

**ESTUDIO BASES PARA LA EVALUACIÓN  
DE EMPRESAS DESERTORAS  
FRANQUICIA TRIBUTARIA**

**INFORME FINAL**

**Preparado para:  
Servicio Nacional de  
Capacitación y Empleo  
Mayo del 2012  
*Search Consultores***

<b>ÍNDICE</b>		<b>Página</b>
I	Introducción	2
II	Objetivos	3
III	Metodología	4
IV	Análisis de resultados	10
4.1	Valoración del recurso humano	11
4.2	La capacitación, motivadores y frenos para su uso	13
4.3	Prioridad de las empresas en materia de inversión en mejoras productivas	19
4.4	Percepción y uso de la Franquicia Tributaria	23
4.5	Incentivos y frenos para utilizar la Franquicia Tributaria	27
4.6	Conocimiento sobre la Franquicia Tributaria, fortalezas y debilidades	32
4.7	Interacción directa con SENCE	37
4.8	Satisfacción con aspectos de la Franquicia Tributaria	38
4.9	La no utilización de la Franquicia Tributaria en los años 2010 – 2011	43
4.10	Intención utilizar la Franquicia Tributaria en próxima ocasión	48
V	Conclusiones	51
	Anexo: Apartado Metodológico	56
	Anexo: Cuestionario	62

## I INTRODUCCIÓN

El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, desarrolla sus actividades orientado a definir e implementar una política integral de formación e inserción de la población en el mercado laboral, con mayores oportunidades de empleabilidad y desarrollo dentro del mismo, generando a la vez una mayor productividad y competitividad en las empresas presentes en el país. Para ello cuenta con distintos programas dentro de los que se encuentra el de la Franquicia Tributaria para Capacitación Laboral, cuyo origen se remonta al año 1976, programa que corresponde a un incentivo tributario para que las empresas deduzcan de sus impuestos la inversión que efectúan por concepto de capacitación de sus trabajadores. Las actividades de capacitación que son cubiertas por esta herramienta son cursos para la adquisición de conocimientos, habilidades y/o destrezas, diplomados y seminarios, todas ellas con requisitos en cuanto a su duración cronológica.

Dentro de esta normativa SENCE tiene como funciones el supervigilar el funcionamiento del sistema y de difundir la información necesaria para que los actores que participan de el se ajusten a su normativa

De acuerdo con la información disponible por SENCE, se ha registrado un incremento en la utilización de este beneficio en términos de la inversión, cantidad de participantes y horas de capacitación así como un leve decremento de la cantidad de empresas que utiliza el beneficio, decremento generado por empresas que dejan de utilizarlo.

SENCE se encuentra interesado en contar con información que de cuenta de los motivos que se encuentran a la base de la deserción registrada en la utilización del sistema, información que le permita dilucidar si estos frenos a la utilización responden a cuestionamientos al mecanismo de financiamiento, --porque el sistema es inadecuado y no sirve a sus requerimientos-- o por cuestionamientos a su gestión --por ser ineficiente, costoso o inútil para las necesidades de los beneficiarios.

Para ello ha requerido de la realización de un estudio cualicuantitativo en empresas que no han mantenido su utilización de la franquicia en los períodos 2010 – 2011, a nivel nacional, que le permita contar con una evaluación del sistema en general y de la Franquicia Tributaria en particular, permitiendo comprender los motivos de la deserción de este segmento de sus usuarios y las necesidades de su público objetivo para proyectar soluciones factibles a los problemas contingentes en el uso de la Franquicia Tributaria para Capacitación.

## II OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo general

El objetivo general del estudio es identificar los factores que, según las empresas desertoras, originan su abandono del sistema de Franquicia Tributaria para Capacitación.

### 2.2 Objetivos específicos

Los objetivos específicos definidos para el estudio buscan explorar ámbitos generales de significado y valoración de la utilización de la Franquicia Tributaria para empresas que han desertado del sistema, donde se destacan los siguientes aspectos:

- 2.2.1 Determinar la prioridad de la capacitación en la empresa, en relación a otras herramientas de mejora productiva (modernización vía TIC, políticas de recursos humanos, generación de utilidades, etc.), y valoración que hacen de la capacitación en sí misma
- 2.2.2 Determinar el grado de conocimiento sobre la Franquicia Tributaria, en base a una escala dado el tiempo que usó el instrumento.
- 2.2.3 Determinar el grado de satisfacción de las empresas respecto del instrumento mismo (constitución de éste en el beneficio, tramos, etc.), la operación de éste (sistema informático, apoyo regional, etc.), los cursos impartidos y de los actores (OTIC y OTEC).
- 2.2.4 Identificar las razones del alejamiento de la Franquicia Tributaria, indicando los motivos por los cuales desertaron del sistema y el grado de importancia para la empresa.

### **III METODOLOGÍA**

De acuerdo con los requerimientos definidos por los Términos de Referencia, la investigación realizada corresponde a un estudio de carácter cualicuantitativo desarrollado en dos fases secuenciales: una primera etapa cualitativa, realizada por medio de entrevistas en profundidad, y una fase cuantitativa realizada por medio de entrevistas personales presenciales a sujetos representativos de la población en estudio utilizando procedimientos de selección que aseguren su representatividad.

El presente informe corresponde al producto final del estudio, un informe final que recoja la información obtenida en las dos etapas desarrolladas en el estudio.

#### **3.1 Universo del estudio**

La población objetivo del estudio está conformada por ejecutivos encargados del área de capacitación de empresas Grandes, Medianas y MIPES de las quince regiones del país que utilizaron alguna vez entre los años 2007 y 2009 la Franquicia Tributaria para la capacitación de SENCE y no hayan utilizado el beneficio en el período 2010-2011.

#### **3.2 Población en estudio**

La población objetivo del estudio está conformada por ejecutivos encargados del área de capacitación de Grandes, Medianas y Pequeñas empresas de las quince regiones del país que hayan efectuado capacitación de trabajadores utilizando la Franquicia Tributaria para la capacitación de SENCE y no hayan utilizado el beneficio en el período 2010-2011.

Para la fase cualitativa la población objetivo del estudio consideró a ejecutivos encargados del área de capacitación de empresas Grandes, Medianas y MIPES de las regiones Metropolitana y del Bío Bío que hayan efectuado capacitación utilizando la Franquicia Tributaria y no hayan utilizado el beneficio en el ejercicio anterior.

#### **3.3 Construcción del marco muestral**

La construcción del marco muestral se realizó sobre la base de la información proporcionada por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, consistente en una base de datos conteniendo el registro de empresas, seleccionadas aleatoriamente del total de empresas presentes en la ca-

tegoría, que habiendo utilizado la franquicia tributaria en la capacitación de trabajadores entre los años 2007 y 2009 no registran su utilización durante los años 2010-2011.

En el caso de la fase cualitativa se consideró solo a empresas pertenecientes a la Región Metropolitana y a la Región del Bío Bío.

### 3.4 Procedimiento de selección muestral

La muestra fue seleccionada utilizando un procedimiento aleatorio simple en función de la distribución de casos en las distintas regiones del país presentes en la base de datos preparada para tales efectos por SENCE.

El procedimiento utilizado consistió en la enumeración del total de los sujetos para seleccionarlos utilizando un sistema computacional de selección aleatoria de números desarrollado por la Consultora.

### 3.5 Tamaño y composición de la muestra

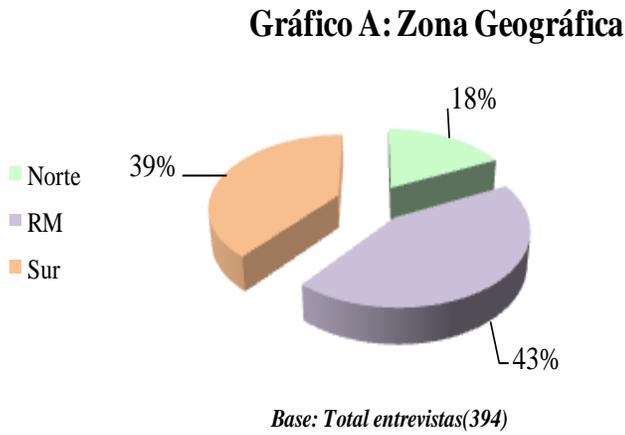
La muestra considerada en la fase cualitativa alcanzó a un total de 26 casos (22 en la Región Metropolitana y 4 en la VIII Región –Concepción, Chillán, Los Ángeles y Yungay), de acuerdo con la siguiente distribución:

Tabla A: Distribución de la muestra cualitativa								
Tamaño de la empresa	Sector de actividad económica							Total
	Comercio	Inmobiliarias	Agricultura	Construcción	Manufacturera	Transporte, Almacenamiento	Intermediación financiera	
Grandes	2	0	1	1	2	1	1	8
Medianas	3	2	1	2	2	1	0	11
MIPE	3	0	0	3	1	0	0	7
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>26</b>

La muestra utilizada en la fase cuantitativa del estudio alcanzó a un total de 394 encuestas, tamaño muestral que bajo el supuesto de un muestreo aleatorio simple y con un nivel de confianza del 95%, tiene un margen de error que alcanza al  $\pm 4.9\%$ .

La distribución de la muestra tiene la siguiente distribución:

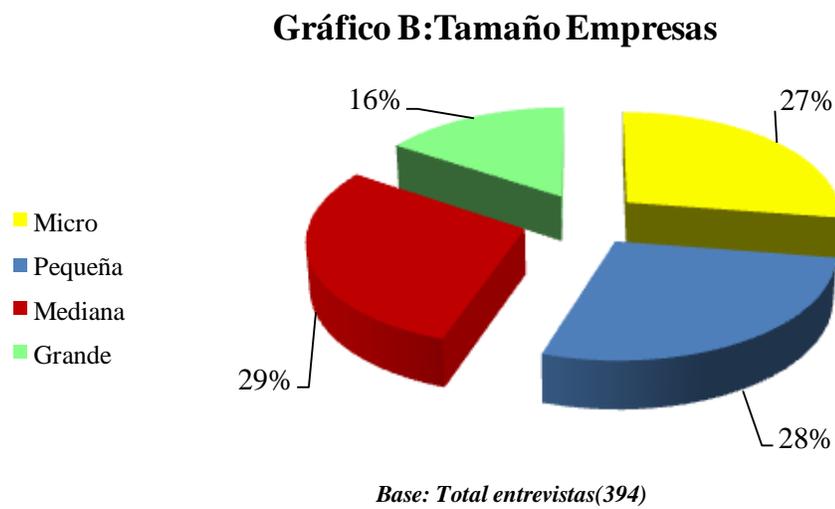
**Por zona geográfica<sup>1</sup>:**



**Tabla B: Distribución de la muestra por Zona Geográfica**

Zona	Región	Muestra	
		n	%
Zona Norte	XV	5	1,3
	I	6	1,5
	II	10	2,5
	III	4	1,0
	IV	14	3,6
	V	31	7,9
Zona RM	RM	170	43,1
Zona Sur	VI	18	4,6
	VII	21	5,3
	VIII	62	15,7
	IX	15	3,8
	X	22	5,6
	XI	5	1,3
	XII	5	1,3
	XIV	6	1,5
Total		394	100

**Por tamaño empresa:**



<sup>1</sup> La agrupación en zona obedece a entregar una perspectiva nacional considerando la reducida base para entregar información por regiones

**Por sector productivo / zonas del país:**

Tabla C: Distribución de la muestra cuantitativa por Actividad Económica																
Actividad económica	Muestra		Tamaño Empresa								Zona Geográfica					
	Total (394)		Micro (108)		Pequeña (109)		Mediana (115)		Grande (62)		Norte (70)		RM (170)		Sur (154)	
Muestra / Porcentaje	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Agricultura	39	10	14	13	9	8	8	7	8	13	5	7	5	3	29	19
Pesca	4	1	0	0	3	3	0	0	1	2	1	1	1	1	2	1
Minas y canteras	2	1	0	0	0	0	1	1	1	2	0	0	1	1	1	1
Industrias manufactureras	41	10	9	8	12	11	12	10	8	13	6	9	20	12	15	10
Suministro energía	6	2	3	3	1	1	0	0	2	3	1	1	1	1	4	3
Construcción	49	12	8	7	15	14	16	14	10	16	9	13	23	14	17	11
Comercio	64	16	19	18	14	13	20	17	11	18	15	21	29	17	20	13
Hoteles y restaurantes	10	3	2	2	7	6	1	1	0	0	1	1	5	3	4	3
Transportes	39	10	13	12	12	11	8	7	6	10	10	14	15	9	14	9
Intermediación financiera	3	1	2	2	1	1	0	0	0	0	2	3	1	1	0	0
Actividades inmobiliarias	50	13	10	9	15	14	18	16	7	11	3	4	31	18	16	10
Administración pública	1	*	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
Enseñanza	19	5	2	2	5	5	11	10	1	2	6	9	8	5	5	3
Servicios sociales	14	4	6	6	4	4	3	3	1	2	1	1	4	2	9	6
Otras actividades	23	6	4	4	5	5	10	9	4	6	6	9	8	5	9	6
Hogares privados	1	*	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
Organizaciones	1	*	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Actividades no especif.	28	7	16	15	3	3	7	6	2	3	4	6	16	9	8	5

### 3.6 Análisis de la información

La composición de la muestra define la presencia de tamaños muestrales reducidos para la mayoría de las regiones y actividades económicas, situación que en el análisis de la información y en su presentación hace necesario realizar agrupaciones.

En relación con la distribución geográfica se agruparon las regiones XV a la V como Zona Norte y las regiones VI a la XII como Zona Sur, dejando independiente a la Región Metropolitana.

En cuanto a las Actividades económicas se presenta la información de aquellas que cuentan con un tamaño muestral igual o superior a 30 casos. De este modo se presenta información para las siguientes Actividades económicas: Agricultura, Industrias Manufactureras, Construcción, Comercio, Transporte, Actividades Inmobiliarias, agrupando al resto en Otras.

El tamaño de las empresas corresponde al utilizado por SENCE en su calificación de las empresas usuarias de la franquicia tributaria.

### 3.7 Escalas de medición

Se utilizan escalas de medición --de importancia y de satisfacción- que utilizan una escala de 7 puntos, donde notas entre “1” y “4” corresponden a una calificación negativa y “6” y “7” corresponden a una calificación positiva, mientras que “5” corresponde a una evaluación neutra (considera aspectos positivos y negativos que se neutralizan).

Escala importancia		Escala satisfacción	
Nota	Calificación	Nota	Calificación
7	Gran importancia	7	Muy satisfecho
6		6	
5		5	
4		4	
3		3	
2		2	
1	Ninguna importancia	1	Nada satisfecho

### **3.8 Supervisión**

Las encuestas luego de su recepción y revisión en oficinas fueron supervisadas mediante reentrevista telefónica a un 21% del material realizado.

En la fase cualitativa se efectuó una supervisión telefónica cinco entrevistas luego de su recepción y revisión.

### **3.9 Período de medición**

Las entrevistas de la fase cualitativa fueron realizadas entre el 5 y 28 de marzo del 2012. Las encuestas incorporadas en la fase cuantitativa fueron realizadas entre el 22 de abril y el 23 de mayo del 2012.

**ANÁLISIS DE RESULTADOS**

## IV ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1 Valoración del recurso humano

Los resultados obtenidos en el estudio ponen de manifiesto la asignación generalizada de una alta importancia al recurso humano al interior del conjunto de empresas, situación que se encuentra asociada a generar estrategias que se orienten a optimizar las competencias y habilidades de los trabajadores tanto para optimizar su desempeño –con efectos en la productividad de la empresa-- como también para mantener condiciones que incrementen la motivación y generen un clima laboral positivo, propicio para alcanzar mejores rendimientos así como también para generar barreras que minimicen la fuga de personal calificado.

Esta valoración se manifiesta en forma diferencial en el conjunto de empresas analizadas: empresas de mayor tamaño, con mayor cantidad de personal, cuentan con departamentos especializados en recursos humanos y tienden a generar políticas de desarrollo del personal en sus distintos niveles, mientras que a medida que las empresas son más pequeñas se aprecia una actitud más bien declarativa o recurren a la realización de actividades puntuales conducentes a generar sentimientos de pertenencia y la conformación de equipos de trabajo sin contar con políticas de desarrollo de los trabajadores propiamente tales.

Es conveniente considerar la posible presencia de un sesgo en el tenor de las declaraciones entregadas sobre esta temática, tanto para la conceptualización de la valoración del recurso humano como de la capacitación, sesgo asociado a la inserción de los entrevistados en el ámbito de los recursos humanos de las empresas. De este modo, si bien se plantea en forma generalizada que el recurso humano ha ido asumiendo constantemente posiciones más relevantes al interior de las empresas, al tenor de los contenidos entregados esta situación aparece más definida solo en Grandes Empresas, donde se le considera como una parte importante en el desarrollo de las empresas y cuenta con un rol definido dentro de la estructura organizacional, con departamentos y recursos asignados para tales efectos.

