



2015

Informe Final Estudio de Satisfacción Usuaría SENCE 2014: Programa “Franquicia Tributaria”

Informe de Resultados Finales

Organismo Mandante:



ACNexo Investigación / Latadía
4525/ Tel: (56 2) 2954 8225 / Las
Condes - Santiago
Septiembre de 2015

Contenido

| | | |
|---------------------|---|------------------|
| <u>1.</u> | <u>Introducción</u> | <u>3</u> |
| <u>2.</u> | <u>Diseño muestral.....</u> | <u>4</u> |
| <u>3.</u> | <u>Lectura de resultados</u> | <u>5</u> |
| <u>4.</u> | <u>Análisis de resultados.....</u> | <u>7</u> |
| <u>4.1</u> | <u>Antecedentes.....</u> | <u>10</u> |
| <u>4.1.1</u> | <u>Participación previa en programas SENCE</u> | <u>10</u> |
| <u>4.1.2</u> | <u>Medios de postulación</u> | <u>11</u> |
| <u>4.1.3</u> | <u>Percepción de beneficios para la institución.....</u> | <u>12</u> |
| <u>4.2</u> | <u>Dimensión: Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso.....</u> | <u>12</u> |
| <u>4.2.1</u> | <u>Subdimensión: Satisfacción con la información previa disponible del Programa.....</u> | <u>13</u> |
| <u>4.2.2</u> | <u>Subdimensión: Satisfacción con la plataforma web.....</u> | <u>14</u> |
| <u>4.2.3</u> | <u>Subdimensión: Satisfacción con el proceso de postulación al Programa.....</u> | <u>15</u> |
| <u>4.3</u> | <u>Dimensión: Satisfacción con el OTEC.....</u> | <u>16</u> |
| <u>4.4</u> | <u>Dimensión: Satisfacción con los resultados del curso</u> | <u>19</u> |
| <u>4.4.1</u> | <u>Subdimensión: Satisfacción con la utilidad de los contenidos del curso para la empresa.</u> | <u>19</u> |
| <u>4.4.2</u> | <u>Subdimensión: Satisfacción con la utilidad de los contenidos del curso para los trabajadores.</u> | <u>20</u> |
| <u>4.4.2</u> | <u>Subdimensión: Satisfacción con Programa SENCE.</u> | <u>21</u> |
| <u>5.</u> | <u>Resumen: ISN Programa Franquicia Tributaria</u> | <u>23</u> |
| <u>6.</u> | <u>Resumen: ISN Programa Franquicia Tributaria - Por Región</u> | <u>24</u> |
| <u>7.</u> | <u>Conclusiones</u> | <u>28</u> |

1. Introducción

La Unidad de Estudios de SENCE dentro de sus funciones tiene a cargo el levantamiento de información sobre diversos actores dentro del sistema de capacitación como empresas, trabajadores, entre otros.

El presente informe, da cuenta del trabajo realizado en torno al programa SENCE **“Franquicia Tributaria”** cuyo principal objetivo consiste en “mejorar el capital humano de los trabajadores, socios de las empresas, potenciales trabajadores y ex trabajadores, a través de capacitación ofreciendo incentivos a la misma a través de descuentos en los montos a pagar por concepto de impuestos”¹.

El funcionamiento del Programa se basa en que la empresa pueda administrar directamente la franquicia tributaria o hacerlo a través de un Organismo Técnico Intermedio para Capacitación (OTIC) que actúa como ente intermediario ante SENCE. La capacitación la puede realizar directamente la empresa, o bien contratando los servicios de un Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) acreditado en SENCE. En ambos casos el SENCE debe aprobar previamente el curso a impartir.

A partir de instrumentos de investigación social, para la evaluación de programas, se ha realizado una medición de satisfacción cuyo objetivo es retroalimentar a la institución con información sobre la implementación de programas en distintas dimensiones que componen el proceso de capacitación. Los resultados de esta investigación entregarán un orden de relevancia en los distintos aspectos evaluados, que permitirá priorizar las posibles modificaciones a introducir. Los resultados obtenidos serán fundamentales para evaluar esta primera instancia de puesta en marcha.

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos para la medición de satisfacción de usuarios del Programa **“Franquicia Tributaria”** 2014.

¹ www.sence.cl

2. Diseño muestral

La muestra nacional para este Programa tuvo parámetros de $\pm 1,7\%$ de error y 95% de intervalo de confianza, estando compuesto por muestras independientes a nivel regional con parámetros de 95% de intervalo de confianza y con errores muestrales según se detallan en tabla siguiente.

El siguiente cuadro presenta el universo y muestra alcanzados.

Tabla 1: Distribución de la muestra

| Región ² | Universo ³ | Total Muestra Requerida | Total Muestra Ejecutada | Error muestral final |
|---------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------|
| I | 149 | 108 | 33 | 15,1% |
| II | 281 | 163 | 56 | 11,7% |
| III | 126 | 95 | 16 | 23,0% |
| IV | 264 | 157 | 60 | 11,1% |
| V | 1.040 | 281 | 281 | 5,0% |
| VI | 555 | 227 | 121 | 7,9% |
| VII | 647 | 241 | 132 | 7,6% |
| VIII | 1.214 | 292 | 273 | 5,2% |
| IX | 347 | 183 | 73 | 19,8% |
| X | 602 | 235 | 135 | 7,4% |
| XI | 39 | 35 | 6 | 37,3% |
| XII | 120 | 92 | 32 | 14,9% |
| XIII | 7.631 | 366 | 1.374 | 2,4% |
| XIV | 178 | 122 | 40 | 13,7% |
| XV | 59 | 51 | 16 | 21,1% |
| TOTAL | 13.252 | 2.646 | 2.648 | 1,7% |

Fuente: Elaboración propia.

La variación registrada en los errores muestrales a nivel regional se fundamentan en la rigidez de la muestra en la que universos regionales muy pequeños requieren muestras de gran tamaño para alcanzar una representatividad cercana al 5% de error (esperada al inicio del proyecto), situación que minimizó la disponibilidad de casos de reposición para cumplir con los sujetos que se negaron a contestar o bien no fueron posibles de ubicar vía telefónica.

² Los datos relacionados con las regiones cuyo error muestral es superior al $\pm 10\%$ se consideran solo tendencias.

³ Universo corresponde al total de empresas que cuentan con número de contacto telefónico.

3. Lectura de resultados

Para medir la satisfacción en las distintas dimensiones y sus principales atributos, el instrumento de medición utilizó preguntas de tipo escalar con unidades de medición que varían del 1 al 7, donde 1 representa total insatisfacción y 7 completa satisfacción

Para estas preguntas, utilizaremos los siguientes indicadores dentro del análisis de resultados:

- % Satisfacción (Notas 6+7).
- % Insatisfacción (Notas 1 a 4).
- % Satisfacción Neutra (Nota 5).

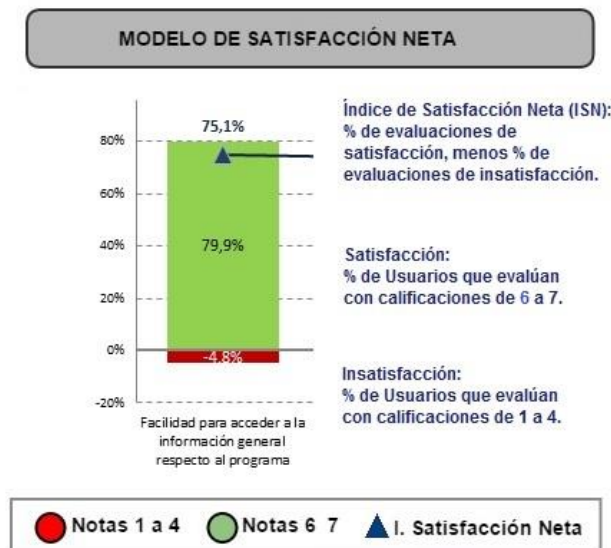
Ilustración 1: Indicadores de gestión



Fuente: Elaboración propia.

Para graficar los resultados obtenidos en cada una de las variables relacionadas con la satisfacción, se utilizará el siguiente gráfico:

Ilustración 2: Modelo de Satisfacción Neta



Fuente: Elaboración propia.

El Índice de Satisfacción Neta (en adelante ISN) se comprenderá como el porcentaje resultado de la diferencia entre la "satisfacción" e "insatisfacción". Su importancia radica en que es uno de los mejores métodos para poder medir el nivel de satisfacción de los clientes con un determinado servicio y las partes que lo componen. Por lo tanto, el objetivo del índice es poder diagnosticar la situación actual de satisfacción de los usuarios.

Para el presente estudio, cada parte del servicio medido se clasificó en dimensiones, y en ellos se plantearon aspectos más específicos que el usuario calificó en escala de 1 a 7, donde 7 es "Muy Satisfecho" y 1 es "Muy Insatisfecho", lo anterior en directa concordancia con el instrumento desarrollado por SENCE.

Para efectos del análisis que se desarrollará en las páginas siguientes, se establece la siguiente tabla de categorización (Tabla 1) según rangos de puntuación con la finalidad de clasificar los resultados y obtener un análisis coherente.

