



DOCUMENTO TÉCNICO
INFORME DE SATISFACCIÓN USUARIA FRANQUICIA TRIBUTARIA
“Estudio de encuestas telefónicas de satisfacción de usuarios de programas de capacitación de SENCE”

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo- SENCE

Abril de 2014

ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
ANTECEDENTES GENERALES.....	4
1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. FRANQUICIA TRIBUTARIA.....	4
3. DISEÑO MUESTRAL.....	5
4. LECTURA RESULTADOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN.....	6
RESULTADOS PROGRAMA FRANQUICIA TRIBUTARIA.....	7
1. CARACTERIZACIÓN	7
1.1. PARTICIPACIÓN PREVIA PROGRAMAS SENCE.....	7
1.2. TIEMPO DE PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS SENCE	8
1.3. MEDIOS DE POSTULACIÓN	8
2. ANÁLISIS DE DIMENSIONES	9
2.1. RESUMEN DE RESULTADOS POR DIMENSIONES Y SATISFACCIÓN GENERAL	9
2.1.1. <i>Dimensión “Evaluación de procedimientos”</i>	10
2.1.1.1. Resumen dimensión.....	10
2.1.1.2. Resultados dimensión “Evaluación de procedimientos” por región	11
2.1.1.3. Resultado de variables por sub-dimensiones.....	14
2.1.1.3.1. Sub-dimensión “Información previa disponible del programa”	14
2.1.1.3.2. Sub-dimensión “Atención recibida”	15
2.1.1.4. Uso de página web.....	16
2.1.2. <i>Dimensión “Evaluación de OTEC”</i>	17
2.1.2.1. Resumen dimensión.....	17
2.1.2.2. Resultados dimensión “Evaluación OTEC” por región	18
2.1.2.3. Evaluación sub dimensión “Evaluación atención OTEC”	20
2.1.2.4. Razones para seleccionar OTEC.....	21
2.1.3. <i>Dimensión “Evaluación de resultados”</i>	22
2.1.3.1. Resumen dimensión.....	22
2.1.3.2. Resultados dimensión “Evaluación de resultados” por región	23
2.1.3.3. Resultado de variables por sub-dimensión	25
2.1.3.3.1. Sub dimensión “Evaluación de la utilidad o pertinencia de la capacitación para las empresas” .	25
2.1.3.3.2. Sub dimensión “Evaluación de la utilidad o pertinencia de los trabajadores capacitados”	26
2.1.3.3.3. Áreas en las que el Programa FT impacta al interior de la empresa	27
2.1.3.3.4. Recomendación del programa	28



**3. RESUMEN FINAL DE LOS RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA FRANQUICIA TRIBUTARIA
29**

- 3.1. RESUMEN RESULTADOS GENERALES DEL PROGRAMA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO SECTORIAL..... 29
- 3.2. RESUMEN FINAL RESULTADOS POR REGIONES DEL PROGRAMA FRANQUICIA TRIBUTARIA 31

OPORTUNIDADES DE MEJORA 33

ANTECEDENTES GENERALES

1. Introducción

En el marco del Plan de Modernización del Estado y las políticas de Medición de Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), ha decidido efectuar por segundo año consecutivo una evaluación de algunos de sus programas y sus Canales de Atención Ciudadana para poder medir la percepción de conformidad de los/as usuarios/as y beneficiarios/as, sobre sus propias expectativas, y poder identificar las principales oportunidades de mejora, para entregar un servicio con mejores estándares de calidad.

Para este efecto se han identificado una serie de dimensiones a medir a través de diferentes cuestionarios, que evalúan las distintas etapas de los Programas y Canales de Atención Ciudadana de SENCE. La encuesta fue aplicada telefónicamente, los detalles metodológicos y de trabajo de campo se encuentran en el Documento Técnico “Informe Metodológico Informes de Programas y Canales de Atención”

En el presente informe se abordó específicamente el análisis de los resultados de la encuesta realizada a empresas que hicieron uso de la Franquicia Tributaria (FT) durante el año 2013.

2. Franquicia Tributaria

La Franquicia Tributaria es el incentivo tributario establecido por la ley N° 19.518 que se otorga a las empresas clasificadas por el Servicio de Impuestos Internos como Contribuyente de Primera Categoría de la Ley de Impuesto a la Renta y que tengan una planilla anual de remuneraciones imponibles superior a 35 UTM.

Esta franquicia consistente en la posibilidad de descontar del impuesto a la renta a pagar anualmente, hasta la concurrencia del 1% de la planilla anual de remuneraciones del conjunto de trabajadores contratados, por concepto de los gastos en los que haya incurrido por la realización de acciones de capacitación informadas al SENCE y visadas por este servicio con anterioridad a su comienzo

3. Diseño muestral

Se tomó como universo muestral a las empresas que utilizaron el beneficio tributario y participaron de los cursos impartidos en el marco del desarrollo del Programa “Franquicia Tributaria” durante el año 2013, a partir del cual se estimó el tamaño muestral. La muestra nacional tuvo parámetros de 2.18% 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:

Región	Universo	Muestra	Error ¹
I ²	151	24	18,41%
II	281	84	8,97%
III	138	42	12,66%
IV	288	108	7,47%
V	1.013	181	6,60%
VI	495	143	6,92%
VII	596	164	6,52%
VIII	1.162	233	5,74%
IX	333	105	7,93%
X	574	183	5,98%
XI	29	15	17,89%
XII	116	49	10,69%
XIII	7.215	322	5,34%
XIV	174	66	9,53%
XV	54	17	19,86%
Total general	12.619	1.736	2,18%

La variación registrada en los errores muestrales a nivel regional se fundamentan en la extrema 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).

¹ Estos niveles de error se explican por la imposibilidad que se produjo en el transcurso del Trabajo de Campo de lograr las cuotas comprometidas para este programa en específico. Ya que después del tercer llamado no fue posible obtener muestras de reemplazo que permitieran continuar con el trabajo de campo en las regiones que no fue posible alcanzar las muestras comprometidas.

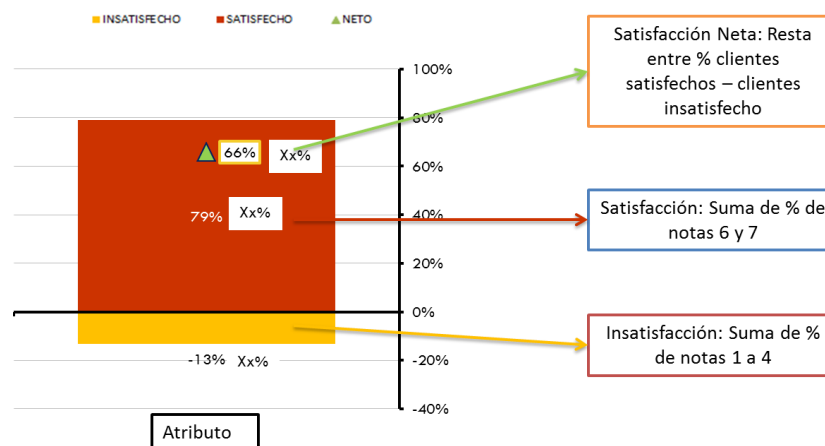
² Los datos relacionados con las regiones de Tarapacá, Atacama, Aysén, Magallanes y Arica Parinacota se consideraron solo tendenciales por presentar un error muestral por sobre el 10%

4. Lectura resultados indicadores de satisfacción

Para medir la satisfacción y sus principales atributos, la encuesta utilizó preguntas de tipo escalar con unidades de medición que varían del 1 al 7, donde 1 representa total insatisfacción en la evaluación y, por el contrario, 7 significa completa satisfacción. Según la metodología tradicional de evaluación de satisfacción, se utilizan 4 indicadores para evaluarla, Satisfacción Positiva, Satisfacción Neutra, Satisfacción Negativa y Satisfacción Neta (Para su cálculo ver tabla siguiente).