*“Para nosotros diría que es de los temas más fundamentales el desarrollo de los colaboradores. En la gerencia corporativa de desarrollo el punto marcado a fuego es el tema del desarrollo, en cómo generamos las instancias para que los colaboradores del grupo se desarrollen. Y en eso vayan obviamente creciendo, aportando.”*

*“Ahora el 2012 tenemos un proyecto de empleabilidad, que consiste en entregarle una serie de herramientas a nuestros trabajadores para que fortalezcan su trabajo...y que tengan mejores herramientas para que el día de mañana puedan optar a un mejor trabajo en el ámbito laboral”.*

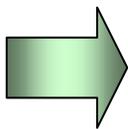
Sin embargo queda de manifiesto en los contenidos entregados que esta importancia del recurso humano se encuentra supeditada a los objetivos de la organización, que ponen de relevancia la orientación a privilegiar la inversión en áreas relacionadas con el giro propio de la empresa (“Esta es una empresa con fines de lucro; por lo tanto se privilegian los negocios”) y en la incorporación de tecnología, por la valoración de estar al día en mercados altamente competitivos.

*“La empresa es relativamente nueva acá, entonces falta desarrollar más o menos la parte de capacitación. Esta empresa fue creciendo y fue solamente los recursos humanos lo que quedó con poca capacidad. Es por eso que no se ha podido abarcar todo, pero para mí es super importante.”*

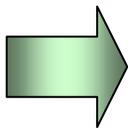
*“En general creo que se pone más énfasis en otras inversiones. Por ejemplo, si hay una crisis económica probablemente lo primero que se va a eliminar son las capacitaciones. O sea, se utilizan pero en la medida en que se pueda. En términos de prioridades no sería prioridad.”*

En síntesis, se puede estimar que si bien se plantea en general una orientación a valorar la inversión en recursos humanos, son las empresas de mayor tamaño y algunas medianas las que cuentan con políticas al respecto, las que en términos de prioridades se encontrarían supeditadas a la mayor importancia a la incorporación de tecnología, a las inversiones en activos o en negocios que la provean de un crecimiento como empresas. La inversión en recursos humanos se encontraría en una segunda línea, requerida y considerada para complementar el desarrollo de otras inversiones.

### **Síntesis y hallazgos en la valoración del recurso humano**



**Valoración generalizada de la importancia del recurso humano en las empresas (“incorporar tecnología de punta sin contar con el recurso humano para operarla no sirve”)**



**Supeditada a los objetivos de la empresa, que privilegia la inversión relacionada con el ámbito de la empresa, tecnología, activos y negocios.**

## 4.2 La Capacitación, los motivadores y frenos para su uso

El enfrentamiento tenido a la temática de la capacitación pone de manifiesto la estimación generalizada de los entrevistados de que ésta se conforma en una herramienta que permite que los trabajadores actualicen sus conocimientos y adquieran habilidades que los hace crecer como personas y desarrollar sus competencias laborales. Ello les permitiría desempeñar sus funciones de mejor manera y alcanzar una potencial optimización de sus recursos que se traduzca en un incremento de la productividad de la empresa, principal elemento motivador para que ésta se incorpore en esta estrategia de capacitación laboral.

De este modo la capacitación tiende a conceptualizarse como un beneficio para los trabajadores que les permitiría tener oportunidades de alcanzar un nivel de empleabilidad mayor, aspecto ambivalente en el discurso de los entrevistados en la medida que algunos segmentos menores de éstos manifiestan el temor de que genere requerimientos de mayores ingresos o de fuga de trabajadores a otras empresas. El beneficio para los empleadores es contar con trabajadores mejor preparados que aporten al funcionamiento de la empresa en términos de un incremento de la productividad.

A la base de la conducta de capacitar a los trabajadores se encontraría una percepción generalizada de que en la actualidad los mercados en que se desenvuelven las distintas empresas se hacen más exigentes y competitivos, con la incorporación de nuevos desarrollos tecnológicos y la introducción de normas de calidad que se requiere adoptar en la realización de sus actividades, todo lo cual genera los requerimientos de contar con un capital humano que se encuentre calificado para responder de manera eficiente a estas nuevas exigencias.

*“La necesidad permanente que tenemos es con el tema de la gente que está en terreno, trabajadores de temporada que tienen que tener las competencias que los ameriten que están en condiciones de trabajar, ya sea en la actividad de motosierristas como de conductores. Principalmente esas dos actividades son las que tienen que tener una cierta acreditación .”*

Desde esta perspectiva se plantea la necesidad de incorporar a los trabajadores en programas de capacitación que le entreguen habilidades y destrezas que les permita una respuesta más eficiente y de mayor calidad en el desempeño de sus funciones, objetivo que apunta fundamentalmente a mejorar la competitividad y productividad de la empresa.

Conjuntamente con estos propósitos finalistas de la realización de programas de capacitación de trabajadores, en algunos sectores de empresas se plantea la conveniencia y necesidad de éstas de propender al crecimiento y desarrollo de sus trabajadores con la finalidad de que éstos cuenten con mejores recursos que les facilite una mayor empleabilidad o un desarrollo de carrera al interior de las empresas.

“Ahora, el 2012, nosotros tenemos un proyecto para todos nuestros trabajadores, que es un proyecto de empleabilidad que consiste en entregarle una serie de herramientas a nuestros trabajadores para que fortalezcan su trabajo y, por qué no decirlo, para que el día de mañana puedan optar a un mejor trabajo en el ámbito laboral. Nosotros estamos hoy día terminando este proyecto que estamos trabajando con dos empresas que nos están asesorando.”

Como una ganancia secundaria se hace presente los efectos motivacionales positivos que aporta la realización de cursos de capacitación en algunos segmentos de trabajadores que llevan a generar un buen clima laboral al interior de las empresas.

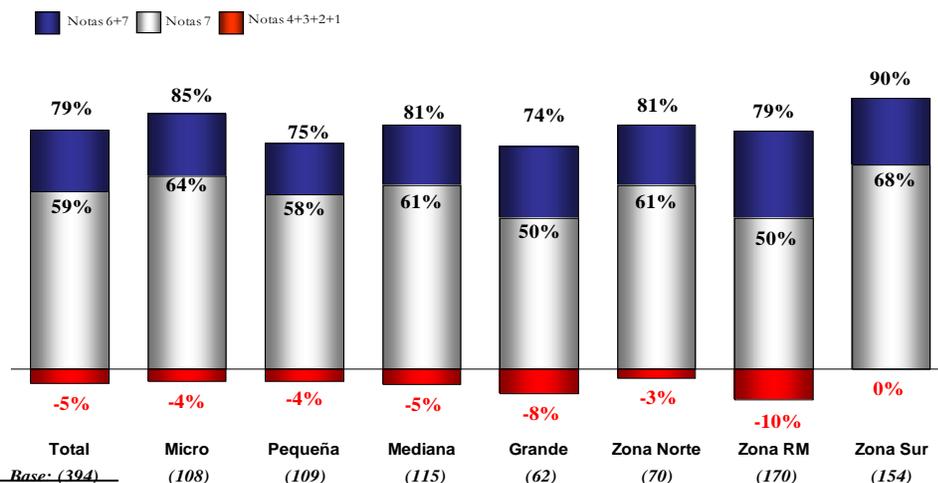
“En el momento que tienes un trabajador motivado, que le gusta su pega, que está conforme, eso genera de algún modo impactos positivos a nivel de su grupo de trabajo. O sea, se va generando ahí un entorno positivo, indudablemente que sí afecta el clima de manera positiva.”

En este contexto se insertaría la realización de cursos que apuntan al desarrollo no solo de habilidades duras —que buscan el incremento de la productividad y son las que se mencionan en forma preferente como las realizadas en las últimas oportunidades en que se capacitó a trabajadores— sino que también cursos con habilidades blandas.

“Generalmente lo que hacemos son capacitaciones técnicas en operarios, semi calificados, entonces ahí los objetivos son que las personas adquieran manejo de soldaduras, electricidad y también cuando es necesario en habilidades blandas, trabajo en equipo, liderazgo para los capataces.”

Esta valoración de la capacitación se traduce en asignarle en forma generalizada y transversal un nivel de importancia elevado: cuatro de cada cinco encuestados le asignan gran importancia a la capacitación<sup>2</sup>. Se destaca la alta valoración que le asignan entrevistados pertenecientes a las Micro y Medianas empresas.

**Gráfico N°1 A: Nivel de importancia asignado a Capacitación**



<sup>2</sup> Ver Anexo Apartado metodológico

Dentro del conjunto de empresas que le asigna un mayor valoración a la capacitación, 79% de la población objetivo, es el segmento de microempresas el que le asigna un mayor nivel de importancia a esta herramienta -85% de los entrevistados de este segmento- mientras que en el sector de Grandes Empresas la importancia declarada alcanza niveles positivos -74%- aunque significativamente menores que los mencionados por las Microempresas (con un mayor porcentaje de Grandes Empresas que le asignan una valoración negativa).

**Tabla N°1 A: Motivos para asignar alto grado de importancia a la capacitación**

Motivos Alto Grado Importancia Capacitación	Muestra	Tamaño Empresa				Zona Geográfica		
	Total (313) %	Micro (92) %	Pequeña (82) %	Mediana (93) %	Grande (46) %	Norte (57) %	RM (118) %	Sur (138) %
Permite desarrollar capacidades de los trabajadores	22	23	16	24	26	14	25	23
Permite mayor eficiencia en las labores	20	20	21	19	17	18	17	23
Permite que los trabajadores actualicen sus competencias	18	21	22	16	7	18	15	20
Permite contar con trabajadores más calificados	14	12	11	19	15	12	20	11
Contribuye a incrementar la productividad	11	9	11	16	2	9	14	9
Mejora competitividad de la empresa	10	8	11	10	11	12	9	9
Permite mayor especialización de los trabajadores	8	11	7	3	15	2	12	8
Facilita crecimiento laboral de los trabajadores	8	8	6	10	7	12	9	4
Mejora calidad del trabajo	6	10	4	5	7	4	5	9
Aporta al crecimiento de la empresa	6	4	9	5	7	2	7	7
Motivación de los trabajadores	6	3	10	4	7	5	4	7
Empresa por el rubro debe poseer capacitación	5	1	5	9	9	2	8	5
Apoya la política de desarrollo de los RRHH de la empresa	5	5	4	5	2	5	7	2

Por otra parte se registra un comportamiento diferencial en cuanto al nivel de importancia asignado a la capacitación a nivel regional, donde son las empresas de regiones, en particular: las que se encuentran en la zona sur del país (desde O'Higgins a Magallanes), las que declaran niveles de mayor importancia para esta actividad -90%-, mientras que en la Región Metropolitana es donde se le entrega un menor nivel de importancia relativa a la capacitación -79%-, registrándose un porcentaje importante de ellas que le asignan una valoración más bien negativa.

La importancia asignada a la capacitación de los trabajadores aparece significativamente mayor para los entrevistados pertenecientes al sector de Agricultura y Comercio. Por el contrario, en los sectores Transporte e Industrias Manufactureras la importancia asignada a la capacitación es significativamente menor, dentro de un contexto positivo.

Los motivos para asignar alta importancia a la capacitación de los trabajadores son consistentes con los planteamientos entregados en la fase cualitativa y dan cuenta de una marcada orientación al desarrollo y crecimiento de los trabajadores: los principales motivos declarados apuntan a que

la capacitación es una herramienta que permite desarrollar capacidades de los trabajadores -22%- , les permite actualizar sus competencias -18%- y les facilita su crecimiento laboral -8%.

**Tabla Nº1 B: Motivos para asignar alto grado de importancia a la capacitación**

Motivos Alto Grado Importancia Capacitación	Muestra	Sector Productivo						
	Total (313) %	Agricultura (36) %	Manufactureras (30) %	Construcción (37) %	Comercio (52) %	Transporte (28) %	Inmobiliarias (39) %	Otras Actividades (91) %
Permite desarrollar capacidades de los trabajadores	22	17	17	16	21	29	18	28
Permite mayor eficiencia en las labores	20	28	13	30	21	18	18	14
Permite que los trabajadores actualicen sus competencias	18	17	17	16	19	11	21	19
Permite contar con trabajadores más calificados	14	19	20	14	8	11	18	14
Contribuye a incrementar la productividad	11	14	10	16	10	11	13	7
Mejora competitividad de la empresa	10	6	20	14	6	18	8	7
Permite mayor especialización de los trabajadores	8	3	17	16	2	11	13	6
Facilita crecimiento laboral de los trabajadores	8	3	13	8	10	4	18	3
Mejora calidad del trabajo	6	8	10	5	6	0	3	9
Aporta al crecimiento de la empresa	6	6	10	11	8	0	5	4
Motivación de los trabajadores	6	8	10	8	4	0	10	3
Empresa por el rubro debe poseer capacitación	5	3	7	0	6	4	8	8
Apoya la política de desarrollo de los RRHH de la empresa	5	3	3	8	8	0	3	4

En un segundo nivel aparecen motivos asociados a los efectos positivos de la capacitación en las empresas, como el permitir contar con trabajadores más calificados -14%- , con recursos para alcanzar una mayor eficiencia en las labores desarrolladas en el cumplimiento de sus funciones -20%- , contribuyendo a incrementar la productividad -11%- y a mejorar la competitividad de ésta -10%.

Se puede apreciar, en consecuencia, que para los entrevistados la capacitación reviste importancia tanto por el crecimiento de los trabajadores que la realizan como para la empresa, la que obtiene beneficios que le aportan positivamente a ser más competitivos en sus mercados y se encuentran a la base de obtener una mayor productividad en sus actividades.

Los motivos entregados para avalar la importancia asignada a la capacitación tienden a presentar un comportamiento relativamente homogéneo en función de los tamaños de las empresas, no definiendo patrones diferenciales entre ellas, mientras que en los sectores productivos se tienden a marcar algunos patrones particulares como la ausencia o baja presencia de motivos de menor incidencia en Transporte (Apoya la política de desarrollo de los RRHH de la empresa, Motivación de los trabajadores, Apoya al crecimiento de la empresa, Mejora la calidad del trabajo, Faci-

lita el crecimiento laboral de los trabajadores), los que adquieren una mayor presencia e incidencia en las Industrias Manufactureras.

El segmento de empresas que le asignan baja importancia a la capacitación de los trabajadores – que representa un 5% de la población en estudio -tienden a concentrar los motivos de esta posición en que la capacitación no es prioridad dentro de las políticas de la empresa, respuesta que entrega poco más de la mitad de los entrevistados en esta situación, quedando el resto de las razones dispersas en opciones con bases disminuidas, donde se destaca el que no se requiere capacitar por el momento y la existencia de problemas de caja en la empresa.

Esta información es consistente con los resultados obtenidos en la fase cualitativa, en la cual se puede profundizar en algunos contenidos relacionados con los motivadores y frenos presentes para realizar actividades de capacitación en las empresas en estudio, los que aparecen asociados a la mayor o menor aproximación que se tiene con esta herramienta.

Las empresas que tienen un uso más intensivo de la capacitación –en general empresas de mayor tamaño, grandes y algunas medianas, que cuentan con políticas de desarrollo del capital humano y áreas dedicadas a estas temáticas-- ponen de manifiesto una cultura organizacional que se orienta al desarrollo permanente de las capacidades y competencias de los trabajadores como un medio de canalizar las energías hacia una mayor calificación de éstos de modo tal que aporte al desarrollo de la organización y de sus integrantes así como a la productividad de las empresas. Los motivadores que se encuentran a la base de la utilización de la capacitación en este segmento de empresas responden a políticas de la organización orientadas a tener una presencia sólida en el mercado –algunas de ellas tienen presencia nacional-- y a entregar mejor calidad de vida a sus integrantes, para lo cual aportan recursos propios, conjuntamente con utilizar los que les proporciona la franquicia tributaria, para cubrir los costos que implica el desarrollo profesional de sectores que tienen rangos más altos de renta que no son cubiertos por ésta.

Consecuentemente, para este segmento de empresas de mayor tamaño los frenos se refieren a que los recursos para capacitar son finitos y hay que cuidarlos.

Para el segmento de empresas que realiza actividades de capacitación con cierta periodicidad – cuya presencia en la población objetivo va decreciendo en función del menor tamaño--, las motivaciones apuntan a una respuesta a la necesidad de contar con recursos humanos capacitados y habilitados para desarrollar sus labores, sea por exigencias y normativas de sus mandantes que requieren la certificación de los trabajadores –prestadores de servicios en la minería, en exportadores de frutas, forestales, agrícolas que comercializan sus productos a través de cadenas de supermercados—o a requerimientos de actualización de sus equipos humanos para adaptarse a cambios tecnológicos. En algunas empresas de este segmento se declara la utilización de la capacitación como respuesta a inquietudes de los propios trabajadores, que solicitan y buscan cursos

que respondan a sus necesidades. Sin conformarse en una conducta extendida, aparece como una fuente de origen reducida pero interesante de motivación a capacitar.

