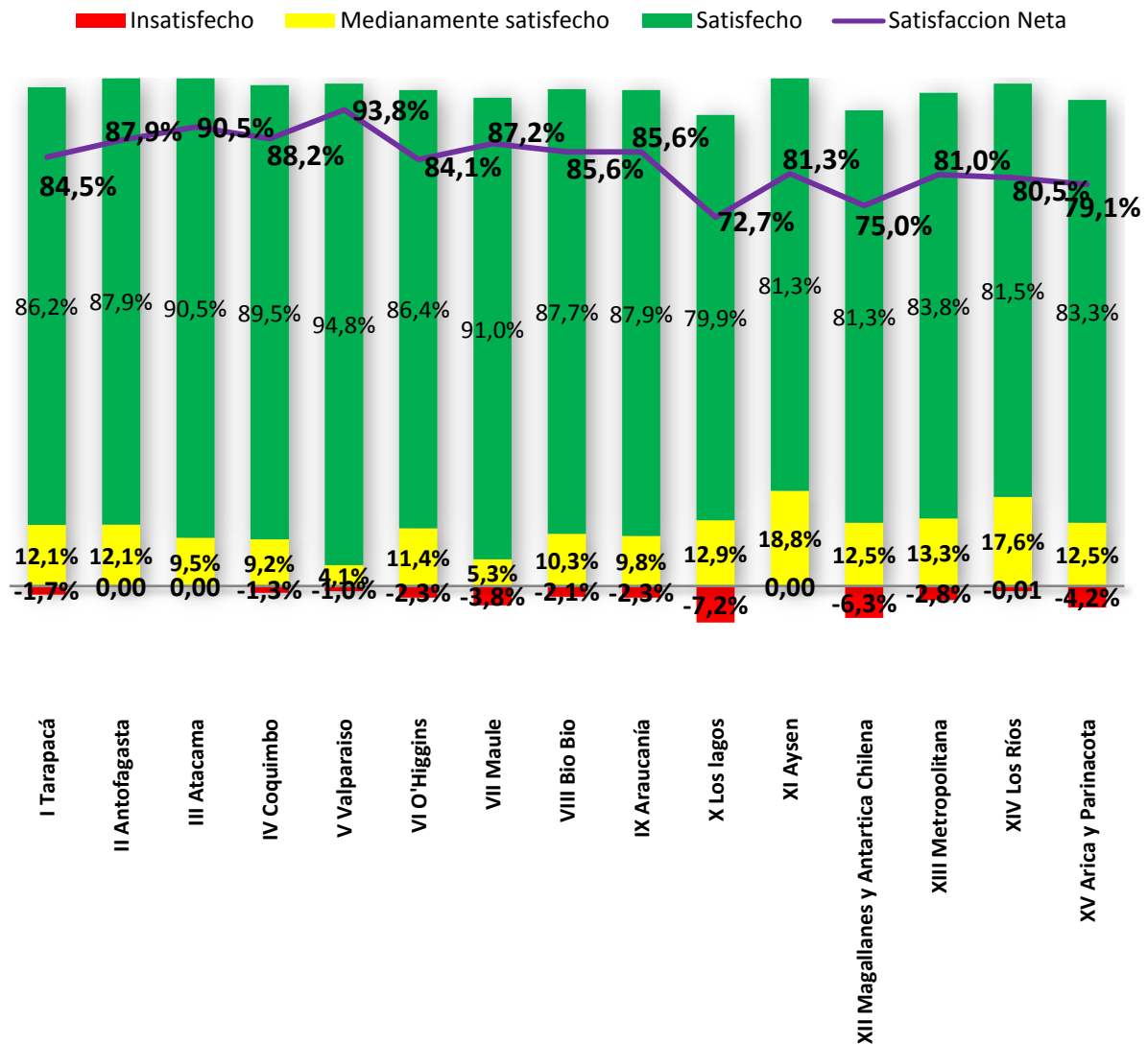
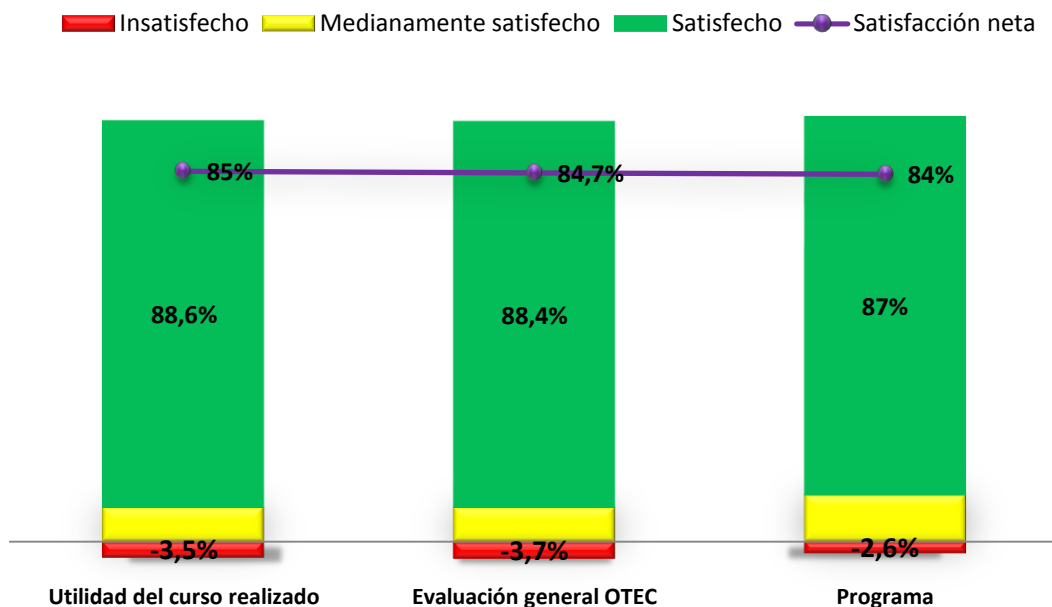