Resultado	Nivel de Satisfacción
Porcentaje de notas 6 y 7	Satisfacción
Porcentaje de notas 5	Neutro
Porcentaje de notas 4 e inferiores.	Insatisfacción
$(\% \text{ nota } 7 + \% \text{ nota } 6) - (\% \text{ nota } 4 \text{ o menos})$	Satisfacción Neta

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



Por otro lado, el siguiente cuadro corresponde a la caracterización de los rangos de porcentajes de satisfacción, con el fin de obtener un análisis coherente a lo largo de los programas analizados.

Evaluación correspondiente a porcentajes de satisfacción	
0%-50%	Muy negativa, necesita reformulación. Considerada como un muy bajo nivel de satisfacción.
51%-60%	Negativa, necesita modificación. Considerada como bajo nivel de satisfacción.
61%-75%	Regular, debe mejorar. Considerada como un nivel medianamente satisfactorio.
76%-90%	Positiva, considerado como un alto nivel de satisfacción.
91%-100%	Excelente, considerado como un muy alto nivel de satisfacción.

Resultados Programa Franquicia Tributaria

A continuación se presenta el resumen de los resultados de las variables medidas por medio del cuestionario aplicado por vía telefónica. Para dar orden y coherencia a la presentación el análisis se estructurará a partir de las distintas dimensiones y sub-dimensiones que fueron abordadas en este estudio.

1. Caracterización

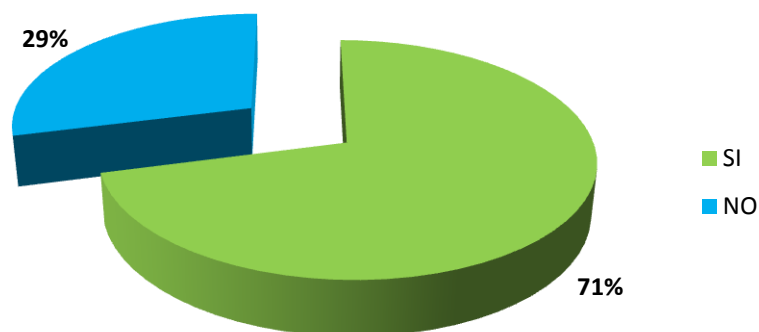
La sección de antecedentes del instrumento de medición nos entregó los elementos necesarios para poder identificar dos aspectos centrales en el acercamiento y vinculación de las empresas que participaron del programa FT con el SENCE. Los aspectos fueron:

- ✓ Participación previa en programas SENCE.
- ✓ Tiempo de participación en programas SENCE.
- ✓ Medio de postulación.

1.1. Participación previa programas SENCE

El 71% de los beneficiarios encuestados el 2013 indicó que antes de dicho año también habían participado del programa Franquicia Tributaria.

Gráfico n°1 Participación previa en programas SENCE Programa Franquicia Tributaria (n=1736)



1.2. Tiempo de participación en programas SENCE

Durante el año 2013 el 71% de las empresas indicó que habían participado en el Programa FT en los años anteriores. Así se observó que mayoritariamente las empresas han utilizado el beneficio entre 1 y 5 años desde hace 5 años

**Tabla n°1 Tiempo de participación en programas SENCE Franquicia Tributaria (AÑOS)
(n=1233)**

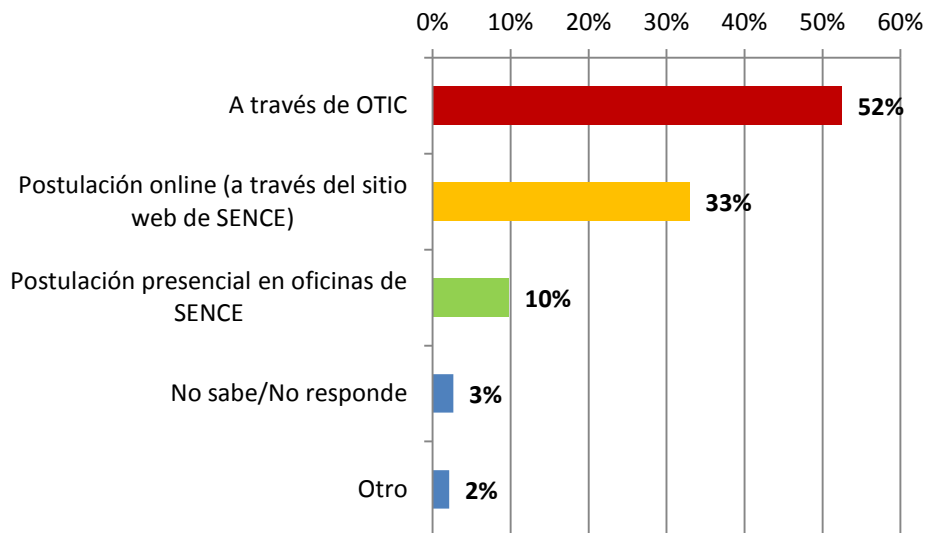
Número de años	Frecuencia	Porcentaje
0	56	5,01%
1	365	32,65%
2	189	16,91%
3	122	10,91%
4	75	6,71%
5	81	7,25%
6	29	2,59%
7	17	1,52%
8	36	3,22%
9	7	0,63%
10	93	8,32%
11 o más	48	4,29%

1.3. Medios de postulación

La identificación de los principales medios por los cuales las empresas postulan a la Franquicia Tributaria, es clave para fortalecer y mejorar el proceso mismo de postulación.

Se pudo observar la importancia de las OTIC en este proceso, en un segundo lugar se muestra como relevante la postulación online por medio del sitio web del SENCE, y en tercer lugar la postulación presencial en las oficinas del SENCE. No fue posible observar por medio de las respuestas de los encuestados otros medios de postulación significativos para las empresas encuestadas.

**Gráfico n°2 Medios de Postulación Programa Franquicia Tributaria
(n=1736)**



2. Análisis de dimensiones

El presente capítulo da cuenta del resumen de los resultados de la encuesta aplicada, por medio de la identificación de dimensiones generales en las que se estructura el instrumento de medición para este programa. Estas dimensiones son:

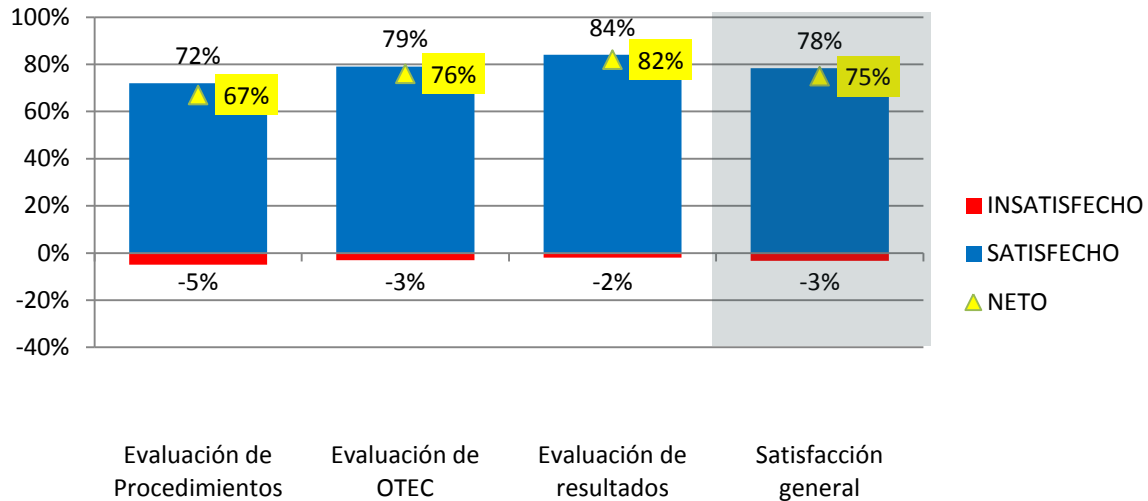
- ✓ Evaluación de procedimientos.
- ✓ Evaluación de OTEC.
- ✓ Evaluación de resultados.