Los frenos reportados por estas empresas apuntan a la falta de necesidades puntuales de capacitación –contaban con las certificaciones requeridas o el personal capacitado–, a la carencia de políticas de capacitación permanente, a situaciones puntuales de la organización o al desincentivo generado por las dificultades y características poco amigables que presenta operar con la franquicia tributaria –no haber logrado liquidar ni obtener la devolución de impuestos, el rechazo de cursos por falta de oportunidad para inscribirlos o la falta de cobertura de los tramos definidos por Sence para realizar cursos de mayor duración y costos, como son diplomados.

El segmento con menor nivel de uso de capacitación para sus empleados, conformado por empresas medianas, pequeñas y del segmento de microempresas, la utilización de la capacitación de sus trabajadores responde a un uso motivado por situaciones puntuales, a necesidades de actualizar a algún trabajador en su área de funciones, a responder a requerimientos de trabajadores para la realización de algún curso, todo ello avalado por contar con la posibilidad de recurrir a los recursos disponibles por la franquicia tributaria.

Los frenos mencionados por este segmento apuntan a una variada gama de aspectos, los que dan cuenta de no haber tenido necesidades de capacitar a sus trabajadores, de la carencia de una planificación en tal sentido, la no existencia de una cultura de capacitar y la falta de información y de personal preparado para operar la franquicia, con la que se ha tenido dificultades y malas experiencias.

<b>Motivadores de la capacitación</b>		
<b>Grandes</b>	<b>Medianas</b>	<b>Pequeñas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo y calificación de trabajadores aporta al crecimiento de la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con recursos humanos calificados para responder a requerimientos de certificación de mandantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta a necesidades puntuales</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento de la empresa, con presencia sólida en el mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de los trabajadores para adaptarse a cambios tecnológicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimientos de los trabajadores</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejor calidad de vida de los trabajadores</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de la franquicia tributaria</li> </ul>

Frenos de la capacitación		
Grandes	Medianas	Pequeñas
• Finitud de los recursos	• Carencia de políticas de capacitación permanente	• Baja conceptualización de la necesidad de capacitar a trabajadores
• Cambios estructura de la empresa	• Falta de necesidades (contar con personal calificado y con certificaciones requeridas).	• Carencia de necesidad de capacitar a alguien
• Cierre de operaciones	• Necesidad de canalizar los tiempos a la productividad	• Falta de información
	• Situaciones puntuales de la organización	• Carencia de personal preparado para operar franquicia
	• Experiencias al operar con la franquicia	• Experiencias negativas con uso de franquicia

#### 4.3 Prioridad de las empresas en materias de inversión en mejoras productivas

Los entrevistados fueron enfrentados a definir las prioridades de la empresa en materia de inversión en mejoras productivas entre seis alternativas de inversiones (¿Cuál tiene la mayor prioridad?, ¿y en segundo lugar?, ¿y en tercera prioridad?) Dentro de este contexto la capacitación de los trabajadores aparece como la principal prioridad en materia de inversión productiva en las empresas, de acuerdo con la perspectiva de los encargados del área en la población en estudio – mencionada por el 83% de los entrevistados-, superando en forma significativa al resto de los ámbitos de inversión productiva mencionados.

Esta alta estimación de prioridad asignada a la inversión en capacitación se registra en forma generalizada y transversal en función del tamaño de las empresas y diferencial en cuanto a la ubicación geográfica de éstas, por cuanto las empresas regionales le asignan esta calidad con una intensidad significativamente mayor que las de la Región Metropolitana -90% y 83% en las zona sur y norte, respectivamente, frente al 75% asignado en la Región Metropolitana. En términos de actividades económicas se destaca la alta prioridad que se le asigna a la capacitación en los rubros Agricultura y Actividades Inmobiliarias, con menciones que superan el 90% de las respuestas.

**Tabla N°2 A: Primeras 3 prioridades de la empresa en materia de inversión en mejoras productivas**

Prioridades	Muestra	Tamaño Empresa				Zona Geográfica		
	Total (394) %	Micro (108) %	Pequeña (109) %	Mediana (115) %	Grande (62) %	Norte (70) %	RM (170) %	Sur (154) %
Modernización vía TICs	25	28	20	27	23	20	31	20
Política de RRHH	49	34	45	57	65	49	55	41
Capacitación de trabajadores	83	84	85	76	87	83	75	90
Inversiones de capital	35	43	34	35	26	33	32	40
Inversiones en infraestructura	48	46	50	50	45	56	44	49
Inversiones en equipos / maquinarias	58	63	63	51	55	60	57	59
Otras materias de inversión	3	1	3	5	0	0	5	1

La alta mención alcanzada por la capacitación de los trabajadores en este ítem se traduce en que esta opción se encuentra en un primer lugar en la primera, segunda y tercera prioridad en materia de inversión.

**Tabla N°3: Prioridades de la empresa en materias de inversión en mejoras productivas**

Prioridades	1ª Prioridad (394) %	2ª Prioridad (394) %	3ª Prioridad (393) %
Modernización vía TICs	6	9	9
Política de RRHH	15	18	16
Capacitación de trabajadores	34	26	23
Inversiones de capital	14	8	13
Inversiones en infraestructura	13	19	16
Inversiones en equipos / maquinarias	17	19	22
Otras materias de inversión	1	*	1

Las razones planteadas para ubicar la capacitación como una actividad prioritaria dentro de las inversiones productivas en las empresas refrendan las estimaciones entregadas para avalar su importancia: se refieren tanto al desarrollo y crecimiento de capital humano de las empresas en la medida que les permite actualizar sus competencias y desarrollar sus capacidades así como facilitar su crecimiento laboral, con beneficios para la empresa en cuanto permite contar con trabajadores más calificados, obtener mayor eficiencia en las labores desarrolladas y, por ende, contribuiría a aumentar la productividad y a mejorar la competitividad de la empresa.

**Tabla N° 4 A: Motivos para ubicar Capacitación en las 3 primeras prioridades de la empresa en materia de inversión en mejoras productivas**

Motivos	Muestra	Tamaño Empresa				Zona Geográfica		
	Total (325) %	Micro (91) %	Pequeña (93) %	Mediana (87) %	Grande (54) %	Norte (58) %	RM (128) %	Sur (139) %
Permite mayor eficiencia en labores	15	14	15	15	17	19	13	15
Permite contar con trabajadores más calificados	15	6	8	5	6	5	6	6
Permite desarrollar capacidades de los trabajadores	14	12	10	14	24	9	16	14
Permite que trabajadores actualicen sus competencias	13	11	13	15	11	19	10	12
Contribuye a incrementar productividad	11	9	10	12	13	7	13	9
Mejora competitividad de la empresa	8	10	5	9	7	14	6	7
Mejora calidad producto / servicio	7	7	9	9	2	9	16	8
Apoya la política de desarrollo de los RRHH de la empresa	7	6	8	3	9	3	9	6

S

e aprecia un comportamiento homogéneo en el conjunto de empresas en función de sus tamaños en cuanto a la justificación que entregan para ubicar la capacitación como una inversión de prioridad en materia de inversiones productivas. Se destaca la mayor mención que se hace en el segmento de Grandes Empresas del desarrollo de capacidades en los trabajadores -24% de los entrevistados que ubican la capacitación en los primeros tres lugares de prioridad-, mientras que en la zona norte aparecen con mayor presencia el que los trabajadores actualicen sus competen-

**Tabla N° 4 B: Motivos para ubicar Capacitación en las 3 primeras prioridades de la empresa en materia de inversión en mejoras productivas**

Motivos	Muestra	Sector Productivo						
	Total (325) %	Agricultura (36) %	Manufacturas (31) %	Construcción (39) %	Comercio (53) %	Transporte (33) %	Inmobiliarias (45) %	Otras Actividades (88) %
Permite mayor eficiencia en labores	15	7	13	13	15	30	16	10
Permite contar con trabajadores más calificados	15	22	13	15	9	18	16	13
Permite desarrollar capacidades de los trabajadores	14	14	10	8	17	6	24	14
Permite que trabajadores actualicen sus competencias	13	11	13	13	15	3	7	18
Contribuye a incrementar productividad	11	17	10	10	15	9	13	5
Mejora competitividad de la empresa	8	3	23	5	8	12	1	7
Mejora calidad producto / servicio	7	8	10	13	4	3	7	7
Apoya la política de desarrollo de los RRHH de la empresa	7	0	3	8	8	6	13	6

e

n mayor eficiencia en sus labores, con 19% de menciones cada una.

Las principales razones para ubicar la capacitación de los trabajadores en un primer lugar entre las prioridades de las empresas en materia de inversión presentan como característica el ser planteadas en mayor medida por entrevistados pertenecientes a Grandes Empresas, apuntando a los ya mencionados ámbitos de desarrollo y crecimiento de los trabajadores y a la obtención de beneficios en cuanto a mayor eficiencia en el desarrollo de sus labores, como el mejorar la competitividad e incrementar la productividad.

Se aprecia la emergencia de un segmento menor de empresas que plantea como motivación para la priorización de la capacitación la necesidad de contar con certificaciones para los trabajadores, certificaciones requeridas por las características de las empresas, por normas de calidad o por requerimientos de sus propios clientes. Esta motivación se plantea especialmente en pequeñas y medianas empresas, y si bien no tienen una presencia alta dentro de las razones para considerar

C O m O P r i m e	Motivos Capacitación en 3 primeras prioridades de la empresa en materia de inversión en mejoras productivas	Muestra	SECTOR PRODUCTIVO					
		Total (325) %	Agricultura (36) %	Manufacturer as (31) %	Construcción (39) %	Comercio (53) %	Transporte (33) %	Act. Inmobiliarias (45) %
	Permite mayor eficiencia en labores	15	7	13	13	15	30	16
	Permite contar con trabajadores más calificados	15	22	13	15	9	18	16
	Permite desarrollar capacidades de los trabajadores	14	14	10	8	17	6	24
	Permite que trabajadores actualicen sus competencias	13	11	13	13	15	3	7
	Contribuye a incrementar la productividad	11	17	10	10	15	9	13
	Mejora competitividad de la empresa	8	3	23	5	8	12	1
	Mejora calidad producto/servicio	7	8	10	13	4	3	7
	Apoya la política de desarrollo de los RRHH de la empresa	7	0	3	8	8	6	13

ra prioridad la capacitación –en conjunto alcanzan un 8% de las razones entregadas para ubicar la capacitación en un primer lugar de prioridad- ponen de manifiesto un ámbito de exigencias externas que obliga a desarrollar políticas de capacitación.

### Síntesis y hallazgos en la conceptualización de la capacitación

Conceptualización de la capacitación	
➤ Valoración altamente positiva, transversal en el conjunto de empresas	
➤ Herramienta que permite actualizar conocimientos y adquirir habilidades a los trabajadores.	
➤ Facilita el crecimiento como personas y el desarrollar competencias laborales.	
Beneficios de la capacitación	
Empleadores	Trabajadores
Contar con personal calificado para mantener su competitividad en el mercado	Calificación y validación en el mercado
Satisfacer requerimientos de certificación de trabajadores de acuerdo con las normas vigentes en sus actividades	Incrementar su empleabilidad
Incrementar la productividad de la empresa	Acceso a mejores condiciones laborales
Efectos en el clima laboral, generando una motivación positiva en los trabajadores	

#### 4.4 Percepción y uso de la Franquicia Tributaria

La presencia de una herramienta orientada a facilitar la capacitación de trabajadores a través de un instrumento que permite descontar de los impuestos los montos invertidos en los cursos realizados tiene una valoración altamente positiva en la población en estudio, conformándose para algunos en el motor de las capacitaciones que han realizado.

*“La motivación (para su uso) es que es un beneficio que tiene la ley en que uno puede hacer deducible estos gastos que se generan, deducirlos de la renta final, que es un pago que hoy en día ejecutamos pero al final cuando tenemos que pagar nuestros impuestos lo vamos a rebajar, que es lo que la franquicia nos permite.”*

Se la considera como un beneficio importante tanto para el desarrollo de capacidades laborales en los trabajadores -los que pueden acceder a mejoras en sus condiciones o estatus laboral- como para las empresas a las que les financia en parte los costos involucrados en la realización de

las actividades de capacitación, por una parte, y les permite contar con trabajadores más calificados para desempeñar en mejor forma sus labores para contribuir a incrementar la productividad o a mejorar la competitividad de la empresa.

### **Uso de la Franquicia Tributaria**

Los usuarios de actividades de capacitación en forma más permanente —empresas de mayor tamaño principalmente— la consideran un aporte importante que apoya con recursos la realización de estrategias de desarrollo de los trabajadores de la empresa, permitiendo recuperar en parte la inversión realizada con estos efectos.

Si bien tiende a conceptualizarse como un beneficio orientado preferentemente a trabajadores que cuentan con menos formación, para distintas empresas cuenta con características que la hacen poco atractiva para realizar actividades con personal que se ubica en niveles de mayor ingresos, para los que cubre solo una parte pequeña del costo real de los cursos a los que se aspira, los que tienen que ser cubiertos con recursos propios de la empresa en las oportunidades que se utiliza en ellos. Esta característica de la regulación de la franquicia se conforma en un desincentivo para su utilización.

Para su uso en trabajadores que tienen rentas que acceden a una mayor cobertura es valorada por facilitar los recursos para propender a desarrollar competencias y mejorar su empleabilidad, facilitando su crecimiento laboral, con efectos positivos para la empresa en la medida que se traduzcan en mayor compromiso y productividad. Desde esta perspectiva se la considera como un aporte importante para la empresa así como también para los trabajadores.

### **Operación de la Franquicia Tributaria**

Para las empresas afiliadas a un OTIC su utilización no presenta problemas al ser administrada por estos organismos y entrega una herramienta altamente interesante y eficiente. Por su parte las empresas en las que la franquicia es utilizada directamente con cierta frecuencia queda de manifiesto que han aprendido a operarla en la medida que contaría con características que permitirían su autogestión, como la plataforma en internet para ingresar la inscripción de cursos, con los inconvenientes de considerar pasos que tienen que ser presenciales —llevar la factura y certificados a las oficinas de Sence—o la rigidez estimada en los plazos para llevar esta documentación, los que generan incomodidad en quienes no tienen personal que los apoye. Este aspecto genera malestar y rechazo generalizado, contribuyendo a la calificación de burocrático del sistema.

Los usuarios esporádicos de actividades de capacitación valoran la posibilidad de contar con un instrumento que les permite cubrir los costos de capacitar a trabajadores, pero ponen de manifiesto falta de conocimiento de sus características y pasos a desarrollar en su operación, como así también poco manejo para acceder a ayuda. De este modo emerge una percepción más crítica en cuanto a la poca facilidad de su operación, contando con experiencias negativas asociadas de no haber logrado utilizarla efectivamente (y no obtener la devolución de los costos invertidos). En este segmento de empresas se genera un círculo perverso por cuanto sus usuarios puntuales o esporádicos tienden a desconocer los pasos y actividades que tienen que realizar para acceder al beneficio, los que generan la no realización oportuna de la validación de los cursos, por desconocimiento de la necesidad de este requisito, o su presentación fuera de los plazos definidos para tales efectos, enfrentando esta situación en condiciones poco favorables para obtener éxito. De este modo se tiende a definir como engorroso e ineficiente el procedimiento de validación de la operación, generando en algunos frustración y en otros su no uso.

### **El financiamiento aportado por la Franquicia Tributaria**

En cuanto a los valores considerados por la franquicia para su utilización, se aprecia la estimación de que éstos se enmarcan en montos que permiten cubrir los costos de la capacitación de segmentos de trabajadores de menor nivel de ingresos, pero que no facilitan su utilización en forma generalizada al interior de las empresas, de preferencia en las de mayor tamaño, las que requirieren de recursos propios para la realización de planes de desarrollo en niveles que no son operables por la franquicia.

De este modo los montos del valor hora de capacitación y los tramos que considera la franquicia se conforman en puntos sobre los que aparecen discrepancias relativamente generalizadas en relación con el beneficio. Salvo empresas que las utilizan para capacitar a trabajadores de menor calificación, los que acceden al tramo de 100%, lo que cubriría sus requerimientos, se tiende a plantear la insuficiencia del valor hora fijado por lo que se le considera como poco atractivo. Este monto se mantendría fijo desde hace algunos años, lo que contribuiría a haberse quedado en un valor que no responde a los valores actuales de los cursos. Si a este valor se agrega el que el trabajador capacitado se ubique en rentas medias o altas, la insatisfacción se incrementa al disminuir drásticamente los montos que pueden ser imputados a la franquicia, generando un motivo de no uso del instrumento para estos segmentos particulares (monto franquiciable demasiado reducido no justifica los trámites a realizar). Se esperaría contar con un monto del valor hora más consistente con la realidad de los valores de mercado de los cursos, como así también de tramos consistentes con la realización de cursos de mayor envergadura y costo (como son los diplomados).