Tabla 2: Categorización de niveles de satisfacción

| ISN | Categorización |
|------------------|---|
| 91%-100% | Excelente, los beneficiarios están muy satisfechos con el beneficio recibido, no existen puntos bajos. |
| 76%-90% | Positiva, los beneficiarios se encuentran satisfechos con el servicio en términos generales. |
| 61%-75% | Regular, los beneficiarios tienen un nivel de satisfacción menor, pero de todas formas se deben hacer modificaciones para mejorar estándares de calidad. |
| 51%-60% | Negativa, los beneficiarios se encuentran insatisfechos con la mayoría de los aspectos que engloba el beneficio. Es necesaria una revisión general de este. |
| -100%-50% | Muy negativa, Los beneficiarios tienen una mala percepción de los beneficios proporcionados por SENCE. Es necesaria una reformulación profunda. |

Fuente: Elaboración propia

4. Análisis de resultados

El presente apartado expone el resumen de los resultados de la encuesta aplicada en base a las tres dimensiones en las que se estructura el instrumento de medición del Programa **Franquicia Tributaria**.

Las dimensiones son las siguientes:

- Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso.
- Satisfacción con la atención del OTEC.
- Satisfacción con los resultados del curso.

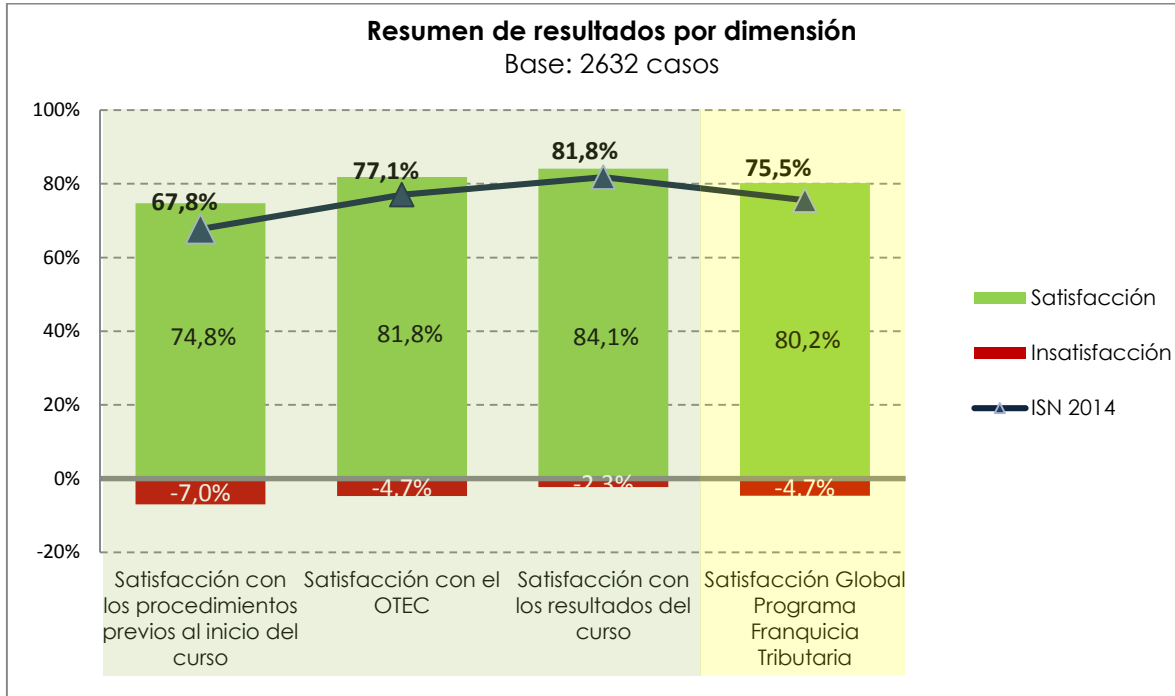
Previo a la lectura de los resultados de satisfacción neta de cada una de las dimensiones y sub dimensiones, es importante aclarar y considerar para efectos de su análisis que el universo de usuarios que evalúa cada una de éstas, puede variar a partir de sí fueron participantes de cada uno de los procesos evaluados en esta encuesta. Independiente de esas variaciones en los universos de cada una de las preguntas, las satisfacciones netas de cada dimensión y sub dimensión serán calculadas por medio de promedios simples donde cada una de éstas contará con la misma ponderación.

Los resultados obtenidos en la medición realizada al Programa **Franquicia Tributaria** muestran un ISN regular de 75,5%⁴.

La dimensión mejor evaluada fue la "Satisfacción con los resultados del curso" obteniendo un ISN positivo de 81,8%, seguido por la dimensión "Satisfacción con el OTEC" con un ISN regular de 77,1%, y por último, "Satisfacción con los procedimientos al inicio del curso" con un ISN regular de 67,8%.

⁴ La satisfacción neta por dimensión fue calculada por medio de un promedio simple entre las distintas sub-dimensiones que componen la dimensión. Del mismo modo, la satisfacción global es el promedio simple de las tres dimensiones.

Gráfico 1

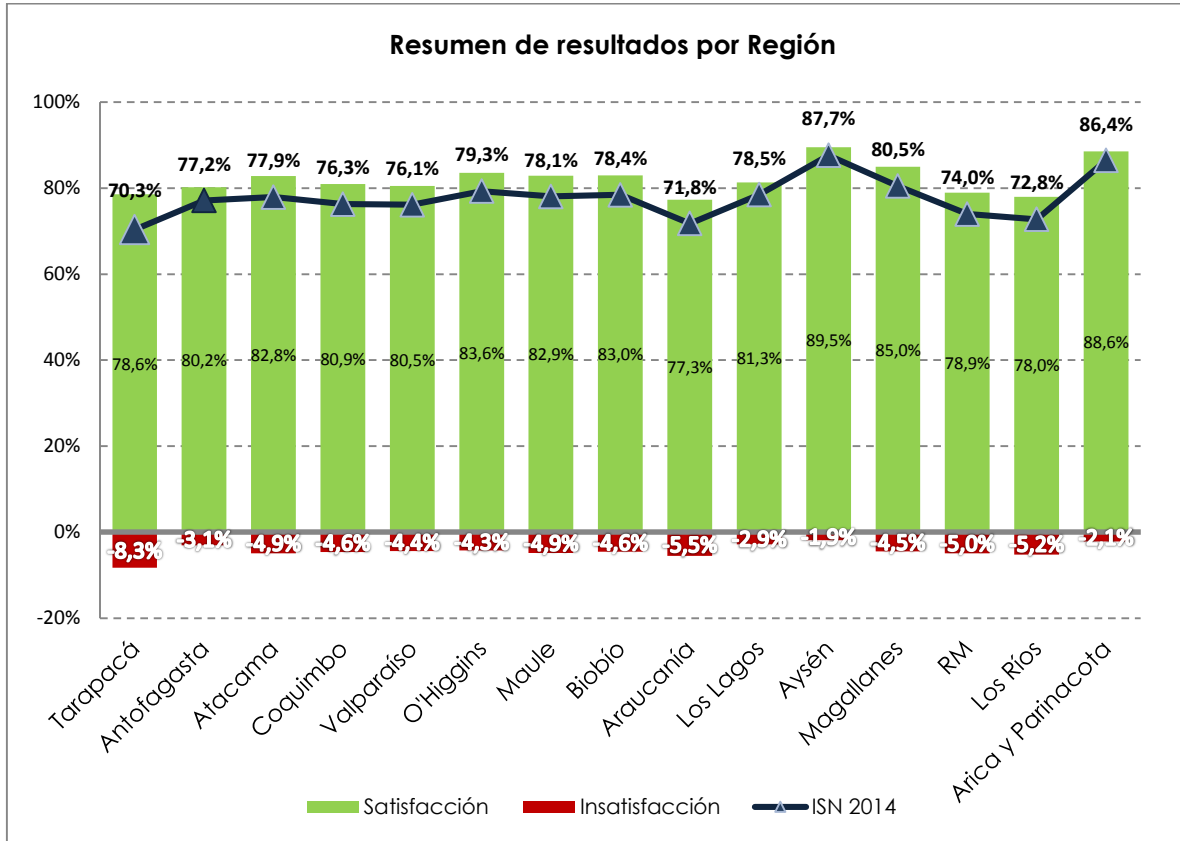


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Franquicia Tributaria 2014.

Al desagregar la evaluación del Programa por región⁵ fue posible identificar que Tarapacá y Araucanía son las dos regiones que presentan los ISN más bajos (70,3% y 71,8% respectivamente), mientras que Aysén y Arica / Parinacota son las regiones que presentan los más altos indicadores de satisfacción neta (87,7% y 86,4% respectivamente).

⁵ Es importante tener presente que los resultados a nivel regional son referenciales por la variabilidad en los niveles de error que registraron las distintas muestras, tomando con precaución los resultados de las regiones donde el error muestral es superior a $\pm 10\%$.

Gráfico 2



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Franquicia Tributaria 2014.

Otro parámetro que se utilizó para medir la satisfacción fue "Recomendación del Programa", que nos muestra el grado de conformidad con el Programa "Franquicia Tributaria" a través del porcentaje de empresas que recomendarían el mismo a otras empresas.

De esta forma, tal como se muestra en el gráfico N°2, al ser consultados si recomendarían la participación, un 98,3% indicó que "Sí" lo recomendaría. Lo anterior indica que a pesar de la evaluación regular obtenida por el Programa, existe una amplia disposición a recomendar el mismo.

Gráfico 3



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Franquicia Tributaria 2014.

A continuación, se revisaron los principales resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada, detallando la percepción de los usuarios sobre cada una de las etapas.