2.1. Resumen de resultados por dimensiones y satisfacción general

A continuación se presenta el resumen general de los resultados obtenidos en la medición realizada al Programa FT. La satisfacción general neta alcanza un 75%³ que es considerada como regular. La dimensión mejor evaluada fue “Evaluación de resultados con un 82% de satisfacción neta, en tanto la dimensión peor evaluada fue “Evaluación de presupuestos” con un 67% de satisfacción neta que es considerado como regular.

³ La satisfacción general neta fue calculada por medio de un promedio simple entre las tres dimensiones a partir de las cuales se estructura el índice de Satisfacción General..

**Gráfico n°3 Satisfacción general Programa Franquicia Tributaria
(n=1736)**



2.1.1. Dimensión “Evaluación de procedimientos”

2.1.1.1. Resumen dimensión

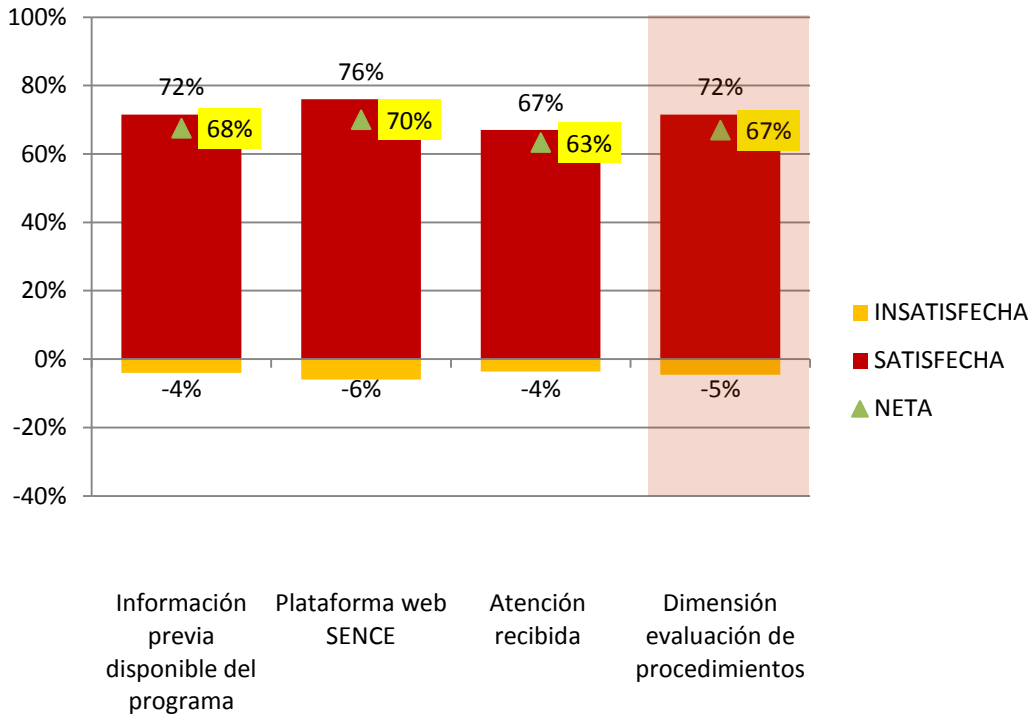
La dimensión “Evaluación de procedimientos” da cuenta de los procesos que realiza la empresa con SENCE previo a la participación en el programa. Las sub-dimensiones que conforman esta dimensión son:

- ✓ Información previa disponible del programa.
- ✓ Plataforma web SENCE.
- ✓ Atención recibida.

La satisfacción neta de esta dimensión alcanza el 67%⁴, lo que es considerado como regular, y las sub-dimensiones que lo componen son evaluadas regularmente.

⁴ La satisfacción neta por dimensión fue calculada por medio de un promedio simple entre las distintas sub-dimensiones que componen la dimensión.

Gráfico n°4 Dimensión “Evaluación de procedimientos” Programa Franquicia Tributaria (n=1736)



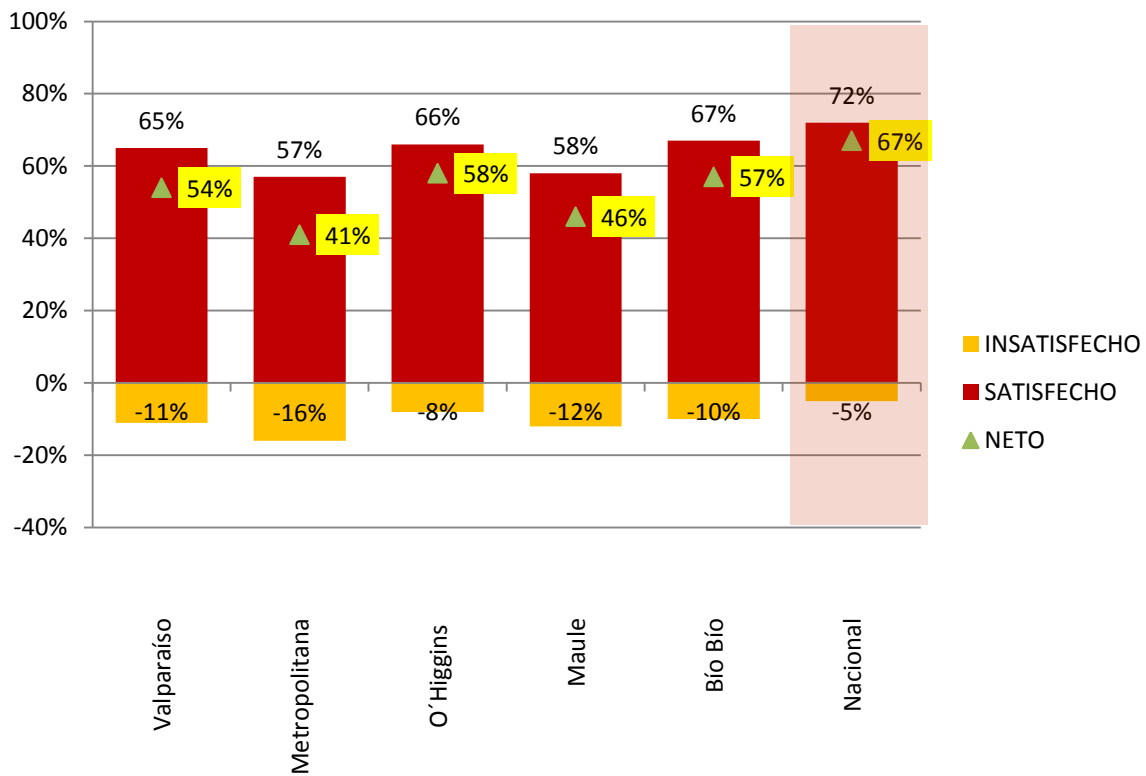
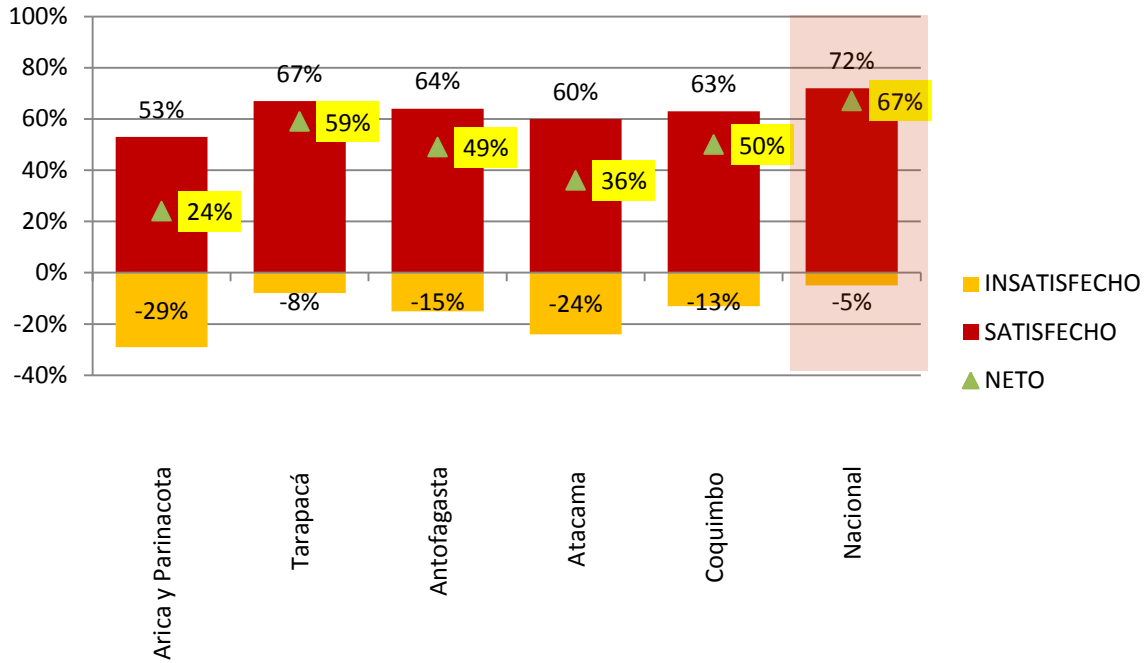
2.1.1.2. Resultados dimensión “Evaluación de procedimientos” por región ⁵