Tabla N°5 A: Número de ocasiones en que ha utilizado la Franquicia Tributaria en los últimos años								
Número de ocasiones	Muestra	Tamaño Empresa				Zona Geográfica		
	Total (394) %	Micro (108) %	Pequeña (109) %	Mediana (115) %	Grande (62) %	Norte (70) %	RM (170) %	Sur (154) %
1 a 10 ocasiones	72	81	84	63	53	77	62	81
11 a 20 ocasiones	9	5	6	15	15	6	15	5
21 y más ocasiones	12	7	6	15	27	4	20	6
No sabe/No recuerda	7	8	6	8	5	13	4	8

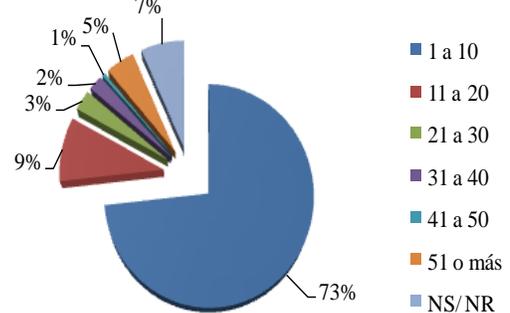
**de uso de la Franquicia Tributaria**

En cuanto a la oportunidad de la recuperación de los costos invertidos, se plantea la conveniencia de considerar alternativas de devolución de manera más inmediata, por estimar que el considerado en la actualidad –la próxima Operación Renta-- afecta los flujos de las empresas, en particular en las de menor tamaño y en sectores en los que el integro de los valores se realiza en épocas que por características de la actividad requieren canalizar en forma intensiva los recursos a ítem productivos.

Dentro de este contexto, las empresas consideradas en la muestra tienden a aparecer con un moderado uso de la capacitación con la franquicia tributaria en los últimos cinco años: un 73% de los entrevistados plantean haber realizado menos de diez capacitaciones en el período considerado, las que llegan a 76% en quienes reconocen no haber utilizado el beneficio en el período en estudio.

La información obtenida pone de manifiesto una marcada incidencia del tamaño de la empresa en el nivel de uso de la franquicia tributaria, donde las empresas grandes y medianas declaran un promedio que se inserta en un rango más cercano a veinte ocasiones de uso en el período considerado mientras que las pequeñas empresas y, en particular las microempresas, decrecen ostensiblemente en la cantidad de usos declarados.

**Gráfico N°2: Ocasiones se ha utilizado Franquicia Tributaria**



Base: Total entrevistas(394)

En función de las actividades económicas de las empresas no emergen tendencias que den cuenta de comportamientos diferenciales, aunque se aprecia un menor nivel de uso en la Agricultura y en la Construcción, mientras que las Actividades inmobiliarias y el Transporte tienden a declarar un mayor uso relativo de la franquicia tributaria.

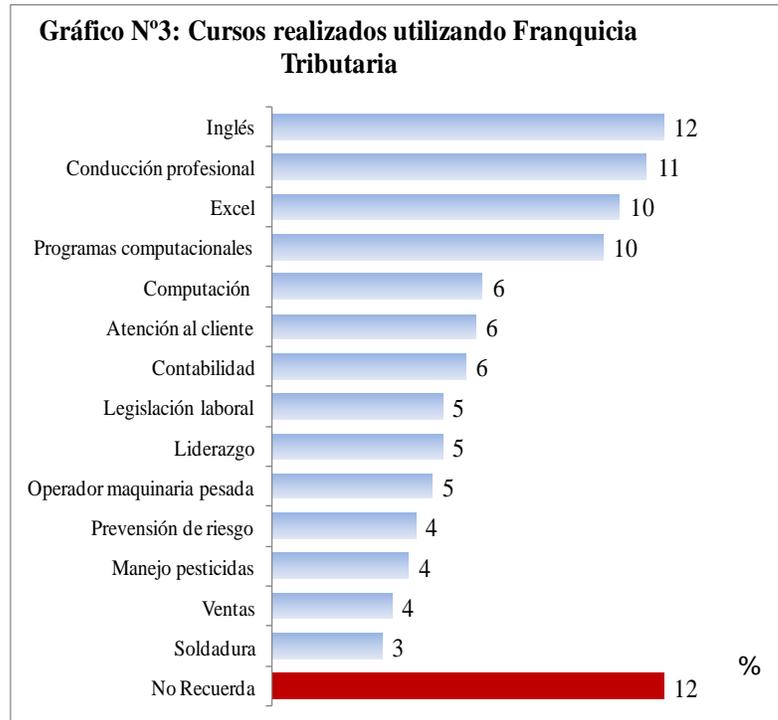
**Tabla N°5 B: Número de ocasiones en que ha utilizado la Franquicia Tributaria en los últimos años.**

Número de ocasiones	Muestra	Sector Productivo						
	Total (394) %	Agricultura (39) %	Manufacturas (41) %	Construcción (49) %	Comercio (64) %	Transporte (39) %	Inmobiliarias (50) %	Otras Actividades (112) %
1 a 10 ocasiones	72	82	76	82	70	64	62	72
11 a 20 ocasiones	9	8	10	12	11	8	14	6
21 y más ocasiones	12	5	7	4	11	15	20	14
No sabe/No recuerda	7	5	7	2	7	13	4	8

**i**

**mos cursos realizados utilizando la Franquicia Tributaria**

En materia de los últimos cursos en los que se utilizó la franquicia tributaria por las empresas consideradas en el estudio, se menciona una amplia gama de temas, con una alta dispersión propio de los diferentes contextos en que desarrollan sus actividades. Se destacan por su mayor frecuencia cursos asociados a materias computacionales –computación, con una presencia en el 6% de las menciones; Excel, que es mencionado por un 10% de los entrevistados; PowerPoint, con un 1% de menciones; programas computacionales, con un 10% de menciones-, cursos de conducción profesional mencionados por un 11% de los entrevistados –en particular en el área de empresas de Transporte-; inglés que representa el contenido con mayor presencia con un 12% de menciones, temas asociados a contabilidad y auditoría –como contabilidad, 6%, auditoría interna e ISO 9001, con un 3% de menciones IFRS, con un 1% de menciones-, legislación laboral, 5%.



Base: Total entrevistas(394)

Llama la atención en los cursos mencionados por los entrevistados la menor incidencia con que se mencionan cursos asociados a habilidades blandas (situación que podría entenderse como una racionalización en función de la importancia asignada a la capacitación, que podría tender a ser avalada por remitirse mayoritariamente a cursos que apuntan al desarrollo de capacidades y competencias en los trabajadores).

#### 4.5 Incentivos para utilizar la Franquicia Tributaria

En cuanto a los incentivos para utilizar la franquicia tributaria, éstos se encuentran referidos tanto a los aspectos considerados para valorar la capacitación per se –desarrollo y crecimiento de los trabajadores, actualización de sus competencias, mejorar su empleabilidad, incrementar la productividad, mejorar la competitividad de la empresa- como también a los efectos económicos del beneficio para la empresa, como la recuperación de los recursos invertidos y ser un apoyo a las políticas de desarrollo de los recursos humanos, lo que permite disponer de más recursos para la capacitación o disminuir los costos de ésta.

**Tabla N°6 A: Incentivos para utilizar la Franquicia Tributaria de SENCE en capacitación**

Incentivos	Muestra	Tamaño Empresa				Zona Geográfica		
	Total (394) %	Micro (108) %	Pequeña (109) %	Mediana (115) %	Grande (62) %	Norte (70) %	RM (170) %	Sur (154) %
Permite desarrollar capacidades de los trabajadores	42	45	37	45	39	41	41	44
Permite recuperar recursos invertidos en capacitación	37	32	36	37	44	26	52	25
Permite contar con trabajadores más calificados	31	27	33	35	27	46	19	38
Permite que los trabajadores actualicen sus competencias	27	29	27	24	32	34	25	27
Facilita el crecimiento laboral de los trabajadores	21	26	19	20	16	30	12	26
Contribuye a incrementar la productividad	20	22	16	18	24	26	14	23
Mejora la competitividad de la empresa	17	19	17	14	15	30	11	17
Mejorar la empleabilidad de los trabajadores	14	18	14	13	10	29	7	16
Permite certificar a los trabajadores	12	16	11	10	10	27	8	9
Apoya la política de desarrollo de los RRHH de la empresa	10	8	15	7	11	17	8	9
Mejora el clima laboral	8	7	6	10	8	19	4	8

La recuperación de los recursos invertidos es mencionada en todos los segmentos analizados, registrándose un incremento de su incidencia en Grandes Empresas, en empresas de la Región Metropolitana y en los rubros Transporte y Actividades Inmobiliarias.

**Tabla N°6 B: Incentivos para utilizar la Franquicia Tributaria de SENCE en capacitación**

Incentivos	Muestra	Sector Productivo						
	Total (394) %	Agricultura (39) %	Manufacturas (41) %	Construcción (49) %	Comercio (64) %	Transporte (39) %	Inmobiliarias (50) %	Otras Actividades (112) %
Permite desarrollar capacidades de los trabajadores	42	64	51	37	38	41	38	38
Permite recuperar recursos invertidos en capacitación	37	36	24	31	36	46	48	36
Permite contar con trabajadores más calificados	31	51	32	35	28	26	24	29
Permite que los trabajadores actualicen sus competencias	27	31	37	27	28	26	24	25
Facilita el crecimiento laboral de los trabajadores	21	26	24	27	19	15	20	19
Contribuye a incrementar la productividad	20	26	24	20	33	10	12	14
Mejora la competitividad de la empresa	17	23	24	16	16	10	16	14
Mejorar la empleabilidad de los trabajadores	14	28	12	10	14	13	10	13
Permite certificar a los trabajadores	12	18	15	12	5	21	4	13
Apoya la política de desarrollo de los RRHH de la empresa	10	15	22	2	8	8	6	12
Mejora el clima laboral	8	8	7	4	6	15	6	9

### Obstáculos estimados en operar con la Franquicia Tributaria

En relación con los obstáculos tenidos para utilizar la franquicia tributaria para la capacitación de los trabajadores se aprecia una variada gama de situaciones que apuntan a distintos criterios donde tienden a destacarse los que están asociados a los montos considerados por la franquicia,

tanto en los referidos a los tramos por niveles de renta como al valor hora de capacitación estimado insuficiente, los que llevan a estimar que los montos recuperados no justifiquen realizar la operación de tramitar su aprobación para la realización de cursos para personal de mayor nivel de ingresos.

Otro ámbito de obstáculos, que se conforma en la causal con mayor presencia en las entregadas al respecto, dice relación con estimar que operar con la franquicia tributaria es un trámite engorroso, planteándose en alguna medida que existiría falta de flexibilidad en la tramitación, causal que tiene una presencia transversal en las empresas consideradas en la muestra, aunque su mención tiende a decrecer en el segmento de Grandes Empresas.

Malas experiencias anteriores con el uso de la franquicia tributaria y la poca oportunidad en la recuperación de la inversión realizada se conforma en otro aspecto que alcanza presencia entre los aspectos que obstaculizan el uso de esta herramienta, los que se presentan en mayor medida en la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, apareciendo con una incidencia menor en las Grandes Empresas.

Un cuarto ámbito de obstáculos está conformado por las dificultades que presenta el reemplazo de los trabajadores que requerirían ser capacitados, situación que alcanza una mayor incidencia a nivel regional. Se observa una mayor mención de este aspecto inhibitor del uso de la franquicia tributaria en las actividades económicas de la Construcción y Transporte, como también en la Agricultura.

**Tabla N°7 A: Obstáculos para utilizar la Franquicia Tributaria de SENCE en capacitación**

Obstáculos	Muestra	Tamaño Empresa				Zona Geográfica		
	Total (394) %	Micro (108) %	Pequeña (109) %	Mediana (115) %	Grande (62) %	Norte (70) %	RM (170) %	Sur (154) %
Operación / Trámites engorrosos	22	21	24	24	18	21	25	20
Falta información sobre uso de la Franquicia	20	23	25	19	8	27	17	21
Trabajadores no pueden ser reemplazados mientras se capacitan	14	15	14	12	13	21	7	17
Montos franquiciables por niveles de renta son insuficientes	13	13	10	18	10	14	14	12
Monto del valor hora de capacitación es insuficiente	13	10	14	17	10	14	15	10
Malas experiencias en su uso	12	11	17	11	5	11	10	14
Costo financiamiento de empresa altos	8	5	14	6	5	13	5	8
Carencia de personal con manejo para obtener devolución	5	6	4	8	3	10	5	3
Montos de devolución recuperados no se justifican	5	4	6	4	10	4	5	6
Poca oportunidad en recuperación de inversión	5	5	4	6	3	10	4	3
Ninguno	23	19	22	20	36	14	26	23

Dentro de este contexto se registra la estimación entregada por un porcentaje mayoritario de entrevistados en cuanto a no haber tenido nunca obstáculos para utilizar la franquicia tributaria, estimación entregada en forma significativamente mayor por entrevistados de grandes empresas,

mientras que se registra un fuerte decrecimiento en aquellas empresas que reconocen no haber utilizado la franquicia tributaria en el período en análisis.

### Síntesis de hallazgos en relación con la percepción y uso de la Franquicia Tributaria

<b>La Franquicia Tributaria</b>	
➤ Valoración altamente positiva: es el motor de la capacitación	
✓ Permite el desarrollo de capacidades laborales de trabajadores	
✓ Facilita el crecimiento de los trabajadores y posibilita su acceso a mejores condiciones laborales	
➤ Financiamiento de parte de los costos de capacitar	
➤ Permite contar con trabajadores calificados, un mejor desempeño y como consecuencia un incremento de la productividad	

<b>Percepción de la franquicia</b>	
<b>Usuarios intensivos</b>	<b>Usuarios esporádicos</b>
Apoyo a estrategias de desarrollo de los trabajadores	Cubre la mayoría de los costos de la capacitación
Con énfasis en el sector de menores ingresos	
Facilidad de uso (OTIC)	Desconocimiento de los procedimientos
Montos relativamente adecuados a trabajadores con rentas menores	
Poco atractiva para trabajadores mayor nivel	Experiencias negativas con su uso
Entrega de documentos presenciales poco adecuado (contribuye a la estimación de engorroso)	Operación tiende a ser dificultosa
Valor hora de capacitación muy bajo y congelado por varios años	
Percepción positiva en Grandes Empresas	Evaluación crítica en Pequeñas Empresas
	Oportunidad de la devolución afecta flujos de la empresa

<b>Incentivos y obstáculos en la Franquicia Tributaria</b>	
<b>Incentivos</b>	<b>Obstáculos</b>
➤ Efectos positivos sobre el desarrollo y crecimiento de los trabajadores	➤ El financiamiento insuficiente en el valor de la hora capacitación y los montos de renta franquiciables
➤ Influye en la empleabilidad de los trabajadores	➤ Su tramitación es estimada engorrosa
➤ Efectos sobre el incremento de la productividad y en mejoras de la competitividad	➤ Malas experiencias anteriores
➤ Recuperación de la inversión realizada (o parte)	➤ Más de un quinto de los entrevistados declara no haber tenido obstáculos en la operación

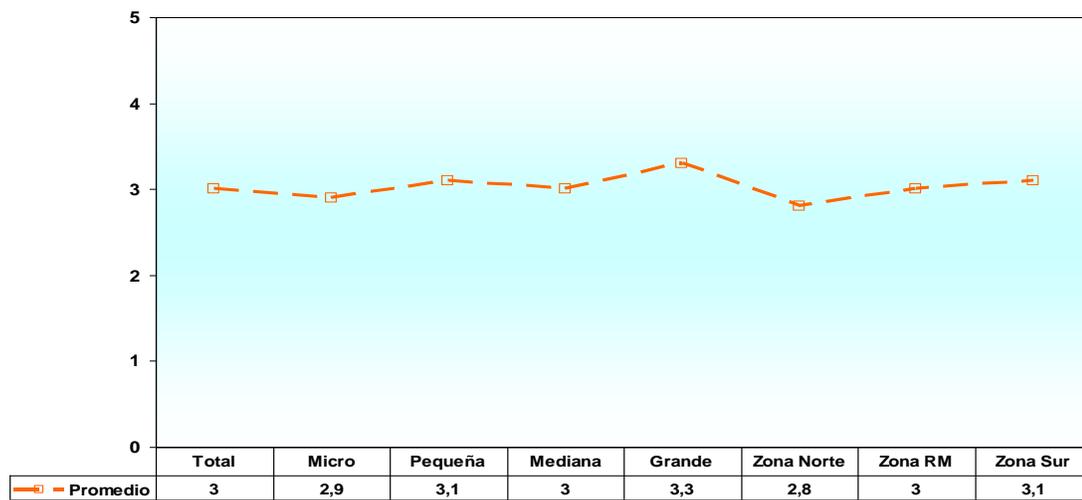
Se puede concluir que la franquicia tributaria para la capacitación genera una aceptación positiva como herramienta que permite ser utilizada preferentemente en personal de menores ingresos, con inconvenientes que apuntan a las dificultades de su tramitación y obtención del beneficio en empresas con poco conocimiento del sistema. Recibe críticas por no facilitar su utilización en niveles con rentas más altas y para la realización de cursos de mayor costo y duración como diplomados, en los cuales no se justifica recurrir a ella.

