

ESTUDIO BASES PARA LA EVALUACIÓN DE EMPRESAS DESERTORAS FRANQUICIA TRIBUTARIA

INFORME EJECUTIVO

I INTRODUCCIÓN

El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, cuenta con distintos programas dentro de los que se encuentra el de la Franquicia Tributaria para Capacitación Laboral.

SENCE 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 carácter permanente en los últimos cinco años de la cantidad de empresas que utiliza el beneficio. Por este motivo 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 o por cuestionamientos a su gestión.

II OBJETIVOS

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

III METODOLOGÍA

Estudio de carácter cualicuantitativo desarrollado en dos fases secuenciales:

- Etapa cualitativa, con entrevistas en profundidad,
- Fase cuantitativa, con entrevistas personales presenciales y aplicación de un cuestionario semiestructurado a sujetos representativos de la población en estudio.

3.1 Población en estudio

Ejecutivos encargados del área de capacitación de empresas Grandes, Medianas y MIPES a nivel nacional 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.

La fase cualitativa consideró a empresas de las regiones Metropolitana y del Bío Bío y la cuantitativa a empresas de las quince regiones del país

3.2 Procedimiento de selección muestral

Procedimiento de selección 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.

3.3 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

La muestra utilizada en la fase cuantitativa del estudio alcanzó a 394 encuestas¹, 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:

Tabla A: Distribución de la muestra por Zona Geográfica				Tabla B: Distribución de la muestra por Actividad Económica		
Zona	Región	Muestra		Actividad económica	Muestra	
		n	%		n	%
Zona Norte	XV	5	1,3	Agricultura	39	10
	I	6	1,5	Pesca	4	1
	II	10	2,5	Minas y canteras	2	1
	III	4	1,0	Industrias manufactureras	41	10
	IV	14	3,6	Suministro energía	6	2
	V	31	7,9	Construcción	49	12
Zona RM	RM	170	43,1	Comercio	64	16
Zona Sur	VI	18	4,6	Hoteles y restaurantes	10	3
	VII	21	5,3	Transportes	39	10
	VIII	62	15,7	Intermediación financiera	3	1
	IX	15	3,8	Actividades inmobiliarias	50	13
	X	22	5,6	Administración pública	1	*
	XI	5	1,3	Enseñanza	19	5
	XII	5	1,3	Servicios sociales	14	4
	XIV	6	1,5	Otras actividades	23	6
Total		394	100	Hogares privados	1	*
				Organizaciones	1	*
				Actividades no especific.	28	7
					394	100

Tabla C: Distribución de la muestra por tamaño empresa			
		Muestra	
		n	%
	Microempresa	108	27
	Pequeña	109	28
	Mediana	115	29
	Grande	62	16

¹ En la muestra final participa un 21% de empresas -83 casos- que sostienen haber mantenido el uso de la franquicia tributaria durante el período en estudio

3.5 Período de medición

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

IV ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 El contexto

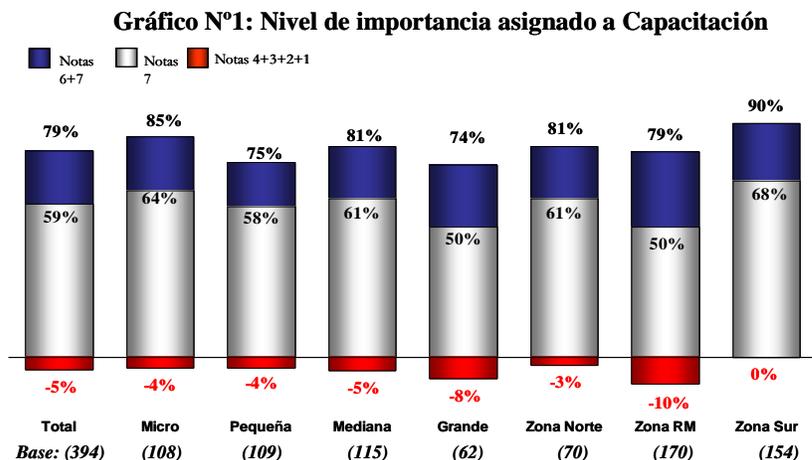
Dentro de un contexto generalizado en que se plantea una alta valoración del desarrollo de los recursos humanos, se observa que a la base de la necesidad de capacitar a los trabajadores se encontraría una percepción generalizada de que los distintos mercados en que se desenvuelven se hacen más exigentes y competitivos, con la incorporación de nuevas tecnologías y la introducción de normas de calidad que se requiere adoptar, lo que genera los requerimientos de contar con un capital humano que se encuentre calificado para responder de manera eficiente a estas nuevas exigencias.