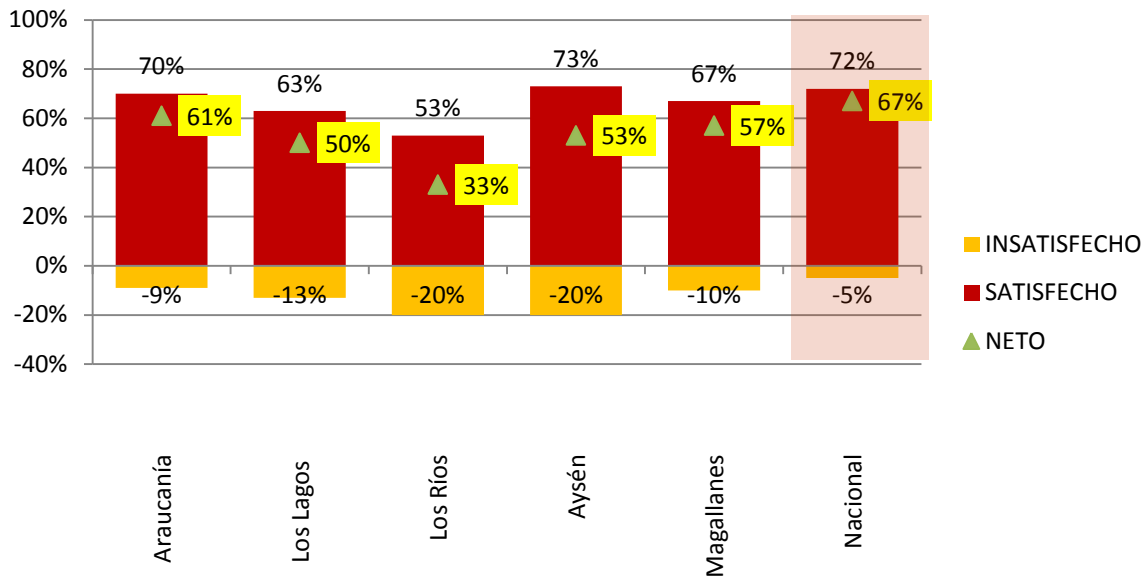
Al desagregar el resultado de esta dimensión por región fue posible identificar las regiones que presentan los mejores y peores porcentajes de satisfacción neta en relación con los procesos que realiza la empresa con SENCE previo a la participación en el programa FT.

En esta dimensión fue posible observar que los niveles de satisfacción presentaron niveles muy negativos, negativos y regulares. Las regiones que presentaron las peores evaluaciones fueron Arica y Parinacota (24%), Los Ríos (33%) y Atacama (36%). En tanto que las regiones con mejores porcentajes de satisfacción neta fueron Tarapacá (59%), O’Higgins (58%) y Araucanía (61%).

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 las regiones de Tarapacá, Atacama, Aysén, Magallanes y Arica Parinacota donde se registraron mayores porcentajes de error (10%).

Gráfico n°5 Dimensión “Evaluación de procedimientos” por regiones del Programa Franquicia Tributaria (n=1736)





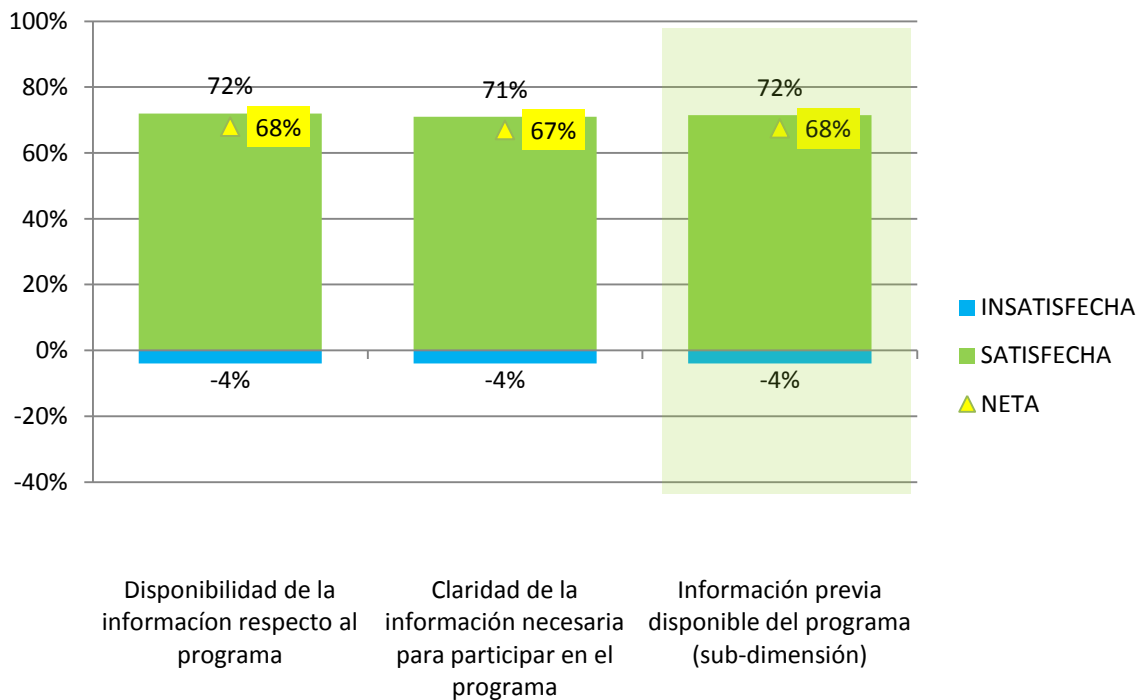
2.1.1.3. Resultado de variables por sub-dimensiones

A continuación se detallan las variables que componen las sub-dimensiones que comprenden la dimensión “Evaluación de procedimientos” y que son posibles de desagregar, dado que están compuestas por más de un indicador:

2.1.1.3.1. Sub-dimensión “Información previa disponible del programa”

Como se puede observar en el gráfico, el nivel de satisfacción neto en las variables que componen la sub-dimensión “Información previa disponible del programa” es regular, al igual que todas las variables que componen esta sub-dimensión.