Su uso se ve entrabado por la falta de conocimiento que tienen sectores de empresas con uso puntual, que no tienen cultura de capacitación y no cuentan con información para realizar operar su tramitación. En estos sectores el uso esporádico del instrumento no les facilita el adquirir experiencia en su manejo

**4.6 Conocimiento sobre la Franquicia Tributaria. Fortalezas y debilidades**

En términos generales en la población en estudio se declara un bajo conocimiento de la franquicia tributaria para capacitación de SENCE, aspecto que se registra de manera consistente en ambas etapas del estudio. En términos cuantitativos, sobre un 60% de los entrevistados declara tener un conocimiento escaso del instrumento, situación que tiende a producirse en el conjunto de los entrevistados, con excepción del sector de Grandes Empresas y en el rubro Inmobiliario, las que declaran un conocimiento significativamente mayor de la franquicia. En las empresas PYME y Micro el nivel de conocimiento de la franquicia, por el contrario, aparece marcadamente disminuido, al igual que en el rubro Comercio.

**Gráfico N°4 A: Nivel de conocimiento Franquicia**



Base: Total entrevistas (394)

Por otra parte, al considerar las empresas que reconocen no haber utilizado la franquicia tributaria en el período en estudio, se observa que su nivel de conocimiento de ésta es significativamente más bajo que el declarado por los que manifiestan que han utilizado la franquicia en el período (2.9 versus 3.4)

**Fortalezas**

La población entrevistada reconoce en la franquicia tributaria a un instrumento inserto en el ámbito del fomento de la capacitación, que cuenta con características positivas referidas a que permite desarrollar las capacidades de los trabajadores, situación que tiende a ser transversal en función de las regiones y tamaños de las empresas y es mencionado por la mitad de éstas, así como el que facilita recuperar recursos que se han invertido en la capacitación, aspecto mencionado por algo más de un tercio de los entrevistados. Asimismo se le reconoce por algunos seg-

mentos el que permite calificar a los trabajadores -23% de los entrevistados--, mejorar la competitividad de la empresa –mencionado por el 22% de la población objetivo- y que contribuye a incrementar la productividad -21%.

**Tabla N°8 A: Fortalezas de la Franquicia Tributaria**

Fortalezas	Muestra	Tamaño Empresa				Zona Geográfica		
	Total (394) %	Micro (108) %	Pequeña (109) %	Mediana (115) %	Grande (62) %	Norte (70) %	RM (170) %	Sur (154) %
Permite desarrollar capacidades de los trabajadores	51	50	51	50	55	51	53	49
Permite recuperar recursos invertidos en capacitación	35	30	34	38	39	34	41	29
Permite calificar a trabajadores	23	22	30	20	15	37	18	21
Mejora la competitividad de la empresa	22	21	25	22	21	39	11	27
Contribuye a incrementar la productividad	21	28	17	21	19	26	16	25
Mejorar la empleabilidad de los trabajadores	16	17	15	14	19	21	7	23
Apoya la política de desarrollo de los RRHH de la empresa	15	7	17	17	23	17	12	18
Permite certificar a los trabajadores	15	14	15	15	16	20	9	19
Ninguna	3	1	4	4	2	0	5	1

### Debilidades

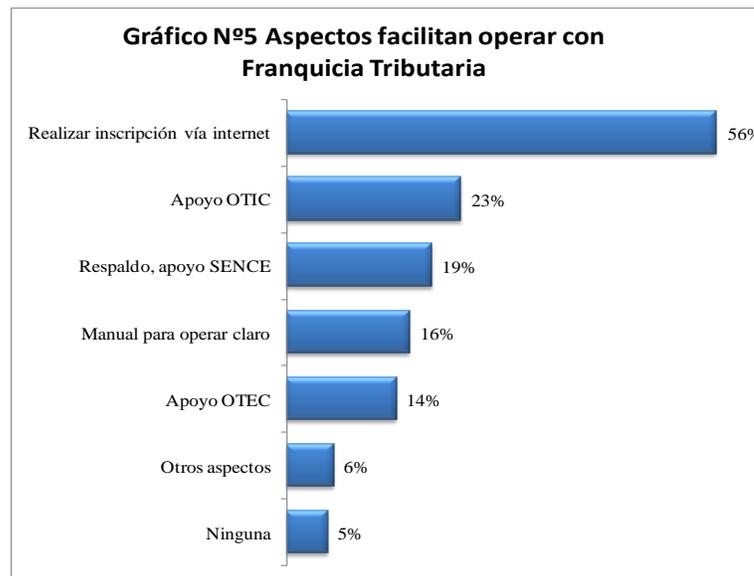
Conjuntamente con esta percepción positiva del instrumento, se mencionan debilidades que apuntan a carencias en el conocimiento de esta herramienta de capacitación, aspecto mencionado por un tercio de la muestra -que se incrementa significativamente a medida que las empresas se insertan en tamaños menores- a aspectos asociados a los montos de los recursos que proporciona -25% de las menciones referidas a la insuficiencia de los montos franquiciables -en particular de las pertenecientes al segmento de Grandes Empresas-, un 27% a la insuficiencia del valor hora capacitación que considera—aspecto del que sólo las Microempresas se sustraen- y un 12% que hace presente que los montos devueltos no se justifican- y al costo que implica para las empresas, 10%, a la oportunidad en la recuperación de la inversión realizada –mencionado por un 8% de la muestra y a características engorrosas asociadas a la operación de la herramienta, 7%.

Se registra, por último, un segmento de la población usuaria que estima que la franquicia tributaria no presenta debilidades, 5% de los entrevistados, empresas que se distribuyen en forma relativamente homogénea en función de su tamaño.

Tabla N°9 A: Debilidades de la Franquicia Tributaria								
Debilidades	Muestra	Tamaño Empresa				Zona Geográfica		
	Total (394) %	Micro (108) %	Pequeña (109) %	Mediana (115) %	Grande (62) %	Norte (70) %	RM (170) %	Sur (154) %
Falta información sobre uso de la Franquicia	33	41	34	30	23	47	27	33
Monto del valor hora de capacitación es insuficiente	27	18	32	30	27	21	28	27
Montos franquiciables por niveles de renta son insuficientes	25	23	21	26	32	23	22	29
Montos de devolución recuperados no se justifican	12	10	12	17	5	11	11	12
Costo financiamiento de empresa altos	10	6	15	11	10	16	5	14
Poca oportunidad en recuperación de inversión	8	9	5	9	10	11	8	6
Operación /Trámites engorrosos	7	4	12	9	2	4	12	3
Desembolsar dinero y que devolución sea muy posterior	5	3	5	5	7	1	5	6
Ninguno	9	10	9	7	8	7	11	7

### Aspectos que facilitan la operación de la Franquicia Tributaria

Por otra parte la mayoría de los entrevistados identifica aspectos que facilitan la operación con la franquicia tributaria para capacitación, destacando mayormente el que las inscripciones se puedan realizar por medio de Internet, aspecto que se conforma en el principal facilitador de su operación, mencionado por un 56% de los entrevistados.



Base: Total entrevistas(394)

El apoyo entregado por un OTIC es mencionado como facilitador por una cuarta parte de los entrevistados, preferentemente de Grandes y Medianas Empresas, para los que su utilización no presenta problemas al ser administrada por estos organismos y entrega una herramienta altamente interesante y eficiente. El respaldo de SENCE, mencionado por un 19% de los entrevistados, es especialmente en regiones, se estructura como otro de los aspectos que tienden a facilitar el uso del instrumento.

**Tabla N°10 A: Aspectos que facilitan operar con la Franquicia Tributaria**

Aspectos que facilitan operar	Muestra	Tamaño Empresa				Zona Geográfica		
	Total (394) %	Micro (108) %	Pequeña (109) %	Mediana (115) %	Grande (62) %	Norte (70) %	RM (170) %	Sur (154) %
Realizar inscripción vía internet	56	46	64	60	50	63	53	59
Apoyo OTIC	23	12	17	28	40	17	33	14
Respaldo, apoyo SENCE	19	20	23	13	19	27	7	28
Instrucciones/Manual para operar claro /fáciles de entender	16	19	15	12	19	27	10	18
Apoyo OTEC	14	10	17	17	11	21	10	16
Otros aspectos facilitan operara	6	7	7	6	5	3	9	4
Ninguno	5	8	6	4	3	4	7	5
No sabe/No responde	5	6	6	3	5	4	5	4

En cuanto a los aspectos que dificultan la operación con la franquicia, se observa una mayor dispersión de menciones donde su operación, considerada burocrática, engorrosa, adquiere relevancia al ser mencionada por sobre un tercio de los entrevistados. Se aprecia que este aspecto deficitario estimado en la tramitación de la franquicia se incrementa en forma manifiesta a medida que las empresas pertenecen a segmentos de menor tamaño. De este modo queda de manifiesto que las empresas pertenecientes a la MIPRE presentan claras diferencias en cuanto a la dificultad estimada en la operación respecto de la apreciación de las empresas medianas y grandes.

**Tabla N°11 A: Aspectos que dificultan operar con la Franquicia Tributaria**

Aspectos que dificultan operar	Muestra	Tamaño Empresa				Zona Geográfica		
	Total (394) %	Micro (108) %	Pequeña (109) %	Mediana (115) %	Grande (62) %	Norte (70) %	RM (170) %	Sur (154) %
Operación burocrática, engorrosa	36	41	42	29	27	41	32	36
Rigidez en los plazos	21	15	27	24	19	29	22	18
Bajo valor de la hora de capacitación	19	16	17	22	23	17	19	20
Los montos franquiciables no cubren las necesidades de la empresa	17	12	19	20	15	19	15	18
Necesidad de contar con personal que conozca, maneje su operación	10	14	9	7	10	9	9	12
Intermediarios no facilitan su uso	8	5	14	9	3	10	7	8
El rechazo de la devolución de los montos invertidos para utilizar la Franquicia	8	8	8	8	5	9	8	7
Oportunidad de recuperar montos invertidos	7	12	7	6	2	16	5	7
Rigidez de la supervisión	5	5	5	4	7	7	6	2
Falta información sobre la Franquicia	4	1	6	7	3	7	5	3
Falta flexibilidad en la tramitación	3	3	4	4	3	1	7	1
Ninguno	13	13	8	13	21	9	17	10
No Sabe/No Responde	3	5	1	3	2	3	2	3

La rigidez en los plazos, aspecto mencionado por una quinta parte de los entrevistados, principalmente en las PYME, así como el bajo valor de la hora de capacitación, señalado por un 19% de los entrevistados, en forma transversal en los distintos segmentos, y que los montos

franquiciables no cubren las necesidades de las empresas -17% de la población en estudio-, se muestran como otras dificultades observadas en la gestión de la franquicia.

### Síntesis de hallazgos en relación con al conocimiento de la Franquicia Tributaria

<b>Conocimiento de la Franquicia Tributaria</b>	
➤	Bajo conocimiento declarado de las características de la franquicia tributaria, en particular en Micro-empresas
➤	Empresas efectivamente no usuarias de la franquicia tributaria en período en estudio presenta un menor nivel de conocimiento de ésta

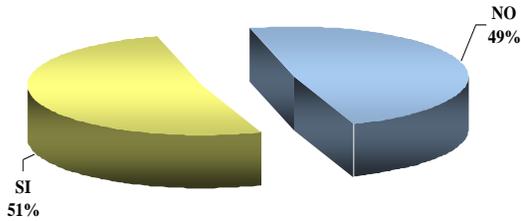
<b>Fortalezas y debilidades de la franquicia</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
Facilita el desarrollo de capacidades en los trabajadores	Carencia de conocimiento de sus características
Permite recuperar recursos invertidos	Montos involucrados insuficientes
Permite calificar a trabajadores, mejorar la competitividad e incrementar la productividad	La oportunidad de recuperar la inversión

<b>Facilitadores y frenos del uso</b>	
❖	Inscripción vía Internet es el principal facilitador estimado en su uso
❖	Operación engorrosa, burocrática, es el principal freno (se incrementa a medida que la empresa es más pequeña)

**4.7 Interacción directa con SENCE**

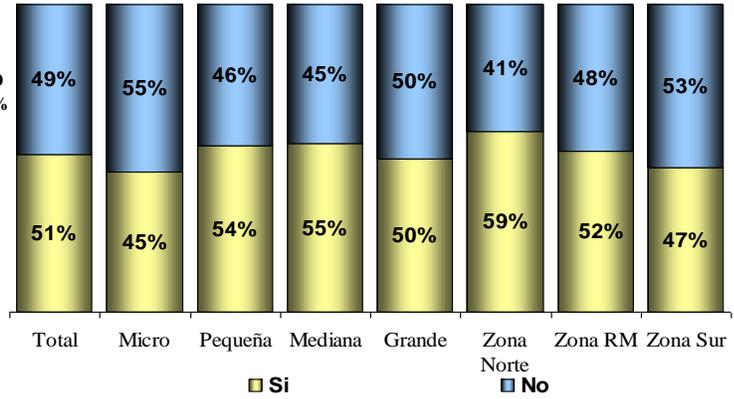
La interacción con SENCE en la utilización de la franquicia no se conforma en una conducta desarrollada en forma mayoritaria: solo la mitad de los entrevistados declara haberla tenido, con una distribución relativamente homogénea en las distintas variables analizadas.

**Gráfico N°6: Interacción directa con SENCE**



Base: Total entrevistados (394)

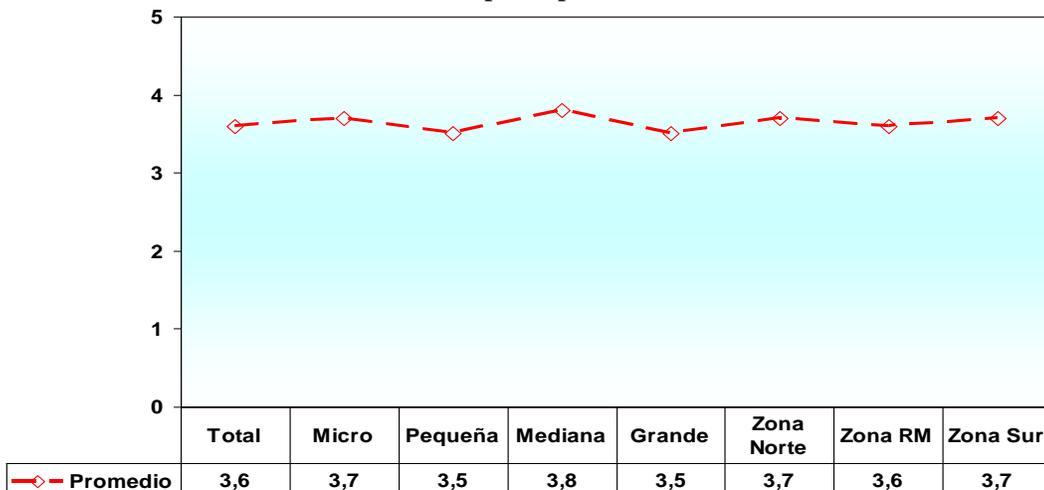
**Gráfico N°7A: Interacción directa con SENCE**



Base: Total entrevistados (394)

Entre las empresas que tuvieron relación con SENCE en el proceso de utilización de la franquicia tributaria se aprecia una percepción positiva de esta interacción: dos tercios de los entrevistados la califica en términos positivos<sup>3</sup>. Esta percepción se mantiene en los distintos segmentos en estudio. De acuerdo con el tenor de las opiniones vertidas en relación con SENCE en la fase cualitativa (y en la evaluación de la satisfacción), que tienen un tono marcadamente crítico en el conjunto de la población en estudio, es conveniente tener presente esta evaluación realizada por quienes declaran haber tenido interacción con la Institución.

**Gráfico N°8 A: Evaluación participación SENCE en interacción**



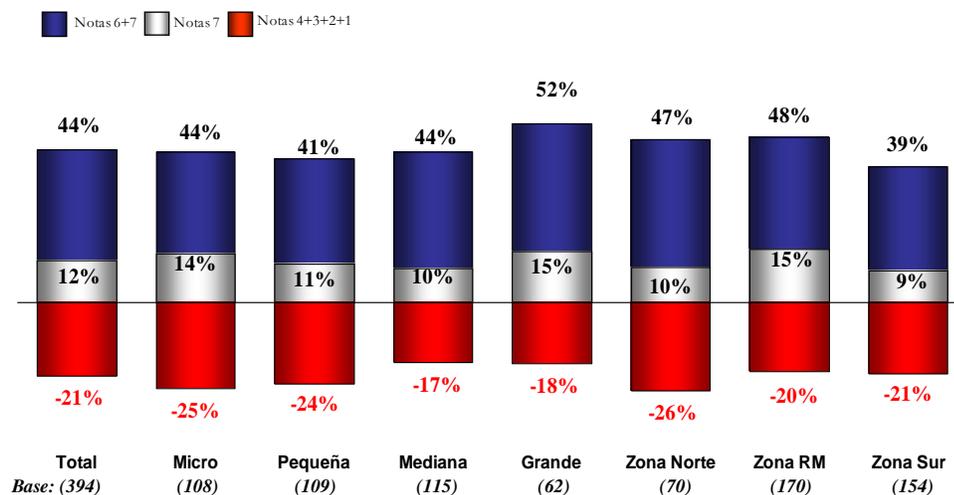
Base: Declaran haber tenido interacción directa con SENCE (202)

<sup>3</sup> Escala de medición de cinco puntos, , entre 1 Muy mala hasta 5 Muy buena

#### 4.8 Satisfacción con aspectos de la Franquicia Tributaria

La percepción que se tiene de la experiencia de operar con la franquicia tributaria se enmarca en un contexto marcadamente negativo, tanto en relación con la satisfacción en general como con los componentes considerados en la operación. En general alcanza solo a un 44% de aceptación, con la presencia de focos de insatisfacción en una quinta parte de las empresas entrevistadas, presentando una marcada homogeneidad en las distintas variables consideradas, tamaño de las empresas y ubicación geográfica. Los segmentos que manifiestan una percepción más crítica pertenecen al segmento MIPE –con los menores niveles de satisfacción, 44% y 41% respectivamente y una cuarta parte de los entrevistados señalando insuficiencias- y al sector Comercio –con un 34% de aceptación y 38% de insuficiencias-, y se ubican preferentemente en empresas de la zona sur del país, donde genera el nivel más bajo de satisfacción, con solo un 39% de aceptación. El segmento de Grandes Empresas, también con una evaluación global negativa, presenta los indicadores menos críticos dentro de este contexto.