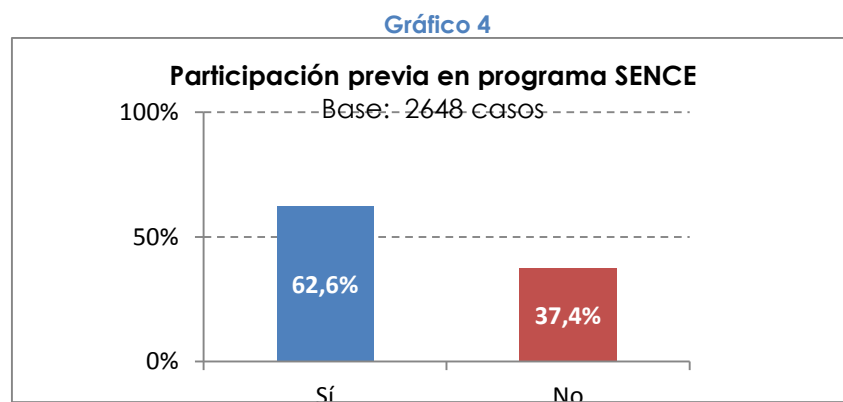
La investigación está estructurada a partir del análisis del índice de satisfacción neta de las dimensiones y subdimensiones que componen el cuestionario aplicado.

4.1 Antecedentes

Antes de evaluar el Programa Franquicia Tributaria se les consultó respecto si la empresa había participado de algún Programa SENCE previamente.

4.1.1 Participación previa en programas SENCE

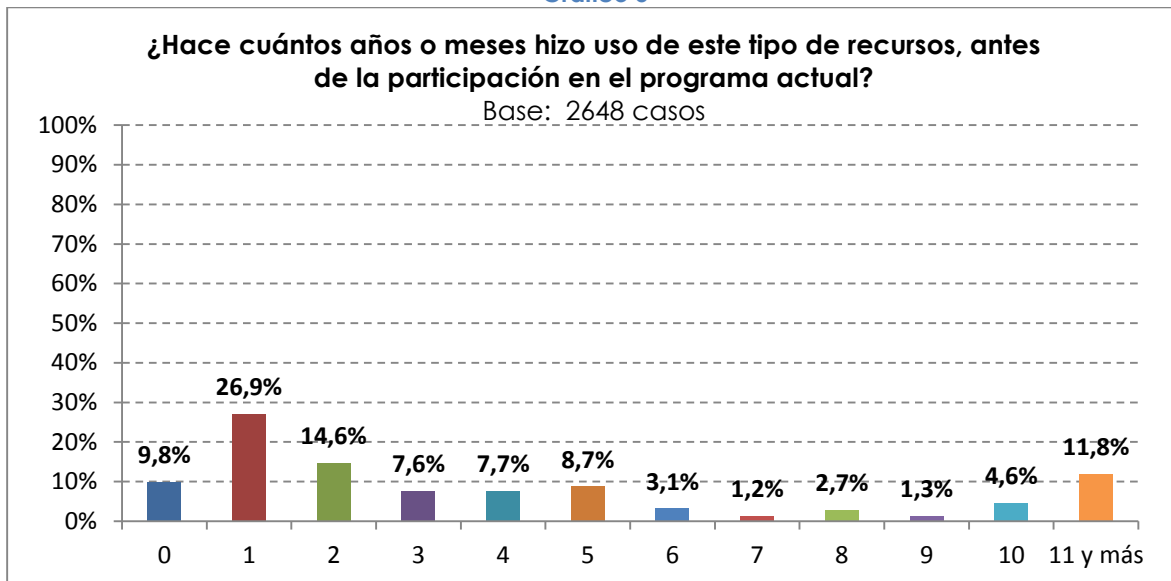
Del total de empresas entrevistadas, el 62,6% manifestó haber participado previamente en algún programa SENCE, versus el 37,4% que declara que es primera vez.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Franquicia Tributaria 2014.

Alrededor de un 50% de las empresas que ha participado previamente de algún Programa SENCE, lo hizo hace 2 años o menos.

Gráfico 5

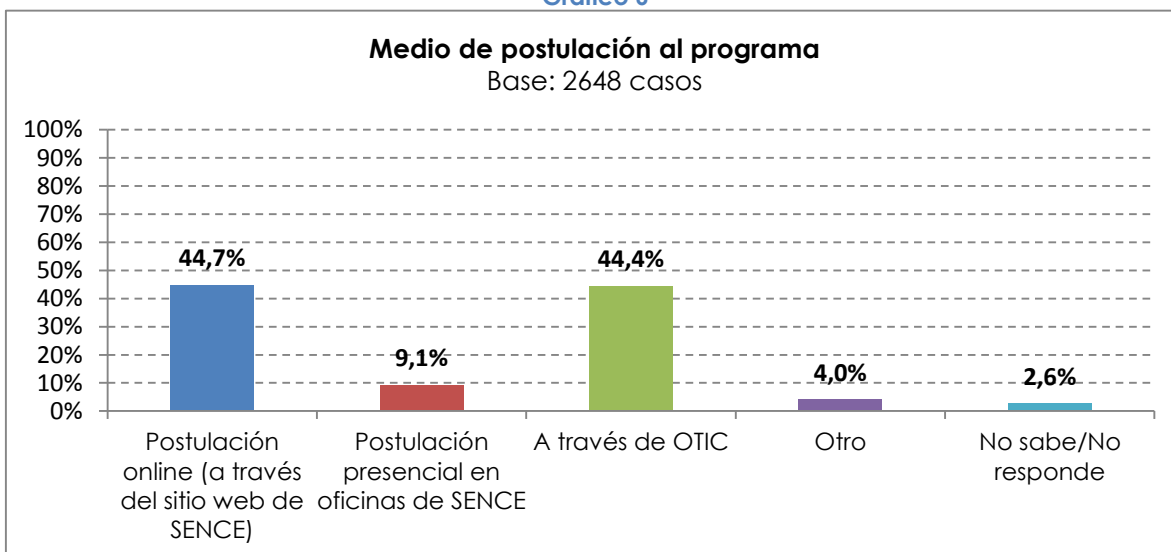


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Franquicia Tributaria 2014.

4.1.2 Medios de postulación

Como se aprecia en el gráfico N°6, la mayor parte de las empresas postularon a través del OTIC (44,4%) y vía online (44,7%).

Gráfico 6



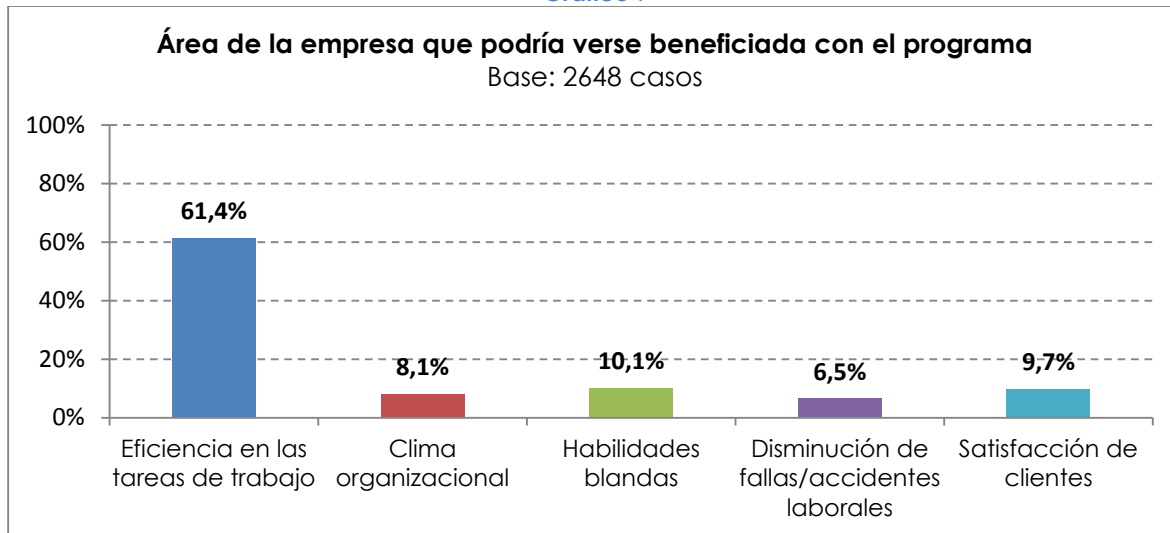
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Franquicia Tributaria 2014.

4.1.3 Percepción de beneficios para la institución.

Se consultó a las empresas por las áreas donde el programa de capacitación en que participaron podría generar mayores beneficios para la institución.

Claramente, la "Eficiencia en las tareas de trabajo" sería el aspecto que más se podría ver potenciado con un 61,4% de las menciones.

Gráfico 7



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Franquicia Tributaria 2014.