Gráfico N°65: Nivel de Satisfacción Neta respecto a los principales atributos evaluados

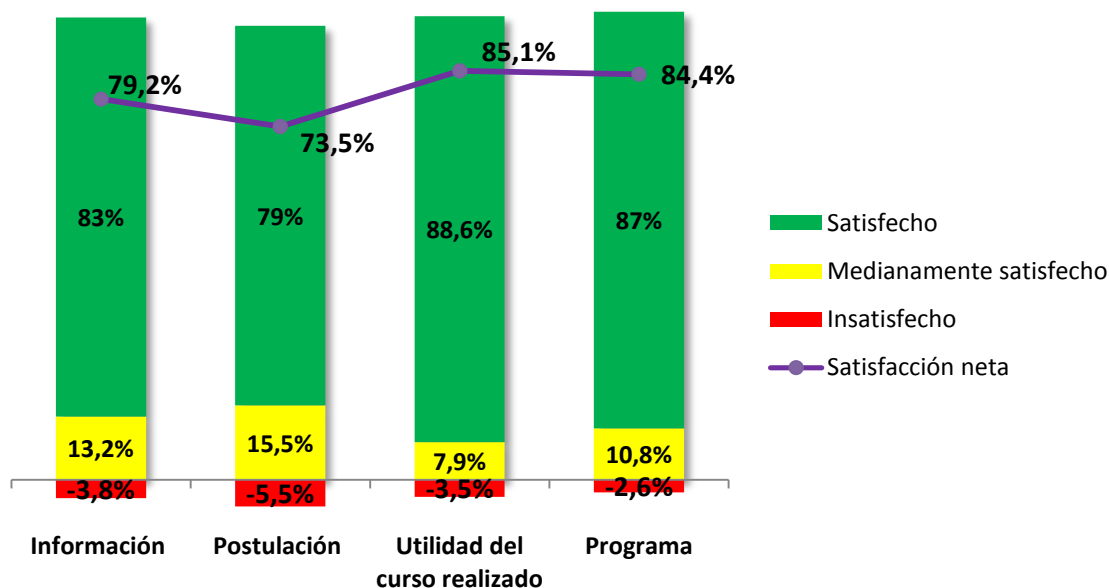
Total muestra n=1717 (excluidos "no sabe/no responde" =5)



Por otro lado, y en concordancia con la evaluación que realizan las usuarias sobre los atributos anteriormente mencionados, el nivel de satisfacción en torno a los principales elementos evaluados, a saber, los OTEC, la utilidad de los cursos y la evaluación general del programa, se mantienen por sobre el 80% de usuarias que dicen sentirse satisfechas. De esta manera, el porcentaje en torno a la satisfacción neta de las participantes del programa consultadas equivale a un promedio del 85%, lo que señala que en términos generales las usuarias evalúan positivamente el programa en su totalidad, aunque no dicha evaluación no alcanza a ser calificada como excelente.

A partir de la medición del nivel de satisfacción respecto a los diversos atributos presentados, es posible obtener un panorama general en torno a la evaluación que realizan las usuarias consultadas referente al programa. En esta línea argumentativa, se identifica mediante las diversas representaciones gráficas que la evaluación del Programa es positiva de forma transversal a todos los elementos medidos, sin obviar que existen pequeñas variaciones, sin embargo se mantiene el nivel de satisfacción de las usuarias por sobre el 80% en gran parte de ellos.