**Gráfico N°9 A: Nivel de Satisfacción General con la utilización de la Franquicia**



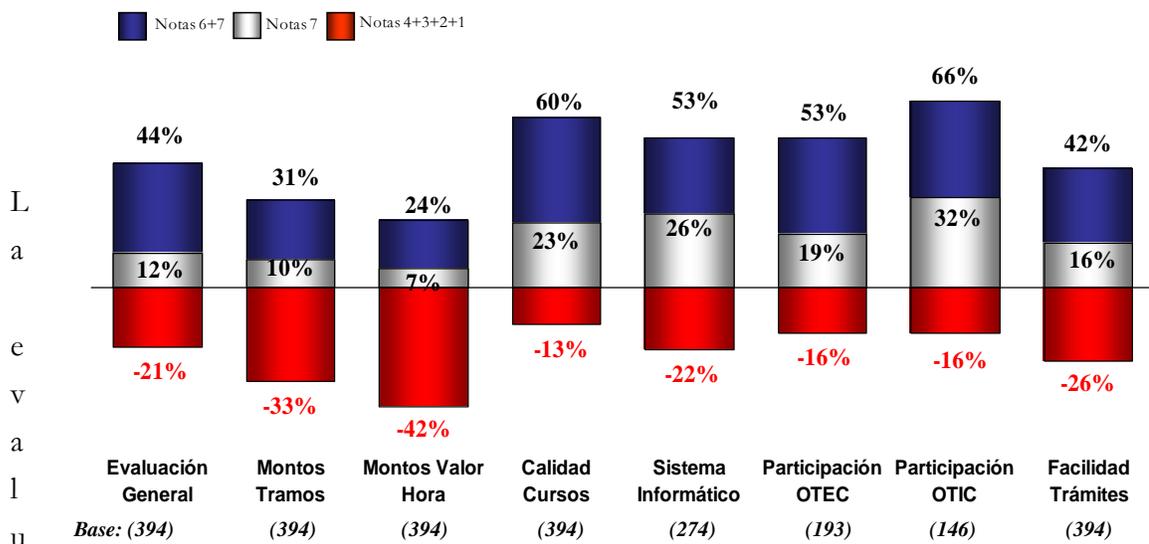
Al corregir la información obtenida en función de la declaración de un porcentaje de empresas entrevistadas de no haber dejado de operar con la franquicia tributaria los años 2010 – 2011, -21% de la muestra<sup>4</sup>-, queda de manifiesto una actitud más crítica en relación con esta operación en las empresas que aparecerían como abandonadoras propiamente tales de la franquicia tributaria en el período en estudio, mientras que aquellas empresas que habrían continuado operando con esta herramienta si bien manifiestan insatisfacción ésta no alcanza los niveles críticos expresados.

<sup>4</sup> Ver Anexo Apartado Metodológico

Tabla N°12 Satisfacción general con Franquicia Tributaria		
Situación	Satisfacción %	Insatisfacción %
Han operado con Franquicia Tributaria 2010-2011	60	13
No han operado con Franquicia Tributaria 2010-2011	40	24

por los desertores. Esta corrección tiene efectos similares al analizar la evaluación asignada a cada uno de los componentes de la operación de la franquicia.

**Gráfico N°10 Nivel de Satisfacción con aspectos de la Franquicia**



La acción de los diversos componentes de la operación de la franquicia tributaria es concordante con la negativa percepción general de la misma, poniendo de manifiesto una actitud crítica frente a la experiencia, la que no respondería a las expectativas de las empresas usuarias.

Dentro de este contexto se aprecia que la participación de los OTIC y, en menor medida, la ca-

<b>Tabla N°13 Satisfacción uso Franquicia Tributaria</b>			
<b>Aspectos</b>	<b>Satisfacción %</b>	<b>Insatisfacción %</b>	<b>Incidencia</b>
Montos que se devuelven en los tramos de renta	31	33	.21
Monto valor hora capacitación	24	42	.13
Calidad de los cursos	60	13	.14
Sistema informático de SENCE	53	32	.17
Participación de la OTEC	53	16	0
Participación de la OTIC	66	16	.09
Facilidad para realizar los trámites en el SENCE	24	42	.27
<b>Satisfacción general con el uso de la Franquicia Tributaria</b>	<b>44</b>	<b>21</b>	<b>-</b>

ursos a los que se accede utilizando la franquicia tributaria, son los aspectos que obtienen una evaluación menos crítica aunque negativa, 66% y 60% respectivamente, como en función de los focos de insuficiencia, 16% y 13%

Cabe destacar que en términos de tamaño de empresas, la participación de los OTIC alcanza niveles de satisfacción positivos para las empresas grandes y medianas, así como también para las empresas que declaran haber continuado utilizando la franquicia, presentando focos de crítica que requieren ser evaluados.

La facilidad para realizar los trámites en SENCE, el sistema informático de la Institución y la participación de los OTEC mantienen el patrón negativo de calificación de los aspectos evaluados en la franquicia, con niveles de insatisfacción altamente críticos y sin cumplir niveles mínimos de satisfacción.

Finalmente, los aspectos con una evaluación más crítica corresponden a los relacionados con los montos de la franquicia. Tanto el valor asignado a la hora de capacitación como los montos franquiciables por tramo de renta presentan niveles críticos en su satisfacción -24% y 31% respectivamente-y en la presencia de focos de insuficiencia -42% y 33% para cada uno de ellos.

Al analizar los resultados del Análisis de Regresión Múltiple<sup>5</sup> de los datos obtenidos en la evaluación de la operación de la franquicia tributaria y el efecto de sus componentes, se observa que la participación de los OTIC y de los OTEC no presentan asociación con la evaluación general de la operación con la franquicia tributaria  $-.09$  y  $0$  respectivamente-, quedando el peso de la incidencia referido a los componentes que encuentran asociados con SENCE, con excepción de la calidad de los cursos. Dentro de este contexto se reafirma las estimaciones realizadas en relación con la incidencia negativa de los valores considerados por la franquicia y de las dificultades muchas en la realización de los trámites en SENCE como aspectos que influyen en la percepción del accionar de éste en la operación de franquicia tributaria.

La percepción positiva de la operación de la herramienta, tenida por un 44% de la población en estudio, se encuentra avalada principalmente por la estimación de que se conforma en un sistema que es útil, estimación entregada por un tercio de este subconjunto y que es menos compartida por el sector de Microempresas (aunque es la razón con más presencia dentro de este segmento para explicar su evaluación positiva de la operación con la franquicia). Conjuntamente con este aspecto principal en la percepción de la franquicia tributaria se mencionan sus efectos beneficiosos para los trabajadores, como permitir el desarrollo de sus capacidades  $-12\%$  de quienes evalúan positivamente la franquicia- y el mejorar su desempeño,  $6\%$ , así como también aspectos de índole administrativa y de la operación misma de la franquicia.

---

<sup>5</sup> La Regresión Múltiple es un método para analizar el efecto de dos o más variables independientes sobre una dependiente. Sirve para predecir el valor de una variable dependiente conociendo el valor y la influencia de las variables independientes incluidas en el análisis

**Tabla N°15 A: Motivos de quienes evalúan en forma negativa el nivel de satisfacción con la utilización de la Franquicia Tributaria**

Motivos de quienes evalúan con notas 1, 2,3 y 4	Muestra	Tamaño Empresa				Zona Geográfica		
	Total (84) %	Micro (27) %	Pequeña (26) %	Mediana (20) %	Grande (11) %	Norte (18) %	RM (34) %	Sur (32) %
Operación /Trámite engoroso	36	48	35	35	9	22	32	47
Falta información sobre el uso de la Franquicia	21	30	12	20	27	39	15	19
Montos franquiciales por niveles de renta son insuficientes	13	7	4	25	27	6	18	13
Monto del valor hora de capacitación es insuficiente	13	4	8	30	18	17	9	16
Malas experiencias en su uso	12	15	15	10	0	17	15	6
Montos de devoluciones recuperados no se justifican	11	15	15	5	0	6	9	16
Desembolsar dinero y devolución sea muy posterior	6	0	15	5	0	11	6	3
Costo financiamiento empresa altos	5	0	15	0	0	6	3	6
Rigidez con los plazos	5	7	4	0	9	0	9	3
Castiga mucho a personas de mayor sueldo	5	0	4	10	9	6	9	0
Falta de cursos con código SENCE en rubro	5	0	4	5	18	6	3	6
Cursos de buena calidad	10	13	13	6	6	12	9	10
Operación /Trámites engorrosos	10	9	9	12	9	15	11	5
Nunca ha tenido problemas	9	9	11	8	9	3	16	3
Incentivo para empleador/Buen beneficio	9	6	9	8	13	3	10	10
Falta información sobre el uso de la Franquicia	8	9	4	12	3	15	4	8
SENCE funciona como partner, apoyo	6	4	11	2	9	6	6	7
Permite mejorar desempeño de los trabajadores	6	6	11	4	3	12	7	2
Tramitación rápida	6	2	2	8	13	9	5	5
Contribuye a incrementar productividad	5	4	9	4	3	6	6	3
Castiga mucho a personas de mayor sueldo	5	4	2	2	16	0	9	3

i

bien este segmento de entrevistados evalúa de manera positiva la operación de la franquicia, aún en ellos emergen posiciones críticas a los montos y valores que ésta considera, estimados insuficientes y frenos para una plena utilización del instrumento, así como a la barrera en que se conforma la tramitación burocrática para operar con la franquicia tributaria.

La percepción negativa de la franquicia tributaria para capacitación, declarada por un 21% de la población objetivo, al igual que la de quienes asignan una evaluación neutra, plantean las dificultades tenidas con la tramitación de la franquicia, 36% del segmento, como el principal motivo para su evaluación negativa, al que se adiciona la falta de información sobre el uso del instrumento –señalada por un 21% de los entrevistados disconformes con la franquicia- y la existencia de experiencias negativas previas -12% de los entrevistados- que condicionarían la percepción crítica de la franquicia, con juntamente con aspectos relacionados con los montos financiados por esta herramienta.

En síntesis, la evaluación de la satisfacción con la operación de la franquicia tributaria es consistente con la percepción tenida del instrumento y de su operación, tanto en lo que se refiere a las limitaciones estimadas en su operatoria y financiamiento como a las limitaciones en su gestión, situación que, de acuerdo con las estimaciones de sus potenciales desertores, requeriría corregir las insuficiencias para conformar un instrumento que avale su utilidad con una operación que facilite su utilización.

#### **Síntesis de hallazgos en relación con la satisfacción con el uso de Franquicia Tributaria**

<b>Satisfacción operación franquicia tributaria</b>
▪ Percepción negativa de la operación de la FT, que alcanza niveles críticos e insuficiencias significativas
▪ Los componentes de la operación de la FT presentan niveles críticos de satisfacción, con excepción de la participación de los OTIC y, en alguna medida, de la calidad de los cursos
▪ Segmento MIPE y en la zona sur se tiene una percepción más crítica
▪ Los componentes que tienen mayor incidencia en la satisfacción son los asociados a la intervención de SENCE: la facilidad para realizar los trámites, los montos que se devuelven en los tramos de renta, sistema informático

#### 4.9 La no utilización de la Franquicia Tributaria en los años 2010 - 2011

La información obtenida en las dos fases del estudio muestra una marcada consistencia en cuanto a las características de las empresas definidas como desertoras del uso de la franquicia tributaria por no haber operado con ella en el período 2010 – 2011 teniendo registradas experiencias anteriores: en ambas fases se registra la presencia de empresas que declaran no haber tenido quiebres en realizar procesos de capacitación de trabajadores como también la incorporación en los registros de las bases de datos de empresas que no se encontrarían vigentes.

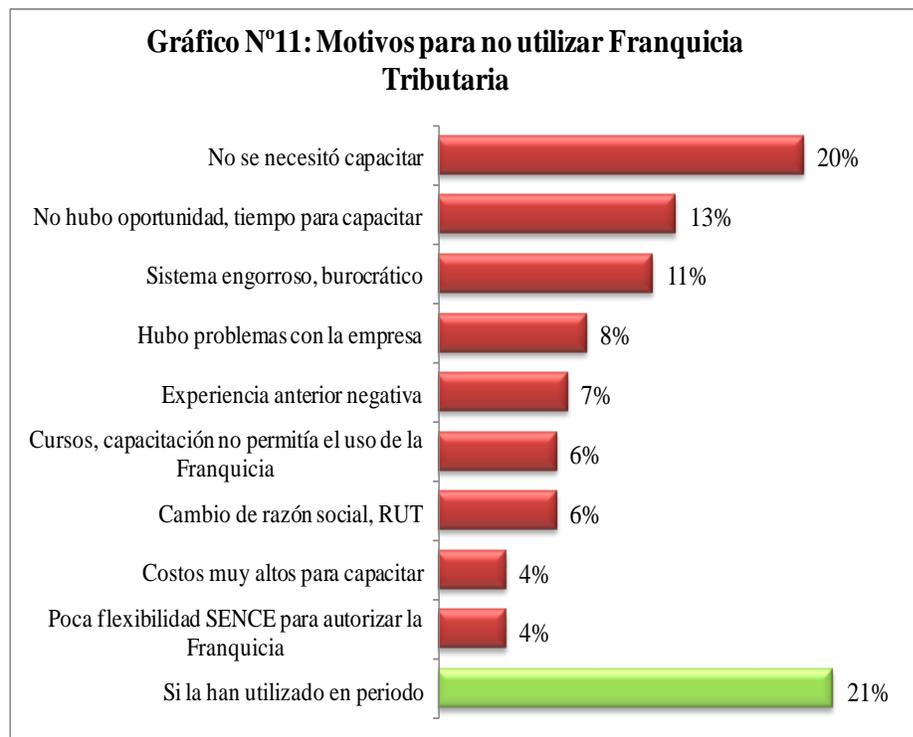
En la fase cuantitativa se registra un porcentaje importante de empresas incorporadas en la muestra -21%, que enfrentadas a plantear los motivos para no haber utilizado la franquicia tributaria en la capacitación de trabajadores en el período en estudio declaran que no han suspendido su uso y que han realizado procesos de capacitación que consideraba esta herramienta. Su comportamiento en distintas variables analizadas es significativamente diferencial al que entregan aquellos que no han utilizado la franquicia, dando cuenta de una percepción más positiva de éste aun cuando mantienen críticas. Estas empresas no abandonadoras de la franquicia se encuentran en distintos segmentos según su tamaño – aunque en menor medida en Microempresas-, así como en diferentes regiones del país – 29% en la Región Metropolitana y 23% en la zona norte y diversas actividades productivas, donde se destaca un tercio de los entrevistados en Agricultura y un 26% en Transporte.

**Tabla N°16 A: Motivos para no haber utilizado la Franquicia Tributaria durante años 2010 - 2011**

Motivos	Muestra	Tamaño Empresa				Zona Geográfica		
	Total (394) %	Micro (108) %	Pequeña (109) %	Mediana (115) %	Grande (62) %	Norte (70) %	RM (170) %	Sur (154) %
No se necesitó capacitar	20	29	17	16	16	16	20	21
No hubo oportunidad, tiempo para capacitar	13	12	17	8	16	19	8	15
Sistema engorroso, burocrático	11	15	16	9	3	13	8	15
Hubo problemas en la empresa	8	5	8	13	3	7	10	6
Experiencias anteriores negativas	7	8	10	5	2	4	9	6
Cursos, capacitación realizada no permitía el uso de la Franquicia	6	4	10	7	3	9	6	6
Cambio de razón social, RUT, Cierre empresa	6	6	6	6	10	0	7	9
Poca flexibilidad de SENCE para autorizar la Franquicia	4	4	7	1	2	6	2	5
Costo muy alto para capacitar	4	5	6	3	0	3	2	6
<b>Si han utilizado</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>39</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>11</b>

Se aprecia que entre los principales motivos planteados para no haber utilizado la franquicia tributaria en el período en estudio se hace referencia a situaciones que no dicen relación con la franquicia misma y sus características sino que a situaciones propias de las empresas, como carencia de necesidades de capacitar a trabajadores, planteado por un quinto de los entrevistados de este segmento, no haber habido oportunidad para hacerlo -13% de las empresas del grupo

objetivo- y a la presencia de problemas en las empresas que no permitieron capacitar -8%- así como a algunos casos de cambio de razón social de las empresas o el cierre de las mismas (con mayor presencia en la zona sur).