4.2 Dimensión: Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso.

Esta dimensión da cuenta de la etapa previa al inicio de los cursos de capacitación e incluye las siguientes subdimensiones:

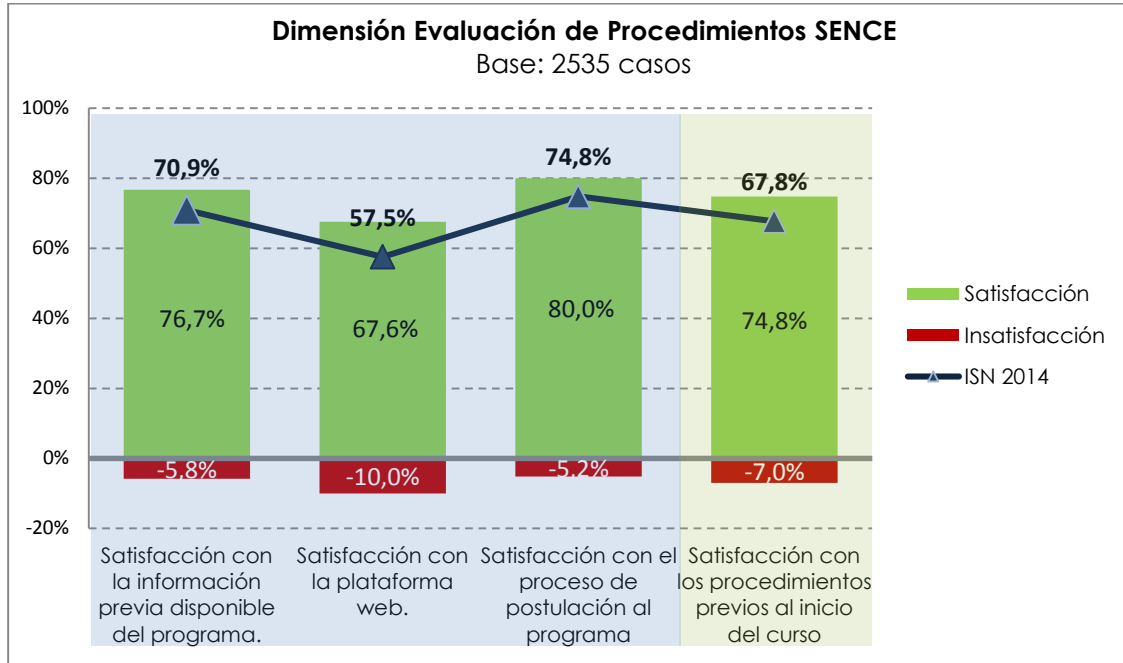
- Satisfacción con la información previa disponible del Programa.
- Satisfacción con la plataforma web.
- Satisfacción con el proceso de postulación al Programa.

La dimensión "Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso" fue evaluada de forma regular por las empresas, presentando un ISN de 67,8%.

Las subdimensiones "Satisfacción con la información previa disponible del Programa" y "Satisfacción con los procesos de postulación al Programa" reciben una evaluación regular, obteniendo un ISN 70,9% y 74,8% respectivamente.

Los usuarios del Programa evaluaron la "Satisfacción con la plataforma web" de forma negativa con un ISN de 57,5%.

Gráfico 8



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Franquicia Tributaria 2014.

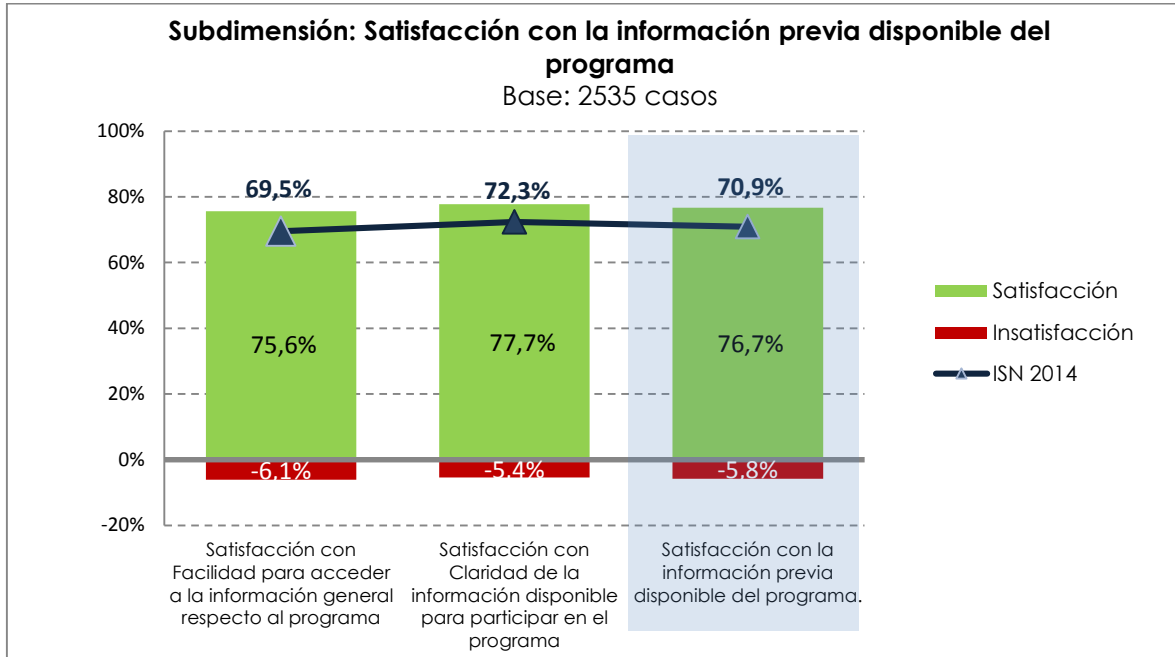
4.2.1 Subdimensión: Satisfacción con la información previa disponible del Programa

Para evaluar la subdimensión, se tomaron en consideración las facilidades para acceder a la información general respecto al Programa y la claridad de la información disponible para participar en el Programa.

La evaluación respecto a la "Facilidad para acceder a la información general respecto al Programa" fue regular con un ISN de 69,5%, al igual que la "Claridad de la información disponible para participar en el Programa, con un ISN de 72,3%.

En general, la Subdimensión está evaluada de forma regular, presentando un ISN de 70,9%.

Gráfico 9



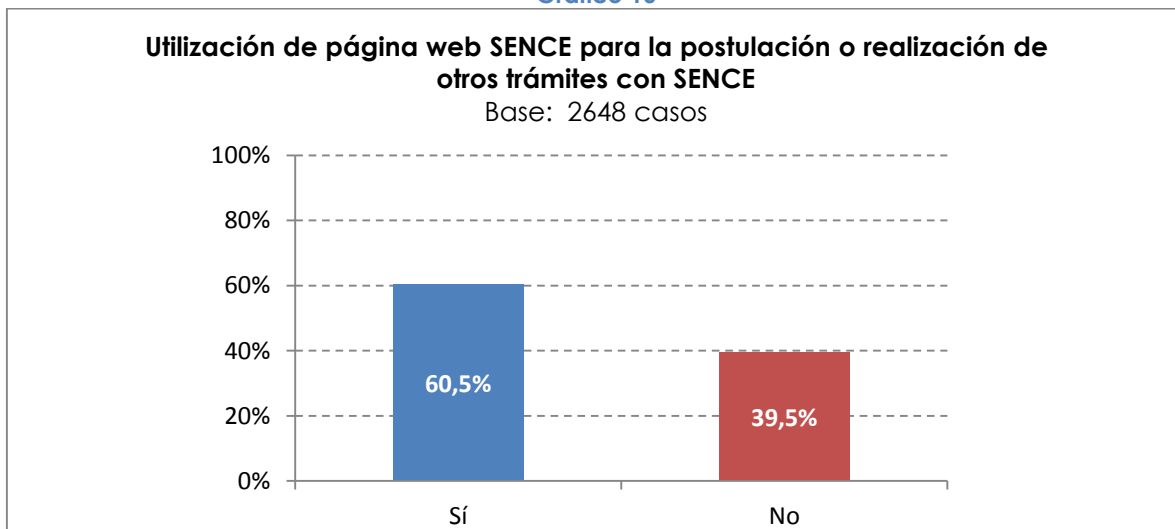
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Franquicia Tributaria 2014.

4.2.2 Subdimensión: Satisfacción con la plataforma web

Respecto de la evaluación de la satisfacción con la plataforma web, cabe señalar que esta fue evaluada por quienes manifestaron haber utilizado la página web de SENCE para la postulación o realización de otros trámites.

Tal como se observa en gráfico N°8, el 60,5% de las empresas utilizó la página web de SENCE para la postulación o realización de otros trámites.

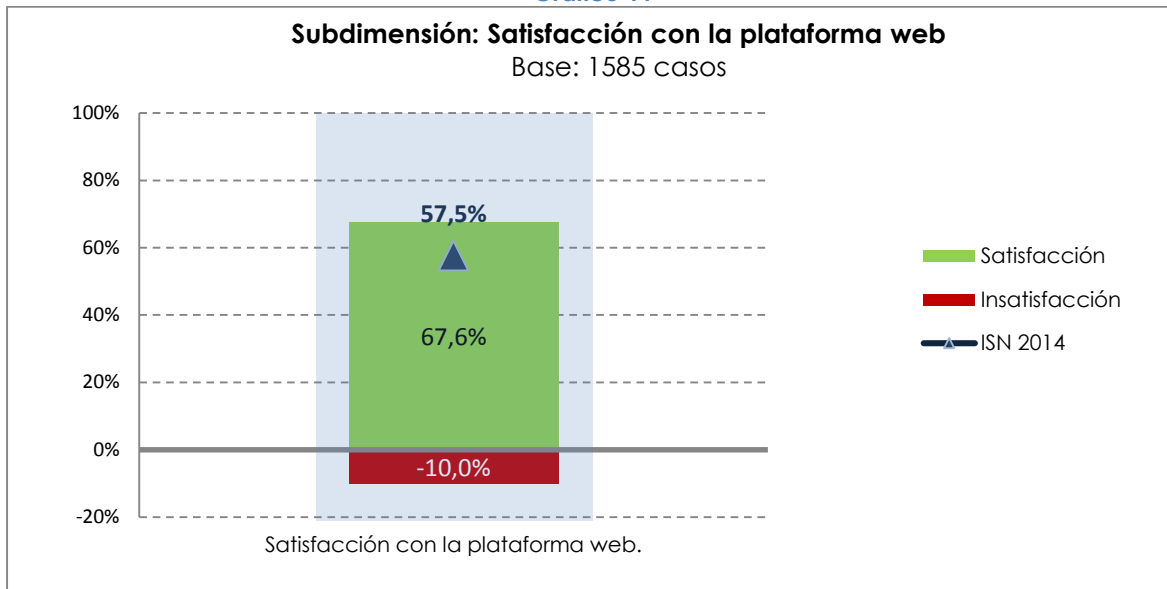
Gráfico 10



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Franquicia Tributaria 2014

La satisfacción neta de la plataforma web de SENCE, alcanzó un indicador de 57,5%, lo que indica que fue evaluada negativamente por quienes la habían utilizado.