Desde esta perspectiva se plantea la conveniencia de generar las condiciones para que junto con un desarrollo personal de los trabajadores y de su empleabilidad, éste cuente con las herramientas que le permitan a la empresa un mejoramiento de la productividad, situación que se encuentra asociada a generar estrategias que se orienten a optimizar las competencias y habilidades de los trabajadores tanto para mejorar 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 tienden a generar políticas de desarrollo del personal en sus distintos niveles, mientras que a medida que las empresas son mas pequeñas se aprecia una actitud más bien declarativa o recurren a la realización de actividades puntuales.

4.2 La Capacitación, los motivadores y frenos para su uso

Asignación de un alto nivel de importancia a la capacitación, un 79%. Se destaca la alta valoración que le asignan entrevistados pertenecientes a las Micro y Medianas empresas, mientras que en Grandes Empresas y en la Región Metropolitana la importancia aparece más mesurada y emer-



gen segmentos que no le asignan importancia.

La importancia asignada a la capacitación de los trabajadores aparece significativamente mayor en el sector de Agricultura y Comercio -92% y 81% respectivamente. Por el contrario, en los sectores Transporte e Industrias Manufactureras su importancia es menor, dentro de un contexto positivo -72% y 73%.

Los motivos para esta valoración apuntan a que es una herramienta que permite desarrollar capacidades de los trabajadores -22%- , les permite actualizar sus competencias -18%- y les facilita su crecimiento laboral -8%. En un segundo nivel aparecen motivos asociados a los efectos positivos de la capacitación en las empresas: contar con trabajadores más calificados -14%-, con recursos para alcanzar una mayor eficiencia en las labores desarrolladas -20%-, contribuir a incrementar la productividad -11%-y a mejorar la competitividad de la empresa -10%.

Se aprecia, en consecuencia, que la capacitación reviste importancia tanto para 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.

El segmento que le asigna baja importancia a la capacitación -5% de la población en estudio - tienden a concentrar los motivos en que 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.

Motivadores de la capacitación		
Grandes	Medianas	Pequeñas
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y calificación de trabajadores aporta al crecimiento de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con recursos humanos calificados para sus labores y responder a requerimientos de certificación de mandantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a necesidades puntuales

Frenos de la capacitación		
Grandes	Medianas	Pequeñas
<ul style="list-style-type: none"> • Finitud de los recursos 	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de políticas de capacitación permanente 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta dispersión de razones que dan cuenta de una baja conceptualización de la necesidad de capacitar a trabajadores
<ul style="list-style-type: none"> • Cambios estructura de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de necesidades (contar con personal calificado y con certificaciones requeridas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de necesidad de capacitar a alguien
<ul style="list-style-type: none"> • Cierre de operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de canalizar los tiempos a la productividad de las tareas 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de información
	<ul style="list-style-type: none"> • Situaciones puntuales de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de personal preparado para operar franquicia
	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencias al operar con la franquicia 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencias negativas con uso de franquicia

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

La capacitación de los trabajadores aparece como la principal prioridad en materia de inversión productiva en las empresas, mencionada por el 83% de los entrevistados, superando en forma significativa al resto de los ámbitos de inversión productiva mencionados. Esta priorización de la 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 -las empresas regionales le asignan una prioridad significativamente mayor que las de la Región Metropolitana -90% y 83% en las zona sur y norte, frente al 75% en la Región Metropolitana. En términos de actividades económicas se destaca la alta prioridad que se le asigna en Agricultura y Actividades Inmobiliarias, con menciones que superan el 90% de las respuestas.