**Base: Total entrevistas(394)**

A estas razones para “abandonar” la utilización de la franquicia se agregan otros aspectos que cuentan con una menor presencia en el conjunto de motivos. En general se aprecia que estos motivos se distribuyen en los distintos segmentos de empresas sin marcar tendencias.

Al mismo tiempo se hacen presente motivos que tienen relación con las características de la franquicia, que apuntan a los aspectos que se conforman en las barreras que desincentivan la utilización de la herramienta en estudio: aspectos asociados a la insuficiencia de los montos considerados en el instrumento, como la realización de cursos que no permitían el uso de la franquicia -6% de los entrevistados-, montos de ésta que no justifican el hacer los trámites -3%- , tramos de renta no correspondían a las necesidades de la empresa -3%- , a los que se agrega el que cuenta con mayor presencia, la estimación de un sistema calificado de engorroso y burocrático, mencionado por un 11% de la población objetivo. Siendo razones que se plantean por los distintos segmentos de empresas, aparece una tendencia a mostrar una menor incidencia en las Grandes Empresas y a alcanzar una mayor presencia en Pequeñas y Microempresas.

Por otra parte, como problemas para efectuar capacitación que se sitúan externos a la empresa se menciona el haber tenido experiencias negativas con el uso de la franquicia -7%- (en particular en cuanto a obtener la recuperación de los recursos invertidos), motivos que desincentivan la utilización para las necesidades de capacitación de las empresas, en particular para las empresas MYPE respecto de las medianas y grandes en ambos casos.

En síntesis, se aprecia que en un contexto en el que mayoritariamente las empresas que aparecen como desertoras del uso de la franquicia en el período en estudio dan cuenta de una percepción crítica de características del instrumento, las que apuntan fundamentalmente a las estimaciones de insuficiencia de los montos considerados en su aplicación a capacitaciones que establecen limitaciones para su uso así como a estimaciones de que cuenta con una tramitación que se hace engorrosa y le resta agilidad, asociada a un estilo de operación burocrático que le sería atribuido a SENCE.

Las causas que se encuentran a la base de la deserción propiamente tal apuntarían, en consecuencia, a un cuestionamiento a la operatoria actual del sistema, el que sería engorroso en particular en relación con la necesidad de hacer trámites presenciales en oficinas de SENCE y presentar documentos dentro de plazos que no siempre serían controlados por usuarios esporádicos del instrumento, experiencias negativas tenidas que habrían implicado no recuperar los recursos invertidos y las limitaciones que establecen los montos del valor hora y de los tramos franquiciables, los que se estiman insuficientes para cubrir necesidades de las empresas.

### **Cambios esperados en la operación de la Franquicia Tributaria**

Como consecuencia de este enfrentamiento crítico a la operatoria e insuficiencias estimadas en la franquicia tributaria, en forma generalizada se espera la incorporación de cambios en el beneficio, los que se enfocan preferentemente a tres ámbitos: el primero relativo a los montos que considera la franquicia; el segundo relacionado con la información que entrega SENCE a las empresas usuarias, y un tercero referido a la realización de toda la operación de la franquicia a través de Internet.

Para el primer ámbito de modificaciones se plantea la necesidad de incrementar el valor de la hora de capacitación, señalado por el 36% de la población objetivo, el que es considerado insuficiente y sin correspondencia con los valores reales que se manejan en la actualidad, así como también la modificación de los tramos de renta franquiciables –planteado por un 28% de los entrevistados- de modo tal que permita ampliar el uso de la franquicia en segmentos de mayores ingresos dentro de los trabajadores de las empresas.

**Tabla N°17 A: Modificaciones a introducir a la Franquicia Tributaria**

Modificaciones a introducir	Muestra	Tamaño Empresa				Zona Geográfica		
	Total (394) %	Micro (108) %	Pequeña (109) %	Mediana (115) %	Grande (62) %	Norte (70) %	RM (170) %	Sur (154) %
Aumentar el valor de la hora de capacitación	36	26	39	39	39	34	44	27
Que SENCE informe/ De a conocer sus productos	33	42	32	30	21	49	24	34
Información educativa periódica	30	36	34	31	11	47	18	36
Modificar los porcentajes considerados en los tramos de renta franquiciables	28	19	25	31	40	24	33	23
Realizar todos los trámites por internet	24	21	31	25	13	34	19	25
Informar sobre cursos para oficios	15	20	16	10	11	33	5	16
Considerar la devolución de la inversión asociada al desembolso	14	17	17	10	7	21	11	13
Mejorar comunicación SENCE con postulantes	4	4	2	8	2	1	7	2
Mejorar calidad de cursos	3	0	4	4	3	1	3	3
Página web más amigable	3	1	4	4	2	0	5	1
Ninguna	3	4	2	3	3	3	3	3

En el segundo ámbito de modificaciones se hace referencia a la conveniencia y necesidad que SENCE realice un proceso de información y difusión permanente de productos y de las características de la franquicia -33% de las modificaciones planteadas-, así como también de proporcionar información educativa periódica a las empresas -30% de los entrevistados-, información relacionada con los cursos y opciones de capacitación (requerimiento planteado en mayor medida en sectores MIPYME y en regiones).

**Tabla N°17 B: Modificaciones a introducir a la Franquicia Tributaria**

Modificaciones a introducir	Muestra	Sector Productivo						
	Total (394) %	Agricultura (39) %	Manufacturas (41) %	Construcción (49) %	Comercio (64) %	Transporte (39) %	Inmobiliarias (50) %	Otras Actividades (112) %
Aumentar el valor de la hora de capacitación	36	28	39	39	20	31	38	45
Que SENCE informe/ De a conocer sus productos	33	46	29	37	31	36	24	30
Información educativa periódica	30	31	27	31	36	41	20	29
Modificar los porcentajes considerados en los tramos de renta franquiciables	28	31	27	29	20	39	34	24
Realizar todos los trámites por internet	24	18	37	29	17	23	24	23
Informar sobre cursos para oficios	15	13	12	18	17	23	4	14
Considerar la devolución de la inversión asociada al desembolso	14	21	15	10	22	10	2	13
Mejorar comunicación SENCE con postulantes	4	3	0	2	5	3	8	5
Mejorar calidad de cursos	3	10	0	2	3	0	6	1
Página web más amigable	3	0	5	2	5	3	2	2
Ninguna	3	3	2	0	0	8	6	3

Dentro de la entrega de información se sugiere que la Institución proporcione antecedentes sobre cursos orientados a oficios, los cuales tienden a no ser promocionados y ofrecidos por los OTEC, que hace dificultoso a las empresas que los requieren el poder conocer la oferta. Las empresas afiliadas a OTIC´s tienen satisfecho este requerimiento en menor medida por cuanto son estos organismos los que les entregan la información en relación con las necesidades de capacitación que las empresas plantean.

Un tercer ámbito de sugerencias de modificaciones dicen relación con introducir cambios que faciliten el uso de la franquicia minimizando la tramitación que se requiere realizar para la aprobación de los cursos tomados. Para ello se plantea la conveniencia de realizar toda la tramitación utilizando la plataforma de la Institución en Internet, lo cual contribuiría a disminuir algunas de las falencias detectadas en el uso de la franquicia tributaria.

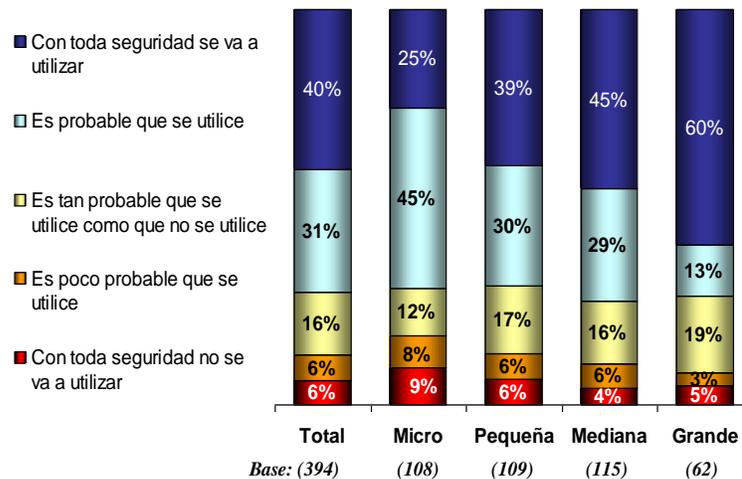
**Síntesis de hallazgos en relación con la deserción del uso de la Franquicia Tributaria**

Deserción del uso de la franquicia tributaria
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un quinto de las empresas declara no haber tenido quiebres en el uso de la FT en el período en estudio (con una menor proporción en la Microempresa)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los principales motivos de no uso tienen relación con situaciones propias de las empresas y no de la FT</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desincentivo del uso se asocia a insuficiencias de los montos considerados en la FT y en una tramitación engorrosa (con mayor relevancia en las MIPES)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se espera modificaciones en el monto de valores considerado, desarrollo de estrategias informativas y de difusión de características de la FT e información periódica educativa, y minimizar la tramitación con la operación a través de Internet</li> </ul>
Principales sugerencias de modificación de la franquicia tributaria
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aumentar el valor de la hora de capacitación y modificar los montos de rentas franquiciables</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contar con información de los productos operados por SENCE así como una divulgación de carácter educativa periódica</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realización de todos los trámites a través de la plataforma en Internet</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información sobre cursos para oficios, carencia manifiesta en la actualidad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Devolución de los montos invertidos asociada al desembolso de éstos (y no en la Operación Renta siguiente)</li> </ul>

**4.10 Intención utilizar la Franquicia Tributaria en próxima ocasión**

No obstante la percepción crítica que se denota a través de los distintos aspecto considerados en el estudio, se aprecia en general la valoración de su existencia por los beneficios y utilidad para el desarrollo de las empresas que implica su utilización. En forma consistente con esta actitud, la mayoría de los entrevistados declara la intención a utilizar la franquicia tributaria en una próxima oportunidad en que se requiera capacitar a trabajadores de la empresa, situación que reafirma el carácter más bien de “usuario esporádico” o poco intensivo que de desertores del uso de la franquicia para la capacitación, y la valoración de un instrumento que dentro de las limitaciones que le atribuyen se conforma en una herramienta útil para los objetivos perseguidos con su utilización. Esta intención de uso futuro de la franquicia es manifestada por tres cuartas partes de las empresas consideradas en el estudio, con una composición de carácter transversal en función del tamaño de las empresas (no hay diferencias significativas en cuanto la intención de uso en función del indicador conformado por quienes declaran que probablemente o con toda seguridad la utilizarán. Sin embargo se aprecia una actitud significativamente diferencial en la intención al considerar solo el top box, donde los entrevistados de Grandes Empresas presentan una actitud positiva hacia su uso en particular comparadas con las MYPES).

Gráfico N°11 Intención de utilizar Franquicia Tributaria



Las motivaciones para considerar un uso futuro de la franquicia están dadas por estimar que el instrumento cuenta con funcionalidades que permiten capacitar a los trabajadores, mencionado por un 46% de los entrevistados, facilita su certificación -27%- y considera la recuperación de los recursos invertidos -43%.

Tabla N°18 A: Motivos intención positiva para utilizar la Franquicia Tributaria en próxima oportunidad								
Motivos de quienes evalúan con notas 4 y 5	Muestra	Tamaño Empresa				Zona Geográfica		
	Total (282) %	Micro (76) %	Pequeña (76) %	Mediana (85) %	Grande (45) %	Norte (42) %	RM (138) %	Sur (102) %
Permite desarrollar la capacitación de los trabajadores	46	47	58	38	38	55	37	54
Permite recuperar recursos invertidos en capacitación	43	41	47	46	36	38	53	32
Permite calificar / certificar a los trabajadores	27	24	26	26	36	57	15	31
Apoya la política de desarrollo de los RRHH de la empresa	21	16	18	26	22	26	18	22

Se aprecia la presencia de un segmento de abandonadores que se manifiesta poco interesado a utilizar en una próxima oportunidad el beneficio de la franquicia tributaria, el que representa un porcentaje no superior al 12% de los entrevistados, porcentaje que se incrementa en función del menor tamaño de las empresas. La predisposición negativa de este segmento pone de manifiesto una actitud crítica frente a un sistema considerado engorroso y burocrático -34% de los entrevistados de este segmento- y en la baja justificación que ofrecen los montos que ella considerados en el beneficio -14%- así como la presencia de experiencias negativas con su uso, mencionado por un 24% de los entrevistados que manifiesta una actitud negativa a utilizar la herramienta, apuntando de este modo a los motivos centrales que se plantean en general en relación con la franquicia tributaria.



Base: Evalúan con nota 1 y 2 Intención de utilizar Franquicia Tributaria (50)

Un tercer subconjunto está dado por entrevistados que se plantea en forma neutra frente a la alternativa de volver a utilizar el instrumento en estudio, que asciende a un 16%, los que entregan aspectos que se orientarían a su utilización por las características positivas de la herramienta en materia de la calificación y certificación de sus trabajadores y la recuperación de los recursos invertidos mientras que los frenos apuntan al mismo conjunto de críticas planteadas en torno a la

franquicia: lo engorroso del sistema para operarlo, la falta de flexibilidad de SENCE para autorizar las inscripciones y devoluciones así como el contar con experiencias negativas con su uso.

**CONCLUSIONES**

### ➤ VALORACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Para el conjunto de empresas en estudio y particularmente para los ejecutivos del área, se observa una alta importancia declarativa de la capacitación de los trabajadores, importancia que aparece transversal en términos del tamaño de las empresas y de su inserción en actividades productivas.

A nivel cualitativo se aprecia que las Grandes Empresas muestran una tendencia a insertar la capacitación en políticas y estrategias de desarrollo de su personal, con una utilización programada. A medida que las empresas se insertan en segmentos más pequeños y, en particular en la MYPE, la capacitación parece responder a necesidades específicas y más bien puntuales.

### ➤ IMPORTANCIA ASIGNADA A LA CAPACITACIÓN

La alta importancia que se le asigna a la capacitación de los trabajadores se avala en la valoración que se hace tanto del desarrollo y crecimiento de éstos a través de la actualización de sus conocimientos y de la incorporación de nuevas competencias, lo que tendría como consecuencia para la empresa el contar con trabajadores más capacitados que contribuirían a incrementar la productividad de la empresa y a mejorar su competitividad en el mercado.

Dentro de este contexto se aprecia la presencia de un porcentaje de empresas que no responden a este patrón declarativo y ponen de manifiesto una posición más distante de la capacitación, para los que ésta no representa una prioridad dentro de las políticas de la empresa, contar con personal altamente calificado o por desinterés de los trabajadores. Representa un quinto de la población en estudio, posición que se agudiza en la Región Metropolitana y en Grandes Empresas, mientras que en regiones dan cuenta de una actitud más positiva en relación con la importancia asignada a la capacitación.

### ➤ PRIORIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

La alta importancia declarativa de la capacitación se traduce en su incorporación plena entre las prioridades en materia de inversión productiva en las empresas, donde asume una primera posición. Es conveniente ponderar estos resultados por las características de la mayoría de los entrevistados, relacionados con el ámbito de la administración o de los recursos humanos de las empresas en las que se desempeñan, situación que podría tender a sobrevalorar en alguna medida a una actividad que es propia de su área de gestión.

La prioridad asignada a la capacitación en las políticas de inversión de las empresas se basa en la valoración dada al desarrollo y crecimiento del capital humano y a su contribución al crecimiento y productividad de la empresa. Responde también a la necesidad de algunas empresas de contar con certificaciones para trabajadores en función de requerimientos de sus actividades productivas. Para este segmento de empresas esta necesidad se conforma en un motivador forzado para desarrollar procesos de capacitación que satisfagan sus requerimientos.

➤ **CONOCIMIENTO DE LA FRANQUICIA TRIBUTARIA**

- Si bien se pone de manifiesto una actitud positiva a nivel declarativo en relación con la capacitación y la percepción de la franquicia tributaria como un elemento incidente en la realización de la capacitación, el nivel de conocimiento tenido en la empresa sobre su utilización se reconoce bajo, donde la mayoría de los entrevistados se ubica en niveles de conocimiento del instrumento marcadamente elementales. De esta situación solo tienden a excluirse en alguna medida entrevistados pertenecientes a Grandes Empresas.