Gráfico 11



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Franquicia Tributaria 2014.

4.2.3 Subdimensión: Satisfacción con el proceso de postulación al Programa

La percepción de las empresas entrevistadas con respecto al proceso de postulación se midió a través de tres variables: rapidez y eficacia del proceso de postulación, evaluación general de la atención SENCE y facilidad de ejecución del proceso de postulación.

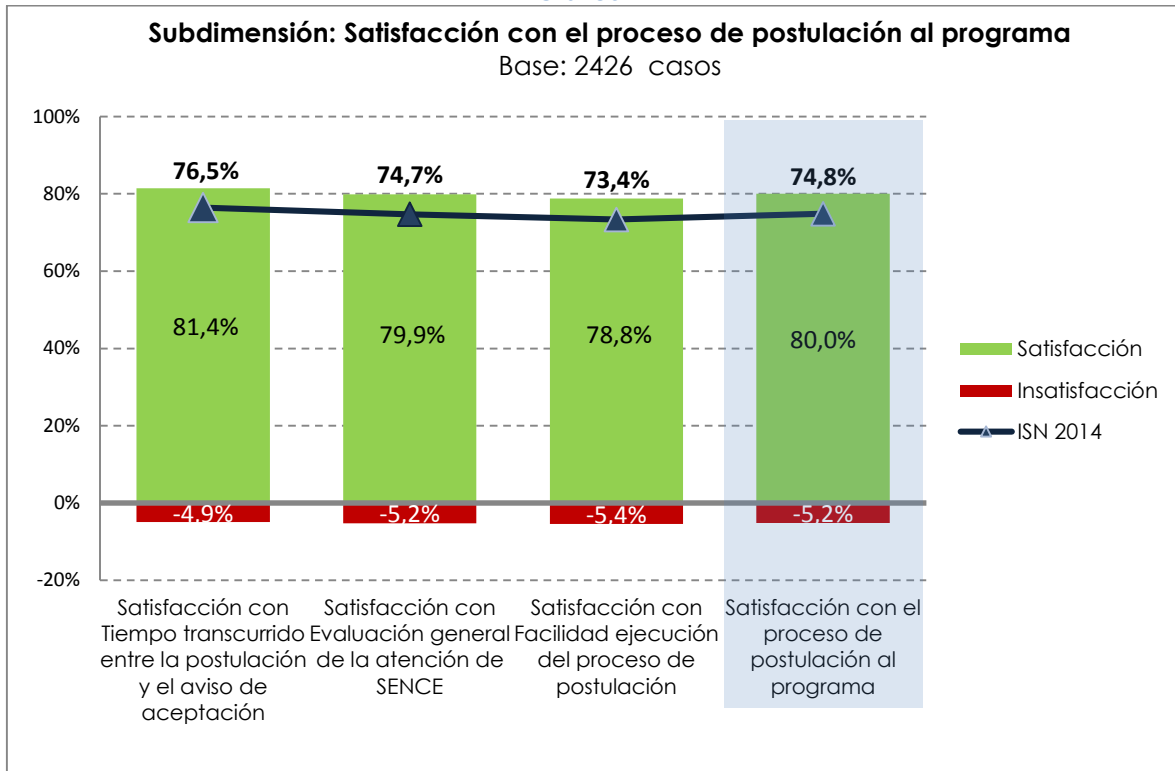
Como se observa en el gráfico N°9, el "El tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación", presenta un ISN de 76,5% (positivo).

Respecto a la "evaluación general de la atención SENCE", el ISN alcanza un 74,7% (regular).

Finalmente, la "Facilidad de ejecución del proceso de postulación" fue percibida como regular por las empresas, con un ISN de 73,4%.

Por lo tanto, el resultado global respecto de la subdimensión, alcanzó el 74,8% obteniendo una evaluación regular.

Gráfico 12



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Franquicia Tributaria 2014.

4.3 Dimensión: Satisfacción con el OTEC.

La siguiente dimensión a evaluar da cuenta sobre la atención otorgada por el OTEC a los usuarios del Programa, en cuanto a los siguientes aspectos:

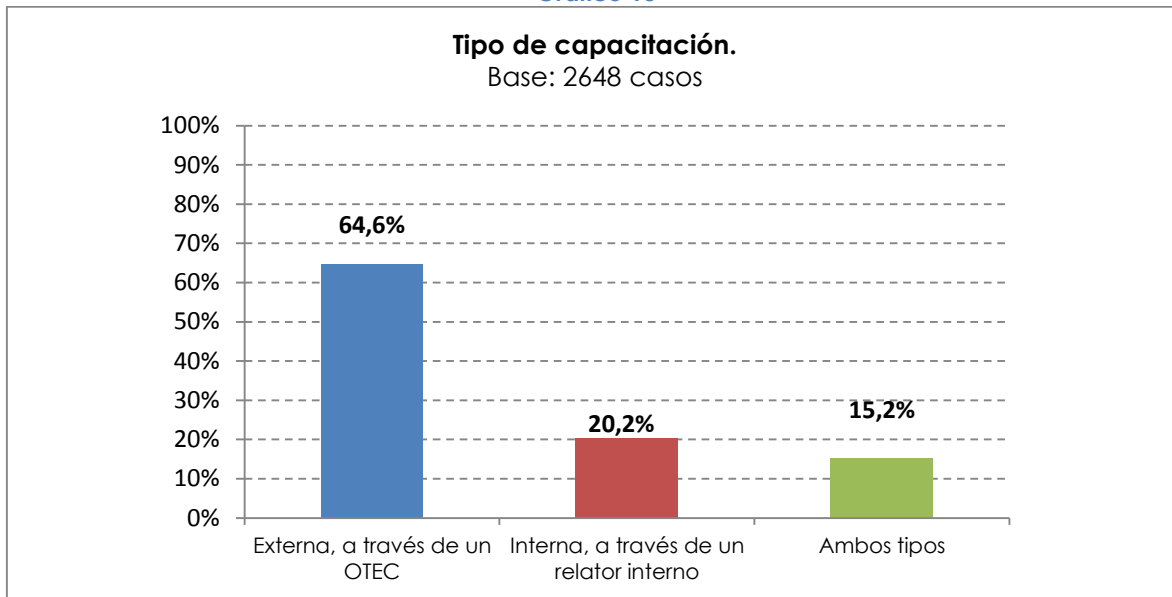
- Satisfacción con los procedimientos administrativos del OTEC.
- Satisfacción con la rapidez de respuesta del OTEC a solicitudes o consultas de empresas.
- Satisfacción con la claridad y precisión en la entrega de información por parte del OTEC respecto de los cursos.
- Satisfacción con la formalidad y credibilidad del OTEC en el cumplimiento del servicio.
- Satisfacción con la atención de personal de OTEC.
- Satisfacción de experiencia trabajo con OTEC.

La evaluación de las subdimensiones antes mencionadas fue realizada por quienes habían tenido capacitaciones externas, a través de un OTEC.

De este modo, tal como observamos en el gráfico 10, el 79,8% de las empresas consultadas ha recibido capacitaciones de forma externa, es decir, a través de un OTEC, y son quienes evalúan los aspectos de esta dimensión.

Por otro lado, el 35,4% recibió capacitaciones de forma interna, a través de un relator interno.