Las razones para ubicar la capacitación como una actividad prioritaria dentro de las inversiones productivas se refieren tanto al desarrollo y crecimiento de capital humano 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 a contar con trabajadores más calificados, obtener mayor eficiencia en las labores desarrolladas y, por ende, contribuir a aumentar la productividad y a mejorar la competitividad de la empresa.

Se aprecia un comportamiento homogéneo en función de los tamaños de las empresas, destacándose la mayor mención en el segmento de Grandes Empresas del desarrollo de capacidades en los trabajadores -24% de menciones- mientras que en la zona norte aparecen con mayor presencia el que los trabajadores actualicen sus competencias y alcancen mayor eficiencia en sus labores, con 19% de menciones cada una.

Se aprecia la emergencia como motivación la necesidad de contar con certificaciones para los trabajadores, en particular en pequeñas y medianas empresas, que si bien no tiene una presencia

alta –alcanzan un 8% - ponen de manifiesto un ámbito de exigencias externas que obliga a desarrollar políticas de 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 conocimiento de la Franquicia Tributaria

La presencia de una herramienta que permite descontar de los impuestos los montos invertidos en capacitar tiene una valoración altamente positiva en la población en estudio.

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 las actividades de capacitación y les permite contar con trabajadores más calificados para desempeñar sus labores y contribuir a incrementar la productividad o a mejorar la competitividad de la empresa.

Se declara un bajo conocimiento de la franquicia tributaria: 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.

La Franquicia Tributaria	
➤	Valoración altamente positiva: es el motor de la capacitación <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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

Percepción de la franquicia	
Usuarios intensivos	Usuarios esporádicos
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

4.5 Incentivos y obstáculos para utilizar la franquicia tributaria

Los incentivos para utilizar la franquicia tributaria se encuentran referidos tanto a los aspectos considerados para valorar la capacitación per se –desarrollo y crecimiento de los trabajadores -42% y 21% respectivamente-, actualización de sus competencias -27%-, mejorar su empleabilidad -14%-, incrementar la productividad -20%-, mejorar la competitividad de la empresa -17%- como también a los efectos económicos del beneficio para la empresa, como la recuperación de los recursos invertidos -37%- y ser un apoyo a las políticas de desarrollo de los recursos humanos -10%-, lo que permite disponer de más recursos para la capacitación.

Los obstáculos para operar con la franquicia ponen de manifiesto que para un segmento importante, 20%, la falta de conocimiento de este instrumento se conforma en el principal obstáculo

para su utilización. También alcanza alta presencia el que su operación es un trámite engorroso, y que existiría falta de flexibilidad en la tramitación, causal que tiene una presencia transversal en las empresas aunque decrece en Grandes Empresas. Adquieren relevancia también los obstáculos asociados a los montos considerados por la franquicia -tanto los referidos a los tramos por niveles de renta como al valor hora de capacitación estimado insuficiente, 13% de menciones cada uno-, lo que lleva 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 -5%.

Malas experiencias anteriores con el uso de la franquicia -11%- y la poca oportunidad en la recuperación de la inversión realizada -5%- se conforman en otro aspecto que obstaculiza el uso de esta herramienta, con mayor presencia en la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

Por último, se hace presente la dificultad de reemplazar a los trabajadores a capacitar -14%-, situación que alcanza una mayor incidencia a nivel regional. Se observa una mayor mención de este aspecto en las actividades de la Construcción y Transporte, como también en la Agricultura.