GráficoN°66: Satisfacción Neta por atributos del Programa
 Total muestra n= 1663 excluidos "no sabe/no responde = 13 y valores perdidos "9" =46)

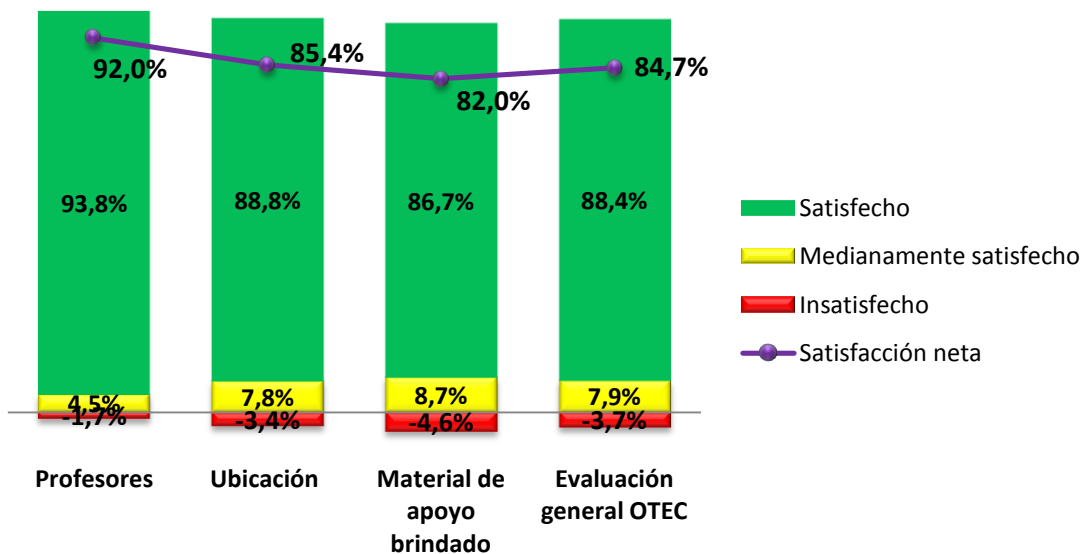


En este marco, es posible apreciar que en lo que respecta a los principales atributos del programa, las usuarias mantienen un nivel de satisfacción neta superior al 70% alcanzando un 85,1% en referencia a la utilidad del curso realizado. Del mismo modo, se observa que el proceso de postulación es el que presenta el menor porcentaje con un 73,5% de usuarias consultadas satisfechas, lo que puede considerarse un nivel medianamente satisfactorio que necesita revisión en cuanto a lo engorroso que puede tornarse.

En el mismo orden de ideas, es posible advertir que la evaluación respecto a los Organismos Técnicos de Capacitación que realizan las usuarias es bastante positiva, siendo reflejada en los porcentajes de satisfacción neta superiores al 80% alcanzando un 92,5% de usuarias satisfechas en cuanto a las y los profesores que dictaron el curso, lo que podría calificarse como una excelente evaluación por parte de las usuarias.

Gráfico N° 67: Satisfacción Neta por atributos de OTEC

Total muestra n= 1670 (excluidos "no sabe/no responde" = 7 y valores perdidos "9" =45)

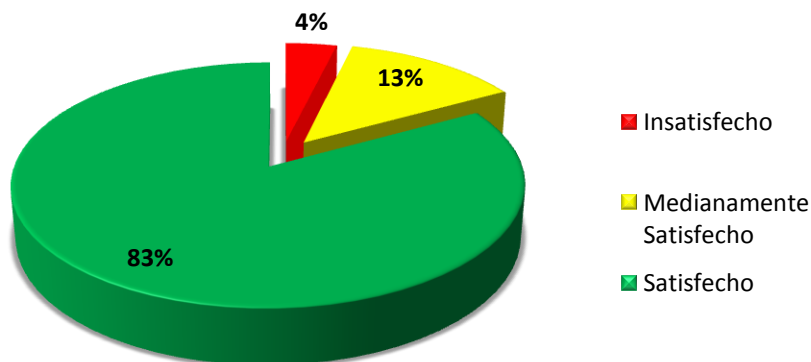


4.3. Información disponible del Programa

En relación a la evaluación que realizan las usuarias respecto a la información disponible sobre el Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar, es posible observar que existe un amplio nivel de aprobación alcanzando un 83% de usuarias que señalan sentirse satisfechas con la información recibida frente a un 4% que dice sentirse insatisfecha respecto a este elemento.