Gráfico 13

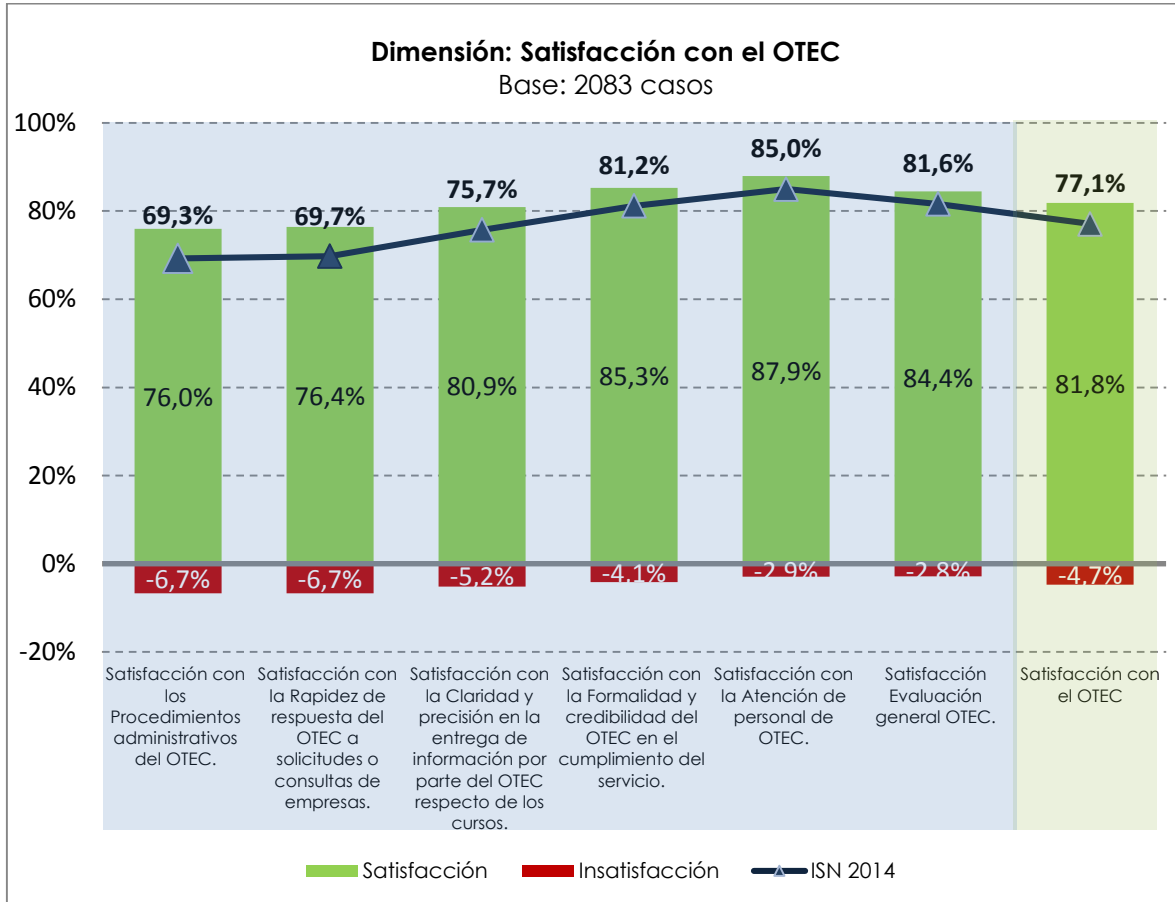


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Franquicia Tributaria 2014.

Las subdimensiones que recibieron evaluaciones positivas fueron "Atención de personal de OTEC" con un ISN de 85,0%; le sigue "Evaluación general de OTEC" presentando un ISN de 81,6%; y por último "Formalidad y credibilidad del OTEC respecto de los cursos" con un ISN de 81,2%.

El resto de las subdimensiones presentaron evaluaciones regulares: "Claridad y precisión en la entrega de información por parte de la OTEC respecto de los cursos" presentó un ISN de 75,7%; "Rapidez de respuesta del OTEC a solicitudes o consultas de empresas" un ISN de 69,7%; y "Procedimientos administrativos del OTEC" un ISN de 69,3%.

Gráfico 14



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Franquicia Tributaria 2014.

Las dos principales razones para seleccionar un OTEC son Relatores y Flexibilidad de horarios.

Tabla 3: Razones para seleccionar un OTEC

| | Poco importante | Importante | Muy importante |
|--|-----------------|------------|----------------|
| Relatores | 1,4% | 20,1% | 78,5% |
| Flexibilidad de horarios | 2,0% | 29,7% | 68,3% |
| El prestigio del OTEC en el medio/rubro | 2,8% | 32,5% | 64,7% |
| Experiencia previa positiva | 2,1% | 33,4% | 64,5% |
| Ubicación de fácil acceso | 4,0% | 34,4% | 61,6% |
| Costo de los cursos que ofrece | 4,2% | 39,2% | 56,6% |
| Infraestructura | 5,9% | 39,8% | 54,2% |
| Recomendaciones de otros | 10,0% | 49,5% | 40,5% |

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Franquicia Tributaria 2014.

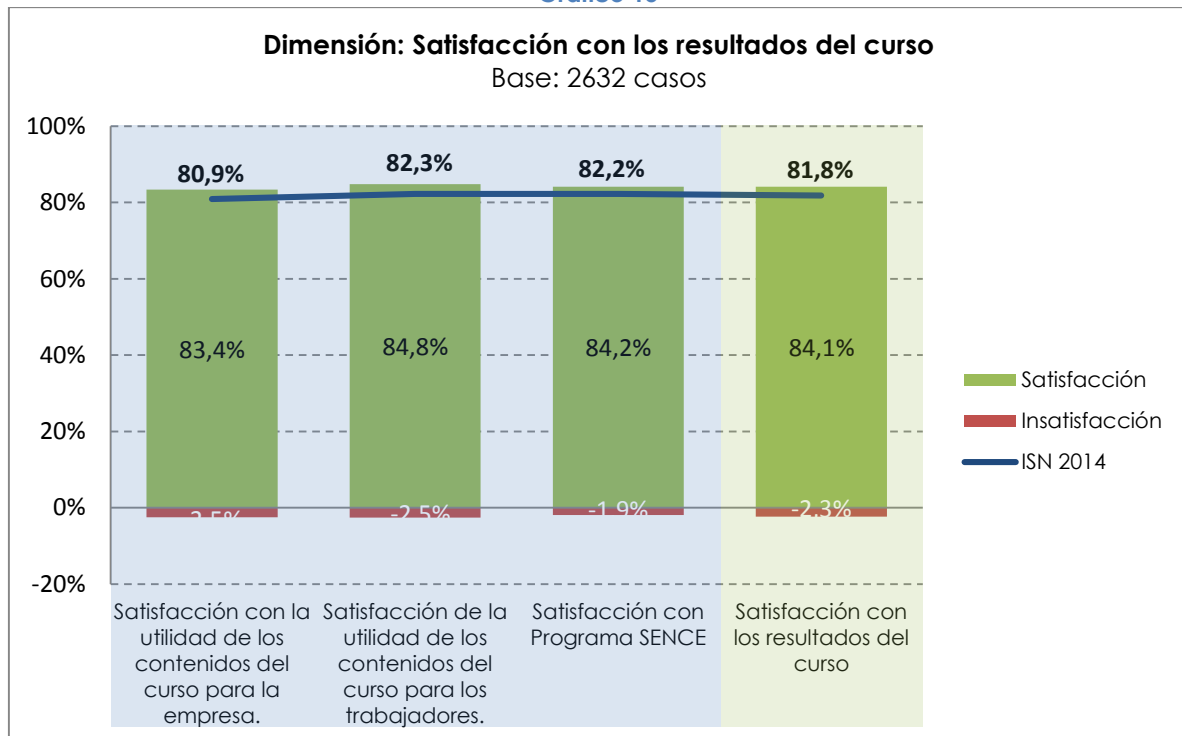
4.4 Dimensión: Satisfacción con los resultados del curso

Esta dimensión da cuenta de los beneficios y utilidad que tuvo para los encuestados los cursos y capacitaciones realizadas. Esta será evaluada a partir de dos subdimensiones:

- Satisfacción con la utilidad de los contenidos del curso para la empresa.
- Satisfacción de la utilidad de los contenidos del curso para los trabajadores.
- Satisfacción con Programa SENCE.

En general las subdimensiones evaluadas presentan ISN positivos. A nivel total la dimensión muestra un ISN de 81,8%.

Gráfico 15



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Franquicia Tributaria 2014.

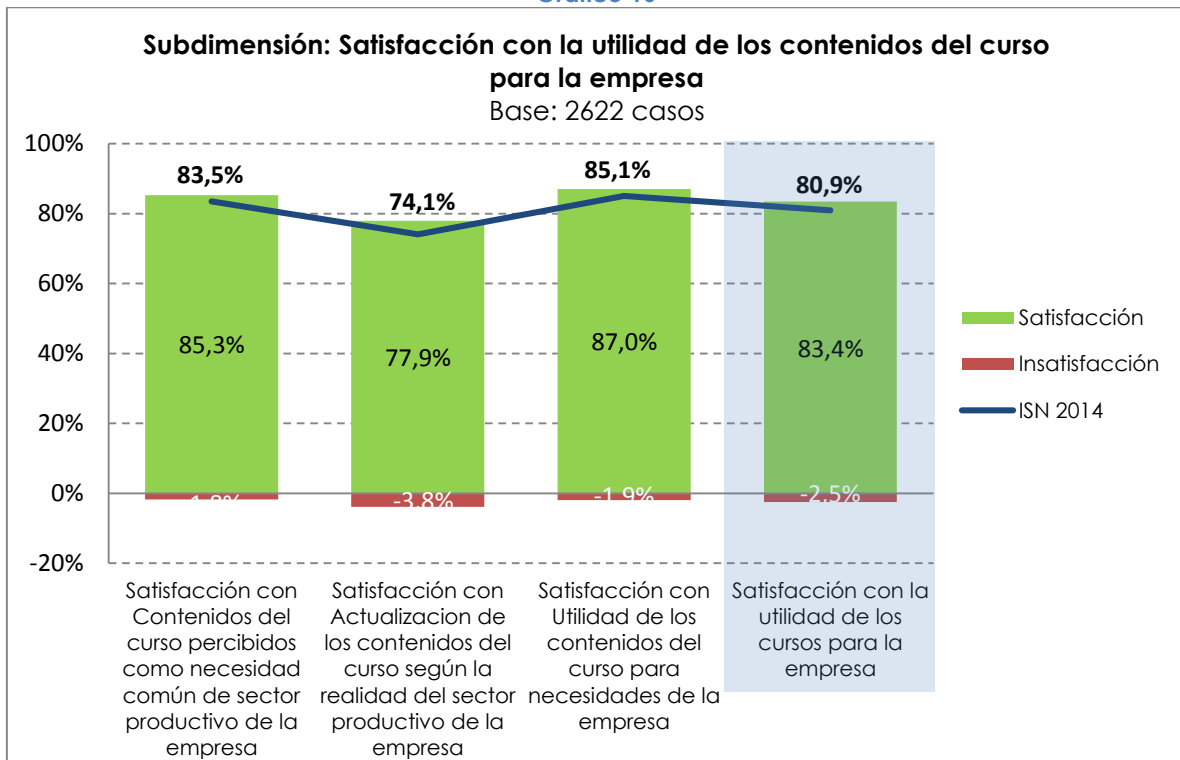
4.4.1 Subdimensión: Satisfacción con la utilidad de los contenidos del curso para la empresa.