Dentro de este contexto se registra un porcentaje importante de empresas -23%- de no haber tenido nunca obstáculos para utilizar la franquicia.

4.6 El financiamiento aportado por la franquicia tributaria

Los valores considerados por la franquicia 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 requirieron de recursos propios para la realización de planes de desarrollo en niveles que no son operables por la franquicia.

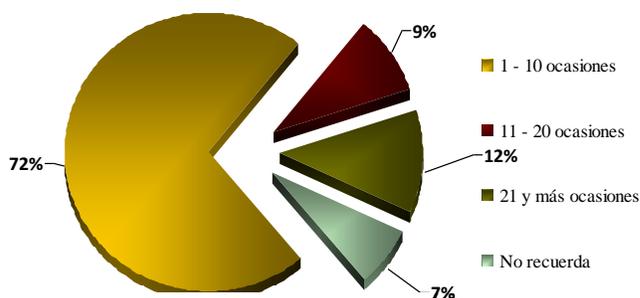
De este modo los montos del valor hora de capacitación y los tramos que considera la franquicia se conforman en puntos sobre los que aparecen reparos relativamente generalizados. Salvo empresas que los utilizan para capacitar a trabajadores de menor calificación, los que acceden al tramo de 100%, se tiende a plantear su insuficiencia por lo que se le considera como poco atractivo y 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 (no justifica los trámites a realizar).

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. 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 íntegro de los valores se realiza en épocas que por la actividad requieren canalizar en forma intensiva los recursos a ítem productivos.

4.7 Nivel de uso de la Franquicia Tributaria. Fortalezas y debilidades

Tiende a aparecer un moderado uso de la capacitación con la franquicia tributaria en los últimos cinco años: un 73% plantea haber realizado menos de diez capacitaciones en el período (años 2010 – 2011).

Gráfico N° 2 Ocasiones de uso



Base: Total entrevistas(394)

Se observa una marcada incidencia del tamaño de la empresa en el nivel de uso de la franquicia tributaria: en pequeñas empresas y, en particular las microempresas, decrecen ostensiblemente en la cantidad de usos declarados. En función de las actividades económicas no emergen tendencias que den cuenta de comportamientos diferenciales, aunque se aprecia un menor nivel de uso en Agricultura y en Construcción -82% de menos de 10 usos cada una-, mientras que las Actividades Inmobiliarias y Transporte tienden a declarar un mayor uso relativo de la franquicia tributaria -68% y 72% de menos de diez usos respectivamente.

Fortalezas y debilidades de la franquicia	
Fortalezas	Debilidades
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

Facilitadores y frenos del uso
❖ 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)

4.8 Aspectos que facilitan y dificultan la operación de la Franquicia Tributaria

La mayoría de los entrevistados identifica aspectos que facilitan la operación con la franquicia tributaria, destacando el que las inscripciones se puedan realizar por medio de Internet, mencionado por un 56% de los entrevistados. 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. El respaldo de SENCE, mencionado por un 19% de los entrevistados, especialmente en regiones, se estructura como otro aspecto que tiende a facilitar el uso del instrumento.

En cuanto a los aspectos que dificultan la operación con la franquicia, la operación de ésta, considerada burocrática, engorrosa, adquiere relevancia, mencionada por un tercio de los entrevistados. Este aspecto deficitario se incrementa a medida que las empresas pertenecen a segmentos de menor tamaño. De este modo queda de manifiesto que las empresas pertenecientes a la MY-PE presentan claras diferencias en cuanto a la dificultad estimada en la operación respecto de la apreciación de las empresas medianas y grandes.