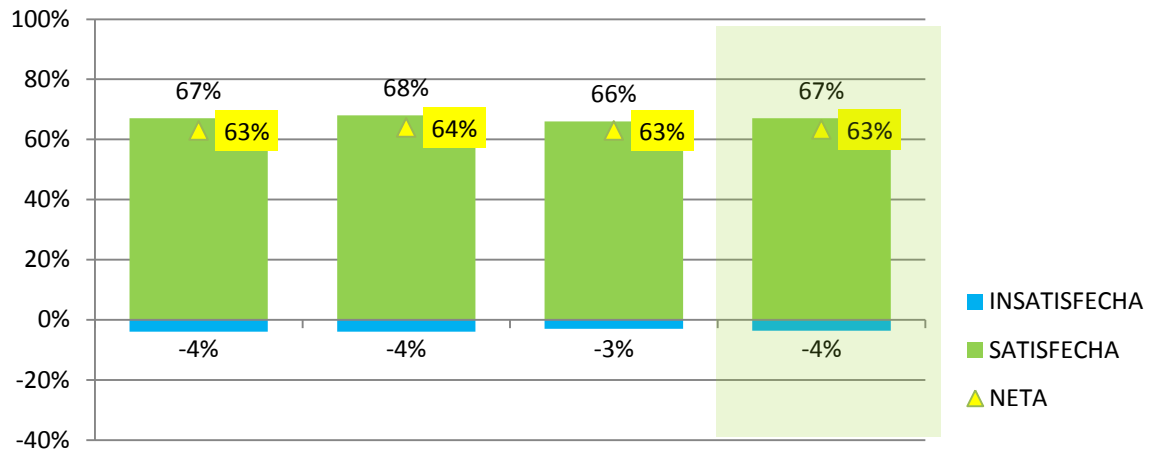
Gráfico n°6 Sub-dimensión “Información previa disponible” del Programa Franquicia Tributaria (n=1736)



2.1.1.3.2. Sub-dimensión “Atención recibida”

Al observar el gráfico, es posible observar que las tres variables que conforman esta sub-dimensión, son evaluados como regulares.

Gráfico n°7 Sub- dimensión “Atención recibida” del Programa Franquicia Tributaria (n=1736)



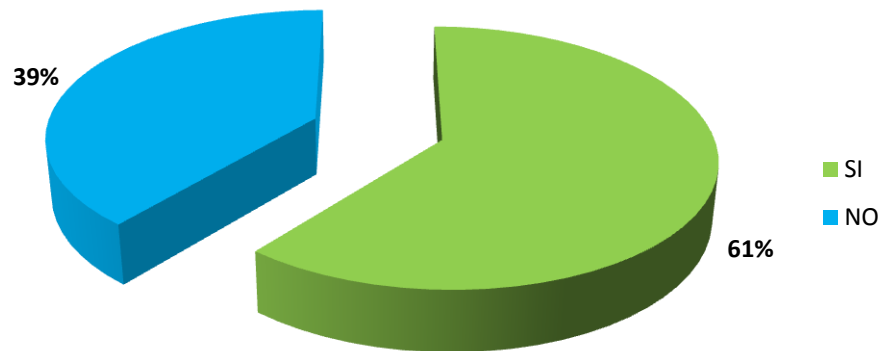
Rapidez y eficacia del proceso de postulación Evaluación general de la atención Evaluación general del proceso de postulación Atención recibida durante el proceso de postulación al programa (sub-dimensión)

2.1.1.4. Uso de página web

La utilización de las plataformas virtuales es un aspecto central en los procesos de modernización de los servicios públicos. Especialmente pensado como un medio de mejorar la calidad y eficiencia del servicio entregado. Del total de empresas consultadas un 61% indicó haber ocupado la página web del SENCE durante el proceso de postulación.

La variable nos indica que el uso de la página web del SENCE para el caso particular de este programa es una vía importante de relación de las empresas con la institución.

**Gráfico n°8 Uso de página Web Programa Franquicia Tributaria
(n=1736)**



2.1.2. Dimensión “Evaluación de OTEC”

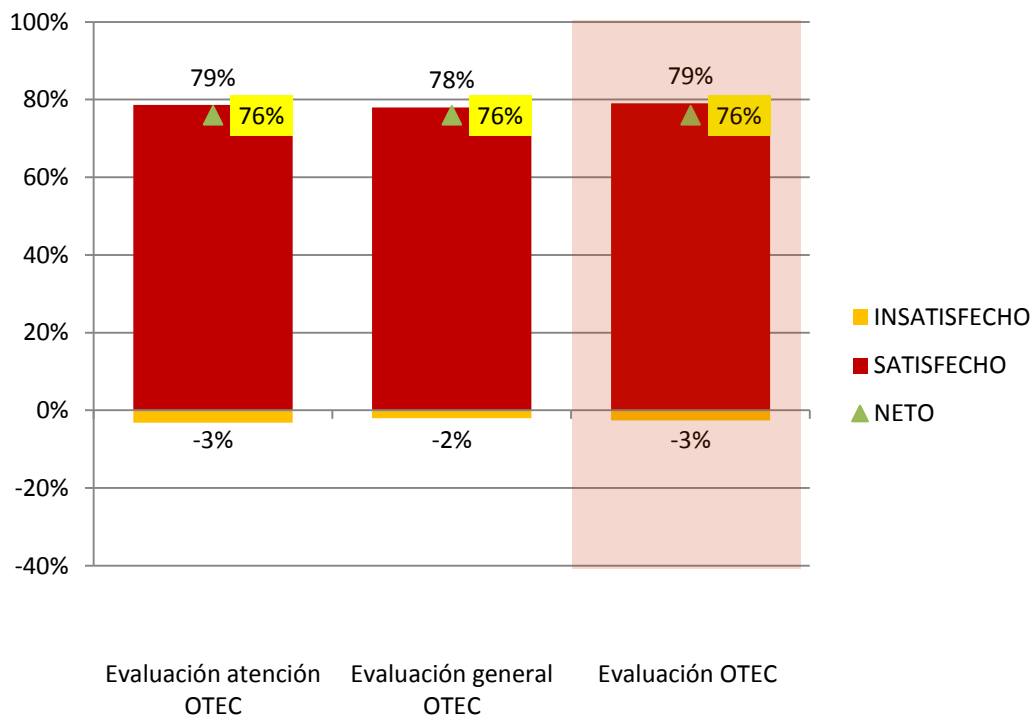
2.1.2.1. Resumen dimensión

La dimensión “Evaluación de la OTEC” da cuenta de la forma en que las empresas consultadas evalúan el desempeño de las OTEC. Las sub-dimensiones que conforman esta dimensión son:

- ✓ Evaluación atención OTEC.
- ✓ Evaluación general OTEC.⁶

La satisfacción neta de esta dimensión alcanza un 76%⁷, lo que es considerado como positivo, y las sub-dimensiones que lo componen también son evaluadas positivamente, todas con el mismo nivel de satisfacción neta de un 76%.

Gráfico n°9 Dimensión “Evaluación OTEC” Programa Franquicia Tributaria (n=1736)



⁶ Esta dimensión se refiere al nivel de satisfacción que presentan las empresas en relación con las OTEC que les han prestado servicios de capacitación.