Para evaluar la subdimensión se consideró las siguientes variables: los contenidos del curso percibidos como necesidad común de sector productivo de la empresa; actualización de los contenidos del curso según realidad del sector productivo de la empresa y la utilidad de los contenidos del curso para necesidades de la empresa.

Las variables "Contenidos del curso fueron percibidos como necesidad común de sector productivo de la empresa" y "Utilidad de los contenidos del curso para necesidades de la empresa", fueron evaluadas de forma positiva con un ISN de 83,5% y 85,1% respectivamente.

Por otro lado, la “Actualización de los contenidos del curso según la realidad del sector productivo de la empresa” recibe una evaluación regular con un ISN de 74,1%.

Gráfico 16



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Franquicia Tributaria 2014.

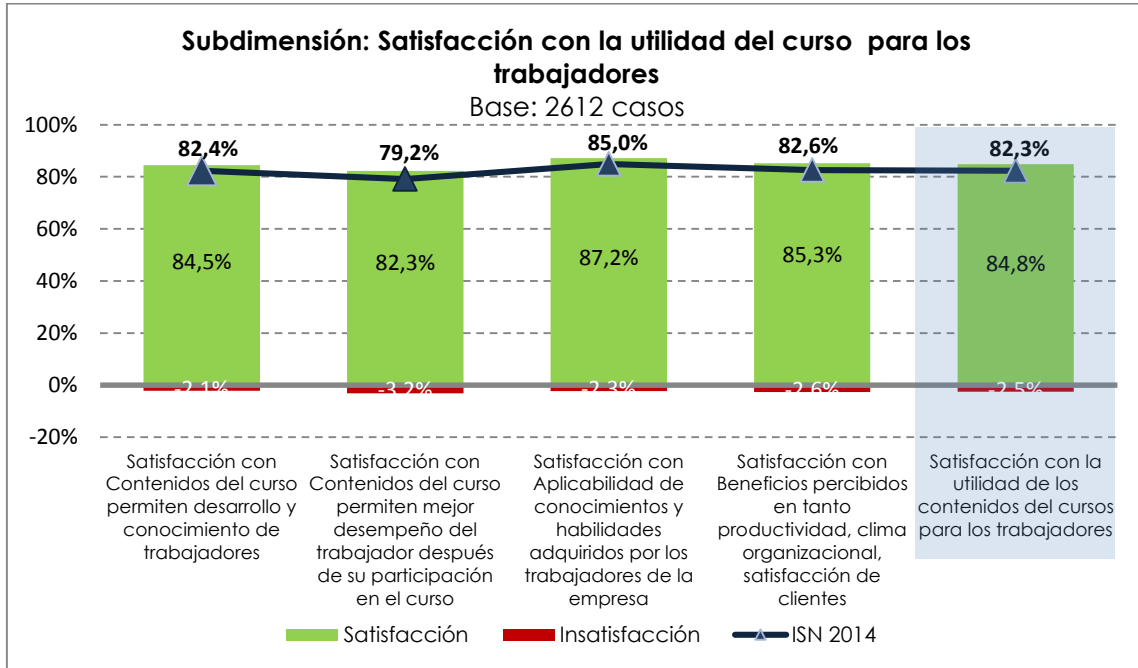
4.4.2 Subdimensión: Satisfacción con la utilidad de los contenidos del curso para los trabajadores.

Al evaluar esta subdimensión se tomaron en consideración las siguientes variables: contenidos del curso permiten desarrollo y conocimiento de los trabajadores; contenidos del curso permiten mejor desempeño del trabajador después de la capacitación del curso; aplicabilidad de conocimientos y habilidades adquiridas por los trabajadores de la empresa; y por último, los beneficios percibidos en tanto productividad, clima organizacional y satisfacción de clientes.

Todas las variables de la subdimensión recibieron evaluaciones positivas, siendo la mejor evaluada con un ISN de 85,0% la “Aplicabilidad de los conocimientos y habilidades adquirida por los trabajadores de la empresa”, le siguen los “Beneficios percibidos en tanto productividad, clima organizacional y satisfacción con clientes” con un ISN de 82,6%; luego los “Contenidos del curso permiten desarrollo y conocimiento de trabajadores” logrando un ISN de 82,4%; por último, con un ISN de 79,2% los “Contenidos del curso permiten mejor desempeño del trabajador después de su participación en el curso”.

A nivel global, la subdimensión fue evaluada positivamente, con un ISN de 82,3%.

Gráfico 17



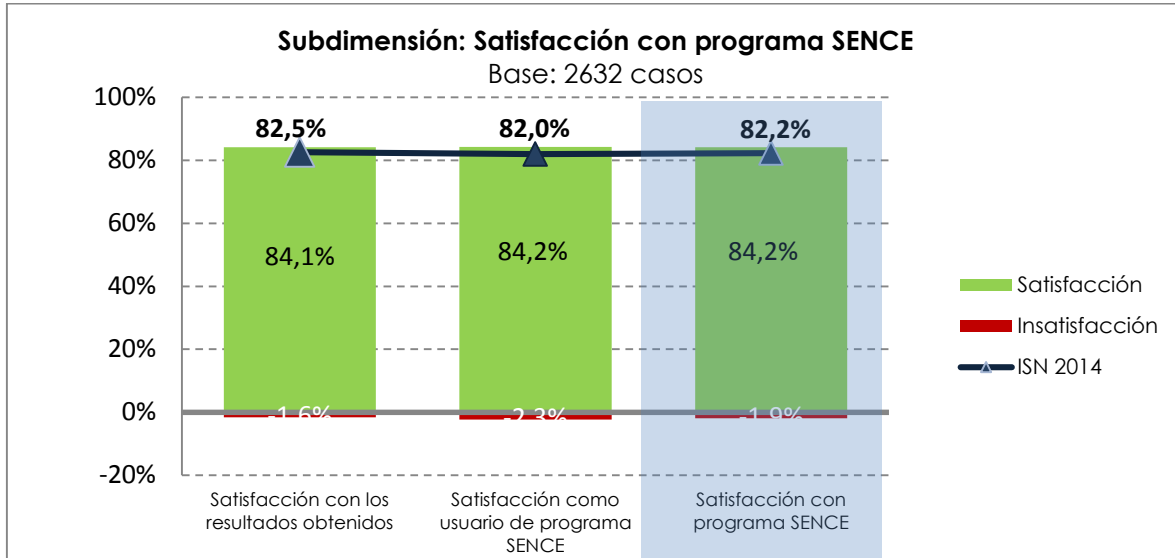
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Franquicia Tributaria 2014.

4.4.2 Subdimensión: Satisfacción con Programa SENCE.

Al evaluar la siguiente subdimensión, se consideró la satisfacción con los resultados obtenidos y la satisfacción como usuario de Programa SENCE.

La evaluación de la "Satisfacción con los resultados obtenidos" es positiva, con un ISN de 82,5%. Con la misma evaluación positiva la "Satisfacción como usuario de Programa SENCE" presenta un ISN de 82,0%. La satisfacción total con el "Programa SENCE" presenta una evaluación positiva, logrando un ISN de 82,2%.

Gráfico 18



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Franquicia Tributaria 2014.

5. Resumen: ISN Programa Franquicia Tributaria

A continuación se presenta una tabla resumen de los resultados levantados por medio de la encuesta de satisfacción aplicada a los beneficiarios del Programa "Franquicia Tributaria 2014"

Para comprender las evaluaciones los valores están expresados según los siguientes colores.






| | |
|----------------------------|---|
| 91,0%-100,0% Excelente |  |
| 76,0%-90,9% Positiva |  |
| 61,0%-75,9% Regular |  |
| 51,0%-60,9% Negativa |  |
| -100,0%-50,9% Muy negativa |  |

Tabla 4: ISN Resumido Programa Franquicia Tributaria 2014.

| Total | Dimensión | Subdimensión | Variable | ISN |
|--|--|---|---|-------|
| Programa Franquicia Tributaria 75,5% | Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso 67,8% | Satisfacción con la información previa disponible del Programa 70,9% | Facilidad para acceder a la información sobre el Programa | 69,5% |
| | | | Claridad de la información disponible para participar en el Programa | 72,3% |
| | | Satisfacción con la plataforma web 57,5% | Satisfacción con la plataforma web | 57,5% |
| | | Satisfacción con el proceso de postulación al Programa 74,8% | Tiempo transcurrido entre la postulación y el aviso de aceptación | 76,5% |
| | | | Evaluación general de la atención de SENCE | 74,7% |
| | | | Evaluación facilidad ejecución del proceso de postulación | 73,4% |
| | Satisfacción con la Atención del OTEC 77,1% | Procedimientos administrativos del OTEC | | 69,3% |
| | | Rapidez de respuesta del OTEC a solicitudes o consultas de empresa | | 69,7% |
| | | Claridad y precisión en la entrega de información por parte del OTEC respecto de los cursos | | 75,7% |
| | | Formalidad y credibilidad del OTEC respecto de los cursos | | 81,2% |
| | | Atención personal de OTEC | | 85,0% |
| | | Experiencia trabajo con OTEC | | 81,6% |
| | Satisfacción con los resultados del curso 81,8% | Satisfacción con la utilidad de los contenidos del curso para la empresa 80,9% | Contenidos del curso percibidos como necesidad común del sector productivo de la empresa | 83,5% |
| | | | Actualización de los contenidos del curso según la realidad del sector productivo de la empresa | 74,1% |
| | | | Utilidad de los contenidos del curso según para necesidades específicas de la empresa | 85,1% |
| | | Satisfacción con la utilidad de los contenidos del curso para los trabajadores 82,3% | Contenidos del curso permiten desarrollo y conocimiento de trabajadores | 82,4% |
| | | | Contenidos del curso permite mejorar desempeño del trabajador después de su participación en el curso | 79,2% |
| | | | Aplicabilidad de conocimientos y habilidades adquiridos por los trabajadores de la empresa. | 85,0% |
| | | | Beneficios percibidos en tanto productividad, clima organizacional, satisfacción de clientes | 82,6% |
| | | Satisfacción con Programa SENCE 82,2% | Satisfacción con los resultados del curso | 82,5% |
| Satisfacción como usuario de Programa SENCE | | | 82,0% | |

6. Resumen: ISN Programa Franquicia Tributaria – Por Región

El presente apartado presenta los resultados a nivel regional para las tres dimensiones evaluadas en el presente estudio.