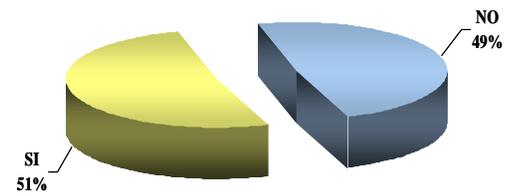
La rigidez en los plazos, aspecto mencionado por un quinto de los entrevistados, principalmente en las PYME, así como el bajo valor de la hora de capacitación, 19%, transversal en los distintos segmentos, y que los montos franquiciables no cubren las necesidades de las empresas -17%-, se muestran como otras dificultades observadas en la gestión de la franquicia.

4.9 Interacción directa con SENCE

La interacción con SENCE en la utilización de la franquicia es declarada por la mitad de los entrevistados, con una distribución relativamente homogénea en las distintas variables analizadas. Entre las empresas que tuvieron relación con SENCE en el proceso de utilización de la franquicia se aprecia una percepción positiva de esta interacción: dos tercios de los entrevistados la califica en términos positivos. Esta percepción se mantiene en los distintos segmentos en estudio.

Esta información difiere de la entregada en otros puntos del estudio, donde la interacción con SENCE en la operación de la franquicia aparece marcadamente crítica en el conjunto de la población en estudio.

Gráfico N°3: Interacción directa con SENCE



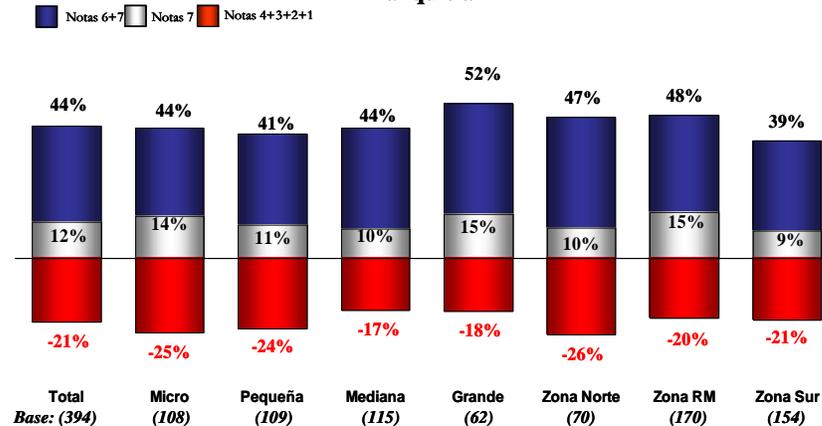
Base: Total entrevistados (394)

4.10 Satisfacción con aspectos de la Franquicia Tributaria

La percepción 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

Los segmentos que manifiestan una percepción más crítica pertenecen al segmento MYPE –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°4: 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 de no haber dejado de operar con la franquicia tributaria los años 2010 – 2011, que representa un 21% de la muestra considerada para el estudio, queda de manifiesto una actitud más crítica en relación con esta operación en las empresas que aparecerían como abandonadoras propiamente tales -40% satisfacción y 24% de insuficiencia-, mientras que aquellas empresas que habrían continuado operando con esta herramienta si bien manifiestan insatisfacción ésta no alcanza los niveles críticos expresados por los desertores -60% de aceptación y 13% insuficiencia. Esta corrección tiene efectos similares en cada uno de los componentes analizados.

La evaluación 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.

Se aprecia que la participación de los OTIC y, en menor medida, la calidad de los cursos, son los aspectos que obtienen una evaluación menos crítica aunque negativa, 66% y 60% respectivamente, y menores focos de insuficiencia, 16% y 13%

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.

Tabla N°1 Satisfacción uso Franquicia Tributaria			
Aspectos	Satisfacción %	Insatisfacción %	Incidencia
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
Satisfacción general con el uso de la Franquicia Tributaria	44	21	-

Al analizar los resultados del Análisis de Regresión Múltiple² de los datos, se observa que la mayor incidencia de los componentes se encuentra en aquellos asociados con SENCE, con excepción de la calidad de los cursos. Ello reafirma las estimaciones realizadas en relación con los efectos negativo de los valores considerados por la franquicia y de las dificultades estimadas en la realización de los trámites en SENCE.