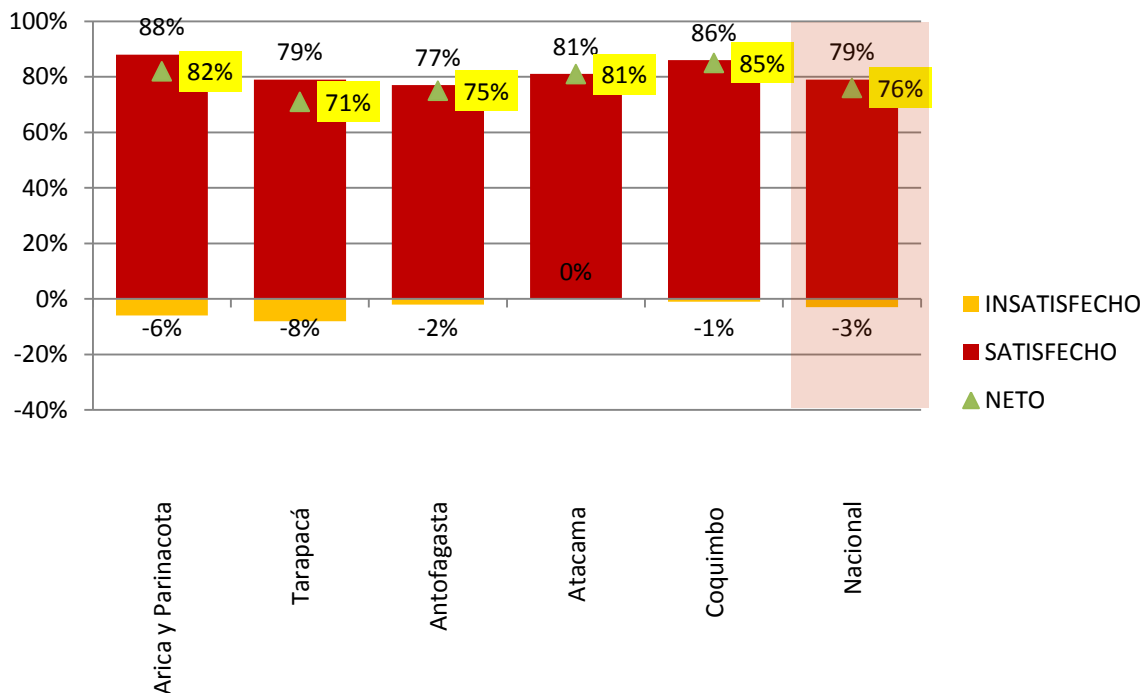
⁷ La satisfacción neta por dimensión fue calculada por medio de un promedio simple entre las distintas sub-dimensiones que componen la dimensión.

2.1.2.2. Resultados dimensión “Evaluación OTEC” por región ⁸

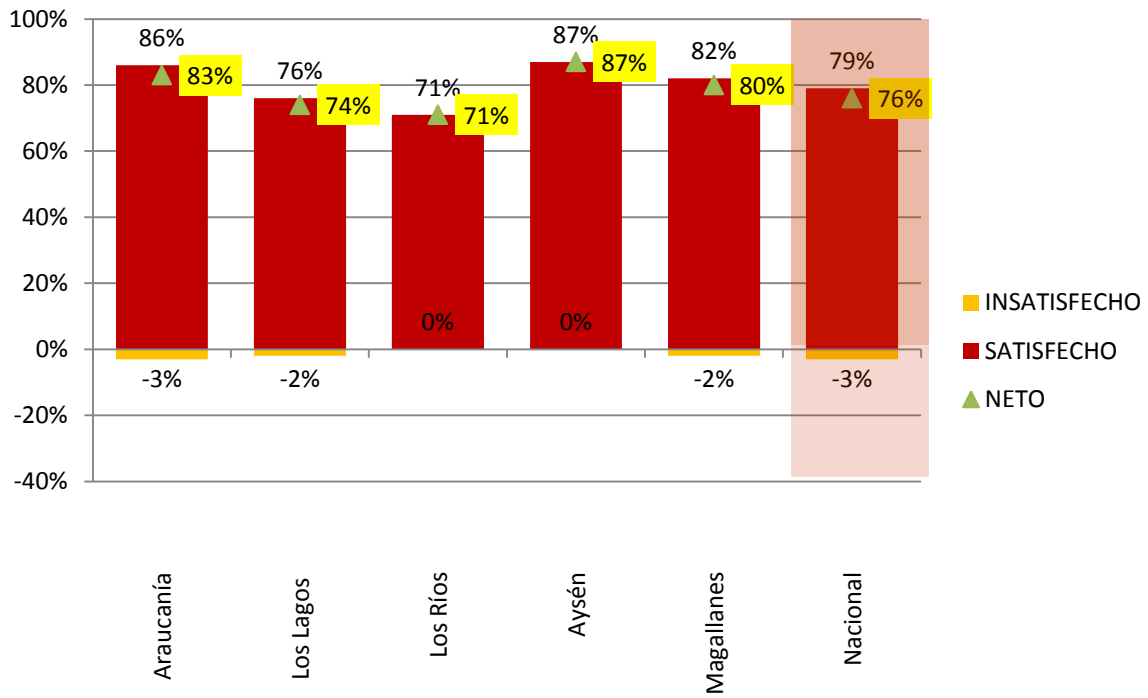
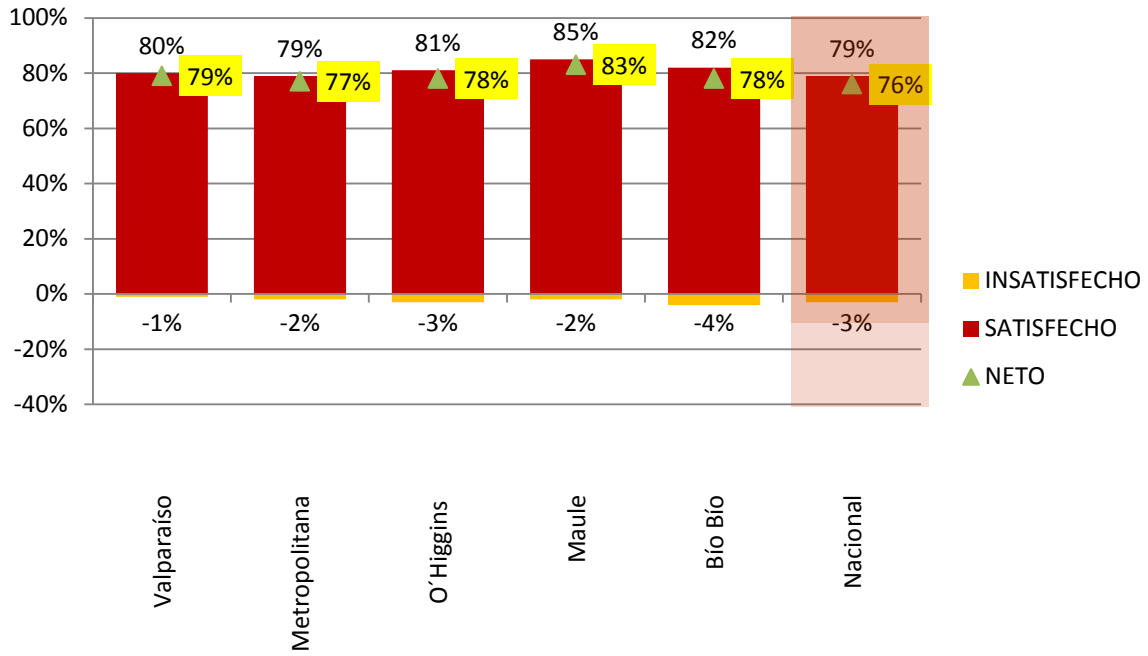
Al desagregar el resultado de esta dimensión por región fue posible identificar las regiones que presentan los mejores y peores porcentajes de satisfacción neta en relación con la evaluación que hacen las empresas del desempeño de las OTEC.

Las evaluaciones de las distintas regiones en relación a esta dimensión son regulares y positivas. Las regiones que presentaron mejores porcentajes de satisfacción neta fueron Coquimbo (85%) y Aysén (87%), en tanto que las regiones que presentaron los peores niveles de satisfacción fueron las regiones de Tarapacá (71%), y los Ríos (71%).

Gráfico n°10 Dimensión “Evaluación de OTEC” por regiones del Programa Franquicia Tributaria (n=1736)



⁸ 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 las regiones de Tarapacá, Atacama, Aysén, Magallanes y Arica Parinacota donde se registraron mayores porcentajes de error (10%).