➤ **INCENTIVOS Y OBSTÁCULOS PARA SU USO**

Los incentivos para utilizar el beneficio de la franquicia tributaria en la capacitación de las empresas, junto con responder a una orientación declarada por el desarrollo de los trabajadores y sus efectos positivos en la productividad de la empresa, se asocian con la opción de recuperar los recursos invertidos en capacitación, poniendo de manifiesto que la franquicia se conformaría en un motor que mueve a las empresas a desarrollar procesos de capacitación.

En cuanto a los frenos para la utilización de la franquicia aparecen se encuentran referidos a los montos considerados para el valor hora de capacitación y para los porcentajes que cubren los tramos de renta, que en general son considerados insuficientes y no facilitan su utilización. Los problemas referidos a la operación de la franquicia se refieren preferentemente a un desconocimiento del instrumento y su operatoria que lleva a calificarlo como una experiencia engorrosa y burocrática

➤ **NIVEL DE USO DE LA FRANQUICIA TRIBUTARIA**

No obstante la alta valoración e importancia asignada a la capacitación, su uso declarado utilizando la franquicia tributaria en los últimos cinco años aparece moderado, situación que aparece fuertemente influida por el tamaño de la empresa: se incrementa el nivel de utilización de la franquicia tributaria a medida que las empresas son medianas y, en particular, grandes, mientras que las Micro y Pequeñas Empresas ponen de manifiesto un nivel de uso menor.

Dentro de este contexto se puede estimar que las empresas consideradas en el marco muestral se conforman en empresas que si bien valoran declarativamente la capacitación serían en su mayoría moderadas usuarias de esta herramienta, no apareciendo como desertoras del uso de la franquicia propiamente tal sino que su uso está mediado por una utilización esporádica de la capacitación, la que tendería a responder en mayor medida a necesidades y requerimientos más bien puntuales. Dada la utilización esporádica de la capacitación, no se contaría con el expertise para operar con facilidad en los procedimientos de la franquicia, lo que contribuye a no contar con un conocimiento aceptable de sus características y requerimientos.

### ➤ **EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LA FRANQUICIA**

La información obtenida pone de manifiesto la emergencia de una actitud crítica generalizada hacia las experiencias tenidas con el uso de la franquicia tributaria así como de los distintos atributos asociados a operación, lo que se refleja en una evaluación marcadamente negativa de la satisfacción tenida con cada uno de ellos y con la herramienta misma. Las críticas apuntan tanto a aspectos de su financiamiento –por la estimación de representar montos insuficientes en los valores que ésta considera– como desde un punto de vista operativo por estimarse que su tramitación es engorrosa y burocrática. De este enfrentamiento crítico a las experiencias con el uso de la franquicia se tienden a excluir los sectores de Grandes Empresas, en los que el nivel de críticas se concentra en los montos involucrados en su operación, considerados bajos para los requerimientos tenidos en materia de capacitación. Sin embargo se aprecia una intención positiva de utilizarla cuando se requiera capacitar a trabajadores en las empresas.

### ➤ **LA DESERCIÓN**

Se aprecia que una parte importante de los entrevistados no se plantea como desertor, dado que la no utilización de la franquicia respondería para amplios sectores a no haber necesitado capacitar a ningún trabajador en el período, por falta de tiempo para hacerlo o por problemas de las empresas que no les permitieron realizar capacitaciones de sus trabajadores. Se registra, por otra parte, la presencia de empresas, preferentemente de Grandes Empresas, que declara no haber dejado de utilizar la franquicia en el período en estudio, empresas que representan un quinto de la población objetivo.

Quienes pueden aparecer como desertores en la utilización de la franquicia están conformados por empresas que han requerido realizar capacitaciones que implican inversiones altas que no son cubiertas por la franquicia o que sus montos no justifican la realización de los trámites, segmento reducido

de entrevistados. A este segmento de empresas factiblemente desertoras del uso de la franquicia se pueden agregar empresas que no cuentan con experiencia ni manejo para operar la franquicia por ser usuarios esporádicos, para los que prima la percepción de un sistema engorroso y burocrático que no facilita su operación y no asegura la oportuna devolución de los recursos invertidos, preferentemente pertenecientes a Micro y Pequeñas Empresas

Se puede estimar, en consecuencia, que las condicionantes que llevan a las empresas insertas en esta categoría de desertores potenciales del uso de la franquicia a no haber utilizado en mayor medida los beneficios que ésta provee se encuentran referidos tanto a aspectos propios del instrumento como a su operación.

### ➤ **PROPUESTAS DE MEJORAS A CONSIDERAR**

De acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio se puede plantear la necesidad de realizar una política de difusión de la naturaleza, características y operatoria de la franquicia tributaria, dirigida preferentemente a sectores usuarios esporádicos y no usuarios de la herramienta. Esta política requiere contar con una continuidad que permita que el mercado potencial al cual se encuentra dirigida logre captar y asimilar tanto las ventajas y beneficios de utilizar el instrumento como despejar características de su operatoria para evitar o minimizar las experiencias negativas dadas por la carencia de habituación en realizar las acciones orientadas a operar la franquicia.

Al mismo tiempo, parecería conveniente analizar y evaluar la alternativa de desarrollar procedimientos que permitan a los usuarios realizar todas las operaciones que implica la utilización de la franquicia vía Internet, evitando que se requiera concurrir a oficinas de la Institución a presentar documentación, desarrollando procedimientos claros y definidos para facilitar su correcta utilización

Otro aspecto a ser analizado y evaluado es la adecuación de los montos involucrados en la utilización de la franquicia, los que de manera generalizada se estiman como insuficientes. Si bien algunos segmentos que apuntan a realizar cursos de mayor duración y costos cuentan con requerimientos significativamente elevados, las estimaciones de insuficiencia representan a amplios sectores de usuarios potenciales.

**ANEXO**

**APARTADO METODOLÓGICO**

**APARTADO 1 : ESCALAS DE MEDICIÓN****Escala satisfacción**

La satisfacción es evaluada con notas en una escala de 7 puntos, donde notas entre “1” y “4” corresponden a una calificación negativa y “6” y “7” corresponden a una calificación positiva, mientras que “5” corresponde a una evaluación neutra (considera aspectos positivos y negativos que se neutralizan, por lo que no se incorpora dentro del indicador de satisfacción ni en el de insuficiencia).

Escala satisfacción	
Nota	Calificación
7	Muy satisfecho
6	
5	
4	
3	
2	
1	Nada satisfecho

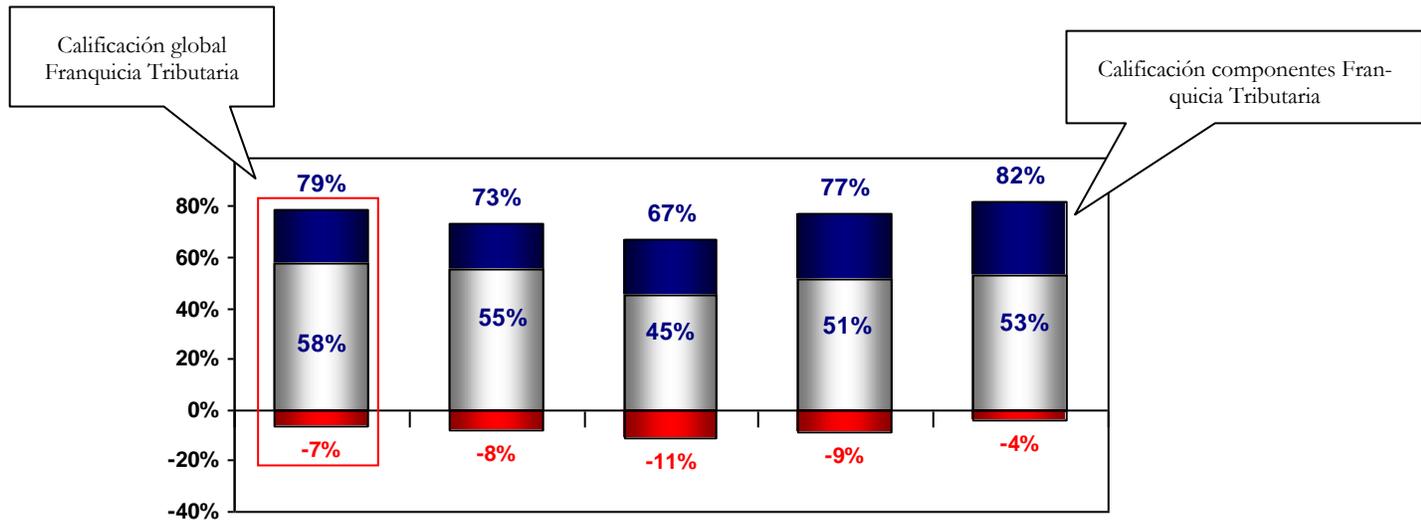
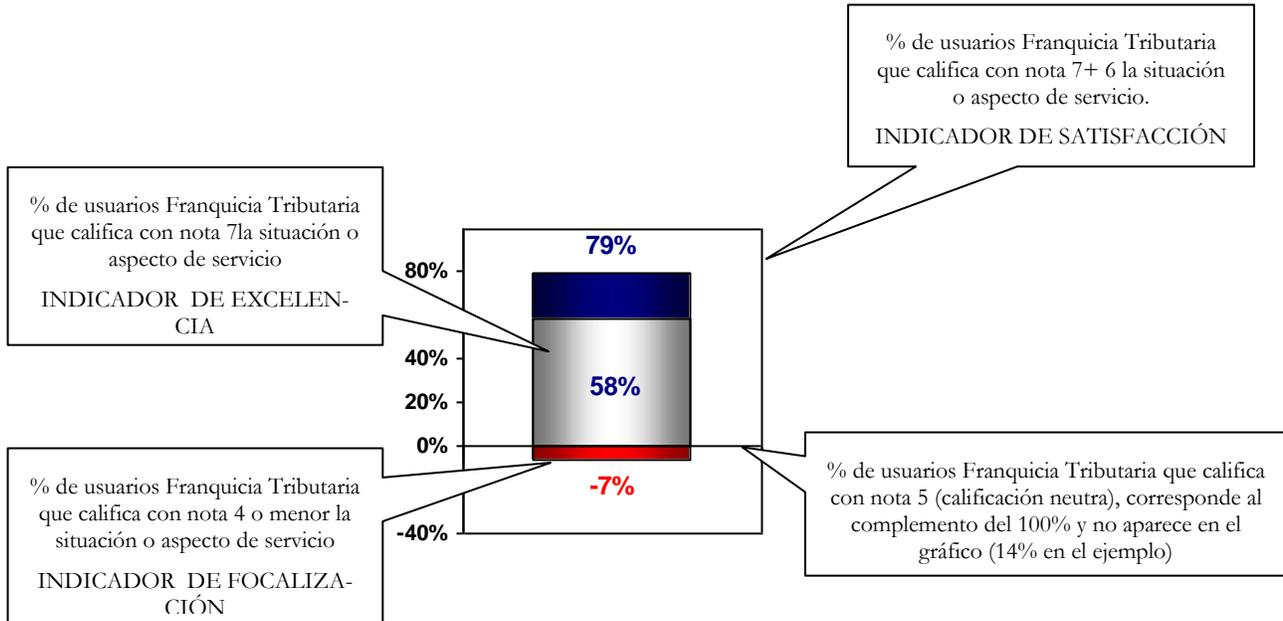
**Escala importancia**

La importancia es evaluada con notas en una escala de 7 puntos, donde notas entre “1” y “4” corresponden a una calificación negativa y “6” y “7” corresponden a una calificación positiva, mientras que “5” corresponde a una evaluación neutra (considera aspectos positivos y negativos que se neutralizan, por lo que no se incorporan en el indicador de importancia ni en el de baja importancia).

Escala importancia	
Nota	Calificación
7	Gran importancia
6	
5	
4	
3	
2	
1	Ninguna importancia

**APARTADO 2 : ESQUEMA DE PRESENTACIÓN ESCALAS**

**Presentación gráfica y lectura de las escalas de importancia y satisfacción**



Se consideran los siguientes parámetros en la evaluación de satisfacción percibida:

➤ **Indicadores de Satisfacción**

- **Indicador 80% y más** Calificación positiva. Los sujetos manifiestan escasa crítica y están conformes con el servicio entregado
- **Indicador 70% a 79%** Calificación moderadamente positiva. Significa que un 70% a un 79% de los sujetos calificó positivamente, pero que hay más de un 20% de usuarios que calificó con evaluaciones inferiores (neutras o directamente negativas). Esta calificación lleva emergencia de elementos de inconformidad.
- **Indicador menor a 70%** Calificación baja. Más de un 30% (1 de cada 3, en el mejor de los casos) de los entrevistados calificó con notas inferiores a 5. Lleva asociada siempre aspectos críticos.

➤ **Indicadores de Focalización**

- **Indicador 5% y menos** Significa que el 5% o menos de los sujetos puso nota inferior a 5 (nota estimada neutra). Los sujetos manifiestan escasa crítica y están relativamente conformes con el servicio entregado.
- **Indicador 6% a 10%** Entre un 6% y un 10% de las personas calificó con nota negativa. Estos son focos de preocupación y es recomendable una intervención de mejoramiento.
- **Indicador mayor a 10%** Más de un 10% de los sujetos está poniendo notas negativas. Representa los aspectos críticos y que requieren de intervención.

**APARTADO 3 : EMPRESAS QUE DECLARAN NO HABER ABANDONADO USO DE LA FRANQUICIA TRIBUTARIA EN EL PERÍODO**

La Tabla N° 16 presenta las respuestas entregadas a la siguiente pregunta: “De acuerdo con nuestros antecedentes su empresa \_\_\_\_\_(mencionar nombre empresa) no utilizó la Franquicia Tributaria durante el año 2011 ¿Qué motivos han tenido para no utilizar la Franquicia Tributaria durante el período 2010 – 2011?.

**Tabla N°16 A: Motivos para no haber utilizado la Franquicia Tributaria durante años 2010 - 2011**

Motivos	Muestra	Tamaño Empresa				Zona Geográfica		
	Total (394) %	Micro (108) %	Pequeña (109) %	Mediana (115) %	Grande (62) %	Norte (70) %	RM (170) %	Sur (154) %
No se necesitó capacitar	20	29	17	16	16	16	20	21
No hubo oportunidad, tiempo para capacitar	13	12	17	8	16	19	8	15
Sistema engoroso, burocrático	11	15	16	9	3	13	8	15
Hubo problemas en la empresa	8	5	8	13	3	7	10	6
Experiencias anteriores negativas	7	8	10	5	2	4	9	6
Cursos, capacitación realizada no permitía el uso de la Franquicia	6	4	10	7	3	9	6	6
Cambio de razón social, RUT, Cierre empresa	6	6	6	6	10	0	7	9
Poca flexibilidad de SENCE para autorizar la Franquicia	4	4	7	1	2	6	2	5
Costo muy alto para capacitar	4	5	6	3	0	3	2	6
<b>Si han utilizado</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>39</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>11</b>

Un 21% de las empresas consideradas en la muestra sostienen que sí han utilizado la Franquicia Tributaria en el período en estudio. El análisis de las respuestas de este conjunto de entrevistados a las distintas interrogantes planteadas en el estudio da cuenta de un comportamiento significativamente diferencial al del resto de los entrevistados.

En términos de su evaluación de la operación con la franquicia tributaria y sus componentes queda de manifiesto esta aproximación significativamente más positiva del instrumento tenida por este segmento de empresas.

Se aprecia en esta evaluación que la percepción tenida de la operación de la franquicia tributaria alcanza valores positivos de satisfacción en cuanto a la participación del OTIC, los OTEC’s y la calidad de los cursos, para entregar una evaluación global de la operación que no siendo positiva es moderada en relación con los posibles abandonados de la franquicia tributaria: 60% de satisfacción y 13% de insuficiencias.

Los aspectos en los que aparecen más críticos son los que dicen relación con los montos considerados en la operación de la herramienta, los que también se conforman en el principal obstáculo mencionado para utilizar la franquicia tributaria.

<b>Tabla D: Satisfacción aspectos Franquicia Tributaria periodo 2010-2011</b>				
<b>Aspectos</b>	<b>Han utilizado Franquicia</b>		<b>No han utilizado Franquicia</b>	
	<b>Satisfacción %</b>	<b>Insatisfacción %</b>	<b>Satisfacción %</b>	<b>Insatisfacción %</b>
Montos que se devuelven en los tramos de renta	43	29	28	33
Monto valor hora capacitación	37	43	20	42
Calidad de los cursos	72	7	56	14
Sistema informático de SENCE	63	14	50	24
Participación de la OTEC	70	8	49	17
Participación de la OTIC	80	8	61	19
Facilidad para realizar los trámites en el SENCE	58	17	38	28
<b>Satisfacción general con el uso de la Franquicia Tributaria</b>	<b>60</b>	<b>13</b>	<b>40</b>	<b>24</b>

La información obtenida permite estimar que este segmento de usuarios de la franquicia declara haber mantenido su uso en el período en estudio por estimar que el instrumento es una herramienta útil para su utilización en la capacitación de los trabajadores, que permite que éstos desarrollen sus competencias y les permite recuperar la inversión realizada.

**ANEXO**  
**CUESTIONARIO**