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 en Microempresas. Se mencionan efectos beneficiosos para los trabajadores, como permitir el desarrollo de sus capacidades -12%- y el mejorar su desempeño, 6%, así como también aspectos administrativos y de la operación misma de la franquicia. Conjuntamente con estas opiniones positiva, emergen posiciones críticas a los montos y valores que ésta considera, estimados insuficientes y frenos para su plena utilización, así como a la barrera en que se conforma la tramitación burocrática para operar con la franquicia tributaria.

La percepción negativa de la franquicia, que representa un 21% de las empresas en estudio, plantea las dificultades con la tramitación de la franquicia, 36% del segmento, como el principal motivo para su evaluación negativa, aspecto que es complementado por la falta de información sobre el uso del instrumento - un 21%- y la existencia de experiencias negativas previas -12% de los entrevistados- que condicionarían la percepción crítica de la franquicia.

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.

² 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

4.11 La no utilización de la Franquicia Tributaria en los años 2010 – 2011

La información obtenida en las dos fases del estudio es consistente en cuanto a la presencia de empresas que declaran no haber tenido quiebres en realizar procesos de capacitación de trabajadores en el período, como también la incorporación en los registros de las bases de datos de empresas que no se encontrarían vigentes.

En la fase cuantitativa un 21% de las empresas enfrentadas a plantear los motivos para no haber utilizado la franquicia tributaria en el período en estudio declaran que no han interrumpido su uso. 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.

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).

Al mismo tiempo se hacen presente motivos que tienen relación con las características de la franquicia, 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, con una tendencia a mostrar una menor incidencia en las Grandes Empresas y a alcanzar una mayor presencia en Pequeñas y Microempresas.

El haber tenido experiencias negativas con el uso de la franquicia -7%- (en particular en cuanto a obtener la recuperación de los recursos invertidos), tiene una mayor presencia en las empresas MYPE respecto de las medianas y grandes.

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.

Deserción del uso de la franquicia tributaria
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los principales motivos de no uso tienen relación con situaciones propias de las empresas y no de la FT
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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

4.12 Cambios esperados en la operación de la Franquicia Tributaria

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 – un 28%.

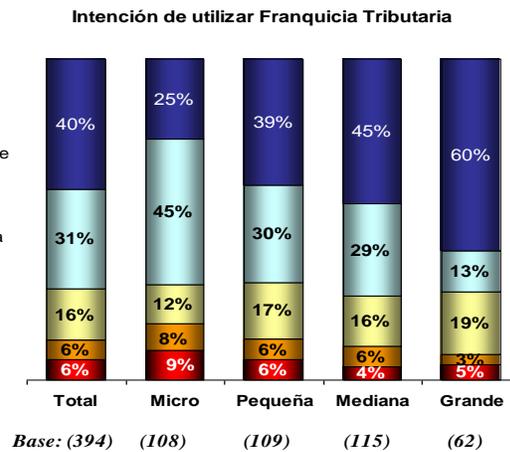
El segundo ámbito de modificaciones hace referencia a la conveniencia y necesidad que SENCE realice un proceso de información y difusión permanente de productos y de las características de la franquicia -33%- , así como también de proporcionar información educativa periódica a las empresas -30% de los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

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.

4.13 Intención utilizar la Franquicia Tributaria en próxima ocasión

No obstante la percepción crítica que se denota a través de los distintos aspectos considerados en el estudio, la mayoría de los entrevistados declara la intención a utilizar la franquicia tributaria en una próxima oportunidad, situación que reafirma el carácter más bien de “usuario esporádico” o poco intensivo que de desertores del uso de la franquicia para la capacitación. 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 de su tamaño, aunque 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).



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%.