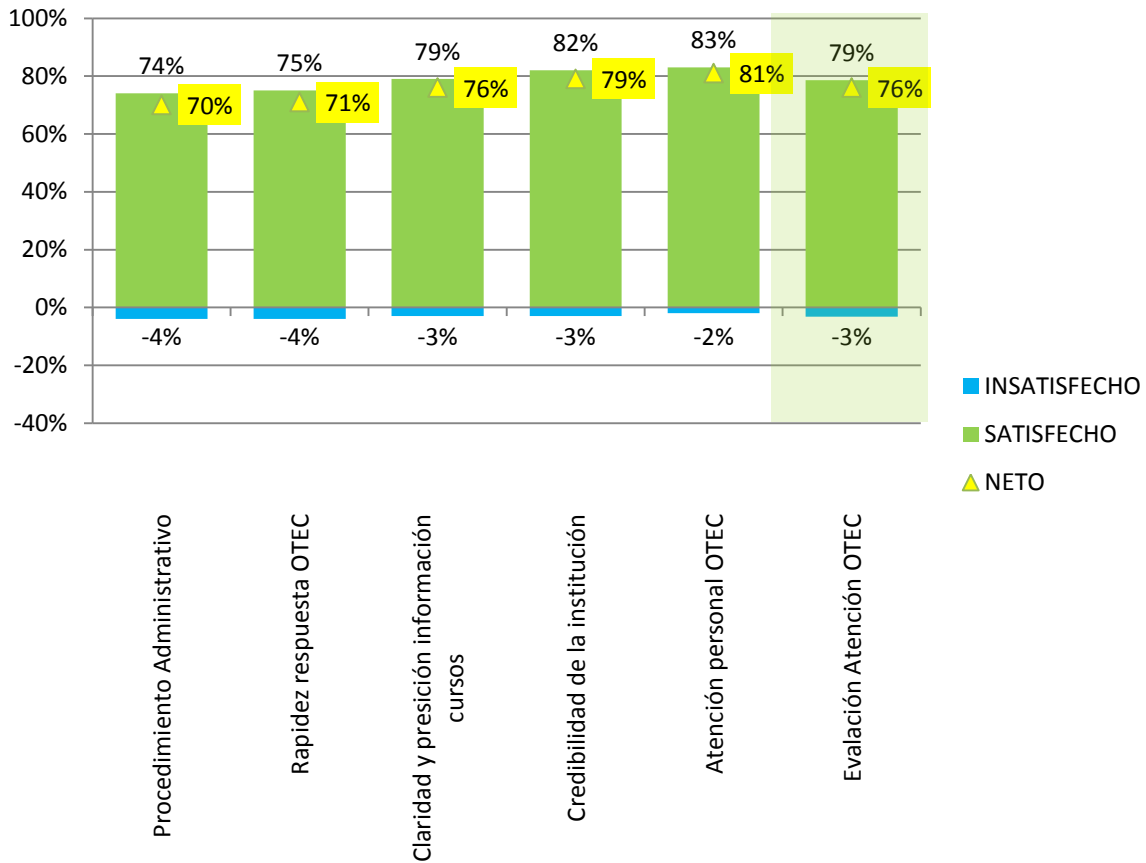


2.1.2.3. Evaluación sub dimensión “Evaluación atención OTEC”

Se detalla la sub dimensión “Evaluación atención OTEC” puesto que se compone de 5 variables las que se detallan a continuación:

Es posible observar tanto valoraciones positivas como regulares de las distintas variables que comprenden esta sub-dimensión, aunque el promedio final es positivo con un 76%. Las variables que fueron evaluadas regularmente fueron “Procedimiento Administrativo” (70%) y “Rapidez respuesta OTEC” (71%), en tanto las variable que presentó la mejor evaluación de esta sub-dimensión fue “Atención personal OTEC” con un 81% de satisfacción neta.

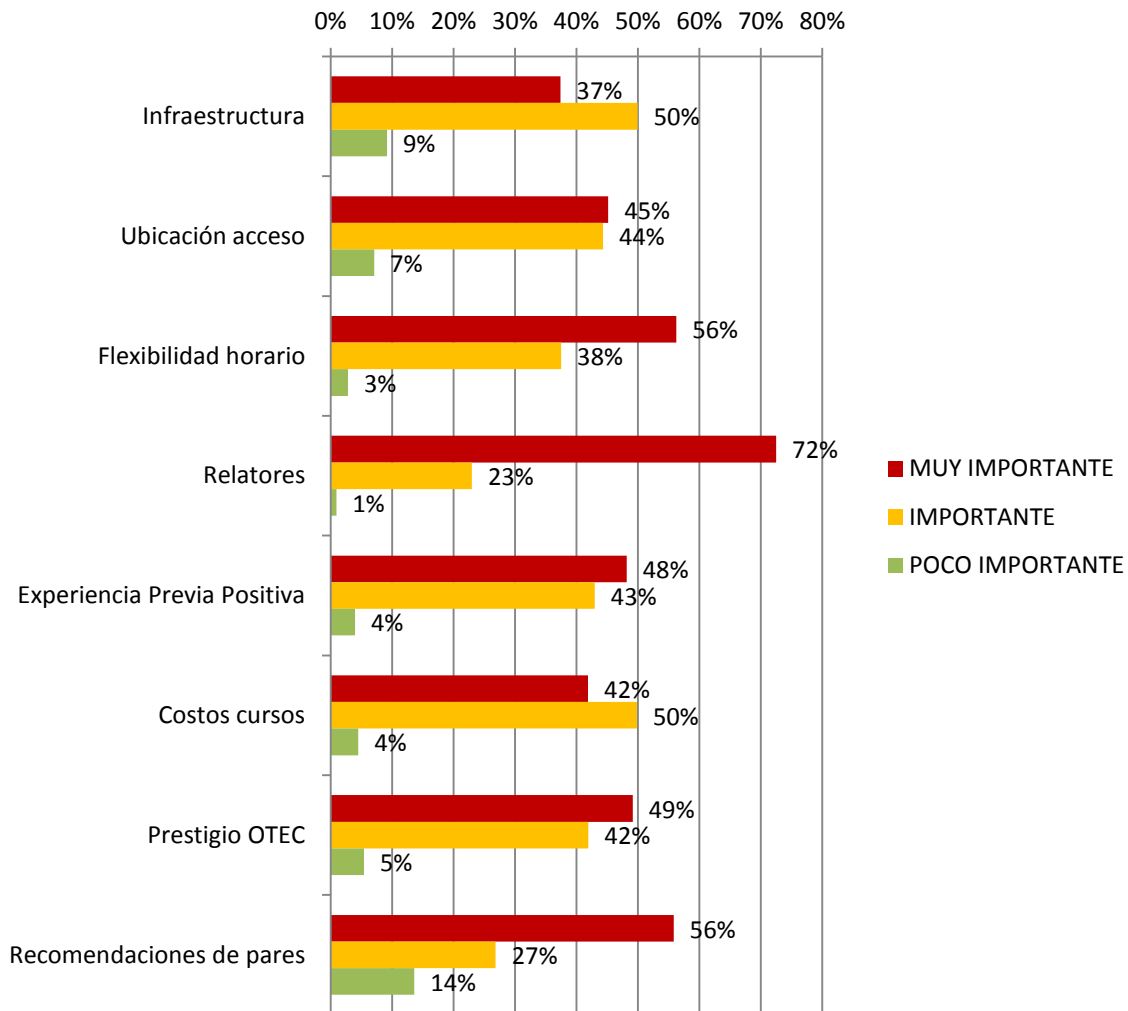
Gráfico n°11 Sub-dimensión “Evaluación atención OTEC” Programa Franquicia Tributaria (n=1736)



2.1.2.4. Razones para seleccionar OTEC

Se les consultó a los empleadores en relación con los atributos más importantes que toman en consideración al momento de seleccionar una OTEC. De esta forma tomando en consideración los atributos que tuvieron mayor frecuencia con la variable Muy Importante, es posible observar que los elementos más valorados fueron Flexibilidad Horaria, Relatores y recomendaciones.