Gráfico N°68: Nivel de Satisfacción de las Usuarias respecto a la Información disponible del Programa

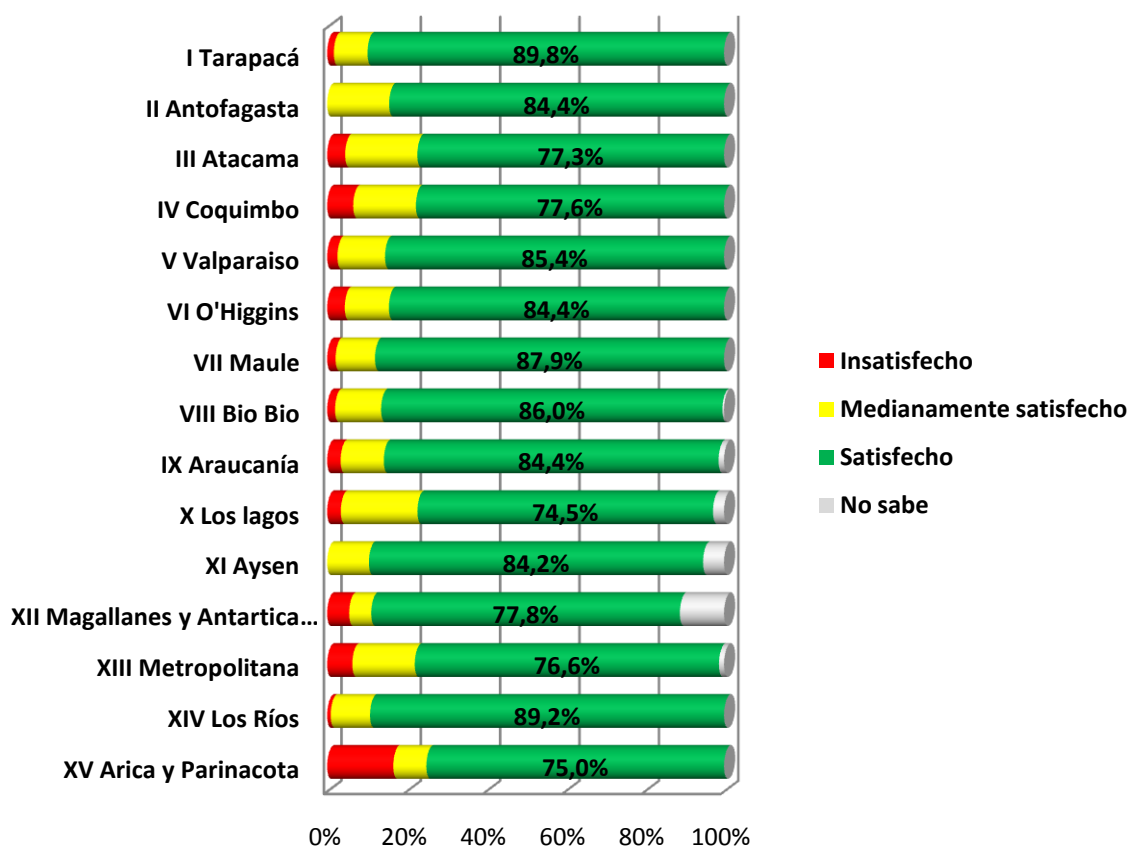
Total muestra n=1660 (excluidos "no sabe/no responde" =15 y valores perdidos "9"= 47)



En esta misma línea, la distribución por región señala un nivel de satisfacción igual o superior al 75% en todas las regiones del país, siendo las mejor evaluadas la XIV región de Los Ríos y la I región de Tarapacá con un 89,2% y 89,8% de satisfacción respectivamente, lo que se considera como un alto nivel de satisfacción. Asimismo, la región con mayor nivel de insatisfacción respecto a este atributo lo presenta la XV Región con un 16,7% de usuarias, seguido de la Región de Coquimbo con un 6,6%.

GráficoN° 69: Distribución del Nivel Satisfacción respecto a la Información disponible del Programa por Región

Total muestra n=1660 (excluidos "no sabe/no responde" =15 y valores perdidos "9"= 47)



4.4. Evaluación del Proceso de Postulación

Respecto al proceso de postulación, la evaluación realizada por parte de las usuarias refleja un buen nivel de aceptación, representado en el 79% de encuestadas que dicen estar satisfechas con el proceso, en contraste con el 5,4% que señala lo contrario. Sin embargo, es preciso tener en cuenta que aunque el nivel de satisfacción distribuido regionalmente arroja un porcentaje superior al 70% de usuarias que manifiestan sentirse satisfechas con dicho proceso en la mayoría de las regiones, no se puede obviar que Aysén, Atacama y Arica y Parinacota no superan este 70%, siendo la región de Tarapacá una de las que presenta el mayor porcentaje de insatisfacción con un 10, 2% seguida por la región de Atacama con un 9,1%, lo que puede clasificarse como un nivel medianamente satisfactorio, lo que indica la necesidad de mejoras en cuanto a la postulación en dichas regiones.

Gráfico: N° 70 Distribución del Nivel de Satisfacción respecto al proceso de postulación por Región

Total muestra n= 1671 (excluidos "no sabe/no responde" = 22 y valores perdidos "9"=29)