Se aprecia la presencia de un segmento de abandonadores que se manifiesta poco interesado a utilizar en una próxima oportunidad el beneficio, 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, un 24%, apuntando de este modo a los motivos centrales que se plantean en general en relación con la franquicia tributaria.

V CONCLUSIONES

5.1 Valoración de la capacitación

Alta importancia declarativa de la capacitación de los trabajadores, transversal en términos del tamaño de las empresas y de su inserción en actividades productivas. A nivel cualitativo se aprecia que las Grandes Empresas tienden a insertar la capacitación en 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.

5.2 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 para contribuir a incrementar la productividad de la empresa y a mejorar su competitividad en el mercado.

5.3 Priorización de la capacitación

Incorporación plena de la capacitación entre las prioridades en materia de inversión productiva en las empresas, donde asume una primera posición, valoración que es conveniente ponderar por las características de los entrevistados, relacionados con el ámbito de la administración o de los recursos humanos de las empresas en las que se desempeñan.

La prioridad asignada se basa en la valoración del 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.

5.4 Conocimiento de la franquicia tributaria

El nivel de conocimiento tenido sobre la utilización de la franquicia tributaria es bajo. De esta situación solo tienden a excluirse en alguna medida entrevistados pertenecientes a Grandes Empresas.

5.5 Incentivos y obstáculos para su uso

Los incentivos para utilizar la franquicia tributaria 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 su utilización 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

5.6 Nivel de uso de la franquicia tributaria

El uso de la franquicia tributaria en los últimos cinco años aparece moderado, influido por el tamaño de la empresa: se incrementa su utilización a medida que las empresas son medianas y, en particular, grandes, mientras que las MYPE ponen de manifiesto un nivel de uso menor.

Se puede estimar que las empresas en estudio se conforman en su mayoría en moderadas usuarias de la capacitación, no apareciendo como desertoras del uso de la franquicia propiamente tal sino que su uso está mediado por una utilización esporádica de la capacitación. Ello no les permite contar con el expertise para operar en los procedimientos de la franquicia.

5.7 Evaluación de la operación de la franquicia

Emerge una actitud crítica generalizada con el uso de la franquicia así como con los distintos atributos asociados a operación. Las críticas apuntan tanto a aspectos de su financiamiento – por estimar que sus valores son insuficientes– como desde un punto de vista operativo por estimarse que su tramitación es engorrosa y burocrática. Sin embargo se aprecia una intención positiva de utilizarla cuando se requiera capacitar a trabajadores en las empresas.

5.8 La deserción

Una parte importante de los entrevistados no se plantea como desertor, dado que la no utilización de la franquicia respondería a un uso esporádico de la capacitación misma. Se registra, por otra parte, la presencia de empresas que declara no haber dejado de utilizar la franquicia en el período en estudio (un quinto de la población objetivo).

Quienes pueden aparecer como desertores en la utilización de la franquicia son 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. En este segmento de empresas 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 Micro y Pequeñas Empresas).

Se puede estimar, en consecuencia, que las condicionantes que llevan a no haber utilizado en mayor medida los beneficios que ésta se encuentran referidos tanto a aspectos propios del instrumento como a su operación.

VI PROPUESTAS DE MEJORAS

- 6.1** Realizar una política de difusión continua de la naturaleza, características y operatoria de la franquicia tributaria, dirigida preferentemente a sectores usuarios esporádicos y no usuarios de la herramienta, difusión que se oriente a que éstos asimilen tanto las ventajas y beneficios de utilizar el instrumento como despejen dudas de características de su operatoria.
- 6.2** Analizar y evaluar la alternativa de desarrollar procedimientos para realizar todas las operaciones que implica la utilización de la franquicia vía Internet, evitando que se requiera concurrir a oficinas de la Institución, desarrollando procedimientos claros y definidos para facilitar su correcta utilización
- 6.3** Evaluar la adecuación de los montos involucrados en la franquicia, los que de manera generalizada se estiman como insuficientes.