Tabla 5: Apertura por Dimensión

| | Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso | Satisfacción con el OTEC | Satisfacción con los resultados del curso | Total Programa Franquicia Tributaria |
|-----------------------|---|--------------------------|---|--------------------------------------|
| Tarapacá | 70,1% | 61,3% | 79,6% | 70,3% |
| Antofagasta | 69,3% | 76,6% | 85,6% | 77,2% |
| Atacama | 73,0% | 78,6% | 82,3% | 77,9% |
| Coquimbo | 73,0% | 75,0% | 80,9% | 76,3% |
| Valparaíso | 69,2% | 78,9% | 80,3% | 76,1% |
| O'Higgins | 76,6% | 79,4% | 81,9% | 79,3% |
| Maule | 74,7% | 78,5% | 81,0% | 78,1% |
| Biobío | 71,9% | 77,8% | 85,6% | 78,4% |
| Araucanía | 65,5% | 72,3% | 77,6% | 71,8% |
| Los Lagos | 71,8% | 80,6% | 83,0% | 78,5% |
| Aysén | 67,6% | 100,0% | 95,4% | 87,7% |
| Magallanes | 68,0% | 87,0% | 86,5% | 80,5% |
| R. Metropolitana | 64,6% | 76,1% | 81,3% | 74,0% |
| Los Ríos | 64,4% | 74,1% | 79,9% | 72,8% |
| Arica y Parinacota | 82,8% | 85,6% | 91,0% | 86,4% |
| Total Nacional | 67,8% | 77,1% | 81,8% | 75,5% |

Tabla 6: Dimensión Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso

| | Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso | Satisfacción con información previa disponible del programa | Plataforma web | Satisfacción con proceso de postulación al programa |
|-----------------------|---|---|----------------|---|
| Tarapacá | 70,1% | 74,4% | 70,6% | 65,1% |
| Antofagasta | 69,3% | 80,4% | 60,6% | 66,9% |
| Atacama | 73,0% | 77,3% | 63,6% | 78,0% |
| Coquimbo | 73,0% | 69,2% | 76,3% | 73,6% |
| Valparaíso | 69,2% | 70,9% | 57,1% | 79,5% |
| O'Higgins | 76,6% | 76,1% | 71,0% | 82,7% |
| Maule | 74,7% | 70,9% | 78,8% | 74,5% |
| Biobío | 71,9% | 74,9% | 64,1% | 76,8% |
| Araucanía | 65,5% | 74,8% | 44,7% | 77,0% |
| Los Lagos | 71,8% | 75,2% | 60,7% | 79,4% |
| Aysén | 67,6% | 58,3% | 50,0% | 94,4% |
| Magallanes | 68,0% | 71,9% | 50,0% | 82,1% |
| R. Metropolitana | 64,6% | 68,8% | 52,5% | 72,5% |
| Los Ríos | 64,4% | 59,7% | 65,0% | 68,3% |
| Arica y Parinacota | 82,8% | 84,4% | 78,6% | 85,4% |
| Total Nacional | 67,8% | 70,9% | 57,5% | 74,8% |

Tabla 7: Dimensión Satisfacción con el OTEC

| | Satisfacción con el OTEC | Satisfacción con los procedimientos administrativos del OTEC | Satisfacción con la rapidez de respuesta del OTEC | Satisfacción con la claridad y precisión en la entrega de información | Satisfacción con la formalidad y credibilidad del OTEC | Satisfacción con la atención de personal de OTEC | Satisfacción de experiencia trabajo con OTEC |
|-----------------------|--------------------------|--|---|---|--|--|--|
| Tarapacá | 61,3% | 56,0% | 56,0% | 76,0% | 56,0% | 72,0% | 52,0% |
| Antofagasta | 76,6% | 68,1% | 68,1% | 78,7% | 85,1% | 85,1% | 74,5% |
| Atacama | 78,6% | 71,4% | 78,6% | 78,6% | 85,7% | 71,4% | 85,7% |
| Coquimbo | 75,0% | 65,9% | 65,9% | 77,3% | 84,1% | 81,8% | 75,0% |
| Valparaíso | 78,9% | 71,5% | 74,0% | 76,9% | 81,4% | 84,9% | 84,8% |
| O'Higgins | 79,4% | 70,4% | 69,4% | 76,5% | 84,7% | 89,8% | 85,7% |
| Maule | 78,5% | 71,0% | 75,2% | 78,0% | 81,7% | 84,4% | 80,7% |
| Biobío | 77,8% | 68,8% | 71,1% | 78,7% | 83,6% | 83,0% | 81,6% |
| Araucanía | 72,3% | 63,3% | 65,6% | 68,9% | 77,0% | 83,3% | 75,4% |
| Los Lagos | 80,6% | 73,9% | 72,7% | 82,0% | 81,8% | 88,0% | 85,5% |
| Aysén | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Magallanes | 87,0% | 81,5% | 81,5% | 85,2% | 85,2% | 92,6% | 96,3% |
| R. Metropolitana | 76,1% | 68,4% | 67,9% | 73,6% | 80,5% | 85,1% | 81,4% |
| Los Ríos | 74,1% | 63,0% | 74,1% | 74,1% | 75,0% | 85,2% | 73,1% |
| Arica y Parinacota | 85,6% | 86,7% | 66,7% | 86,7% | 86,7% | 93,3% | 93,3% |
| Total Nacional | 77,1% | 69,3% | 69,7% | 75,7% | 81,2% | 85,0% | 81,6% |

Tabla 8: Dimensión Satisfacción con los resultados del curso

| | Satisfacción con los resultados del curso | Satisfacción con la utilidad de los contenidos del curso para la empresa | Satisfacción de la utilidad de los contenidos del curso para los trabajadores | Satisfacción con Programa SENCE |
|-----------------------|---|--|---|---------------------------------|
| Tarapacá | 79,6% | 78,8% | 85,7% | 74,2% |
| Antofagasta | 85,6% | 82,5% | 86,9% | 87,4% |
| Atacama | 82,3% | 75,0% | 87,5% | 84,4% |
| Coquimbo | 80,9% | 81,0% | 81,8% | 79,9% |
| Valparaíso | 80,3% | 79,4% | 79,7% | 81,8% |
| O'Higgins | 81,9% | 82,0% | 83,3% | 80,6% |
| Maule | 81,0% | 81,3% | 81,3% | 80,4% |
| Biobío | 85,6% | 85,3% | 84,3% | 87,2% |
| Araucanía | 77,6% | 75,3% | 77,4% | 80,0% |
| Los Lagos | 83,0% | 82,1% | 84,9% | 82,2% |
| Aysén | 95,4% | 94,4% | 91,7% | 100,0% |
| Magallanes | 86,5% | 78,1% | 92,2% | 89,1% |
| R. Metropolitana | 81,3% | 80,3% | 81,8% | 81,7% |
| Los Ríos | 79,9% | 84,1% | 79,4% | 76,3% |
| Arica y Parinacota | 91,0% | 85,4% | 93,8% | 93,8% |
| Total Nacional | 81,8% | 80,9% | 82,3% | 82,2% |

7. Conclusiones

Los resultados generales obtenidos en la medición realizada al Programa **Franquicia Tributaria** 2014 presentan un ISN regular de 75,5%.

La dimensión peor evaluada fue la "Satisfacción con los procedimientos previos al inicio del curso", con un ISN regular de 67,8%. Al revisar cada una de las subdimensiones, todas presentan evaluaciones regulares. Es necesario realizar una revisión de los distintos aspectos relativos a los procedimientos previos, tales como la información disponible para la postulación, la plataforma web y el proceso para postular al Programa.

Aunque la dimensión "Satisfacción con la atención del OTEC" obtuvo un ISN positivo de 77,1%, no todas las subdimensiones fueron evaluadas de la misma forma. Los "Procedimientos administrativos del OTEC" y la "Rapidez de respuesta del OTEC a solicitudes de empresa" fueron evaluados de forma regular con un ISN de 69,3% y 69,7% respectivamente, siendo justamente estos dos aspectos los prioritarios para realizar mejoras.

La satisfacción con los resultados del curso fue la dimensión mejor evaluada (ISN 81,8%). Sólo se observa una oportunidad en "Actualización de los contenidos del curso según la realidad del sector productivo", que obtuvo un ISN de 74,1%.