Gráfico n°12 Razones para seleccionar OTEC Programa Franquicia Tributaria (n=1736)



2.1.3. Dimensión “Evaluación de resultados”

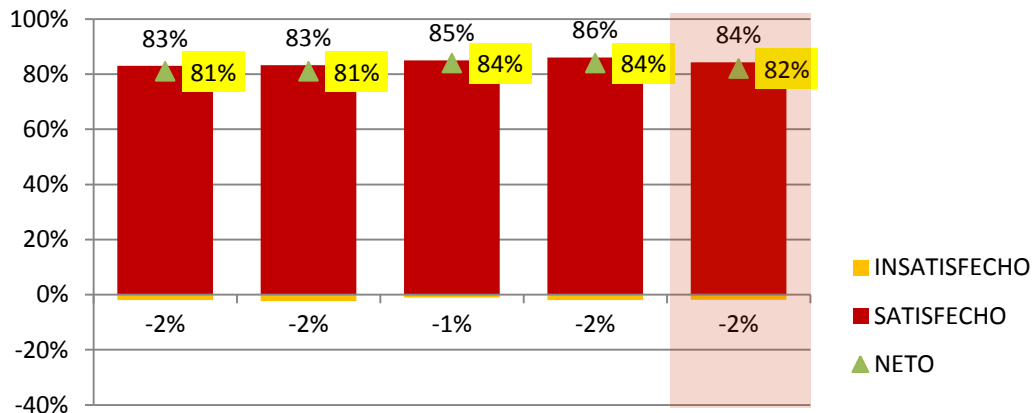
2.1.3.1. Resumen dimensión

La dimensión “Evaluación de resultados” da cuenta de los beneficios y utilidad que tienen para la empresa los cursos y capacitaciones realizadas. Las sub-dimensiones que conforman esta dimensión son:

- ✓ Evaluación utilidad o pertinencia empresa.
- ✓ Evaluación utilidad o pertinencia trabajadores.
- ✓ Evaluación global resultado.
- ✓ Evaluación global del programa.

La satisfacción neta de esta dimensión alcanza el 82%⁹, que es considerado positivo, y las sub-dimensiones que lo componen también son evaluadas positivamente siendo las mejores evaluadas la evaluación global de resultados y la evaluación global del programa con un 84% de satisfacción neta.

Gráfico n°13 Dimensión “Evaluación de resultados” Programa Franquicia Tributaria (n=1736)



Evaluación utilidad o pertinencia empresa	Evaluación utilidad o pertinencia trabajador	Evaluación global resultados	Evaluación global programa	Dimensión Evaluación de Resultados
--	---	------------------------------------	----------------------------------	---

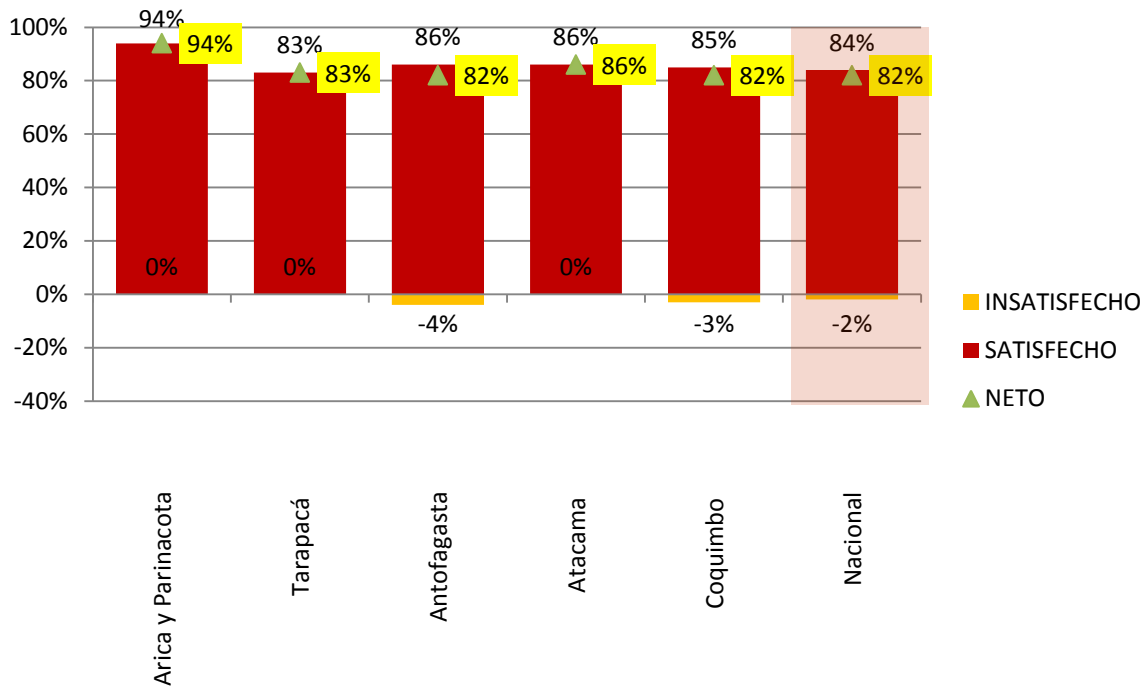
⁹ La satisfacción neta por dimensión fue calculada por medio de un promedio simple entre las distintas sub-dimensiones que componen la dimensión.

2.1.3.2. Resultados dimensión “Evaluación de resultados” por región ¹⁰

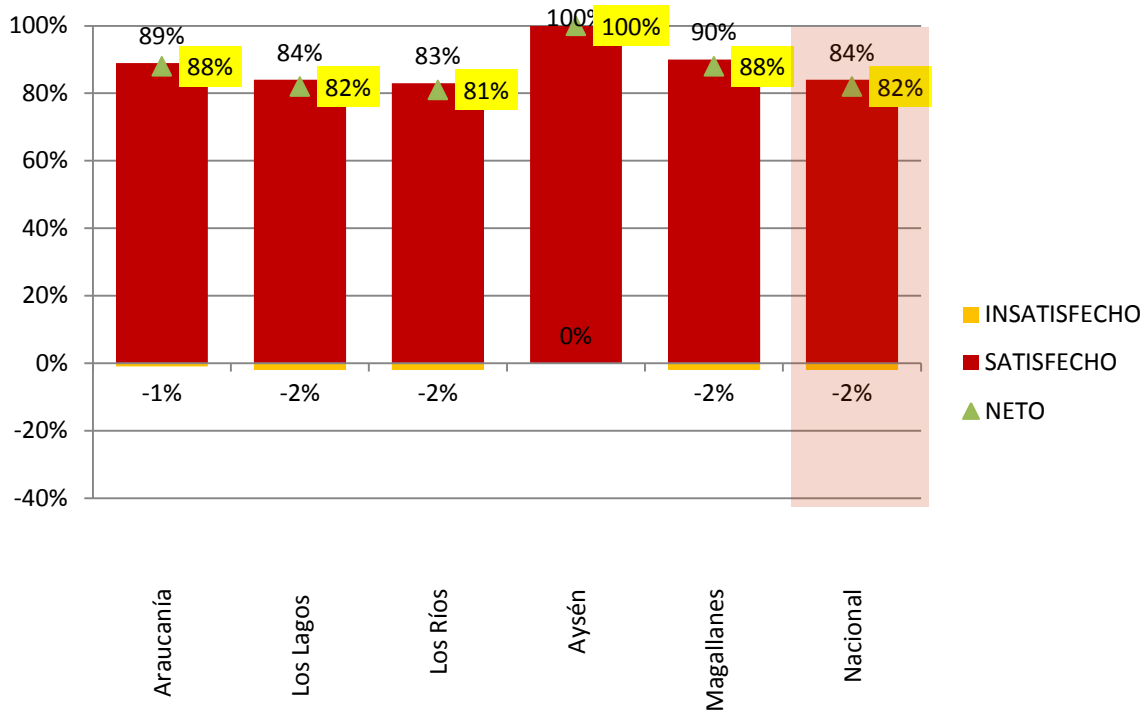
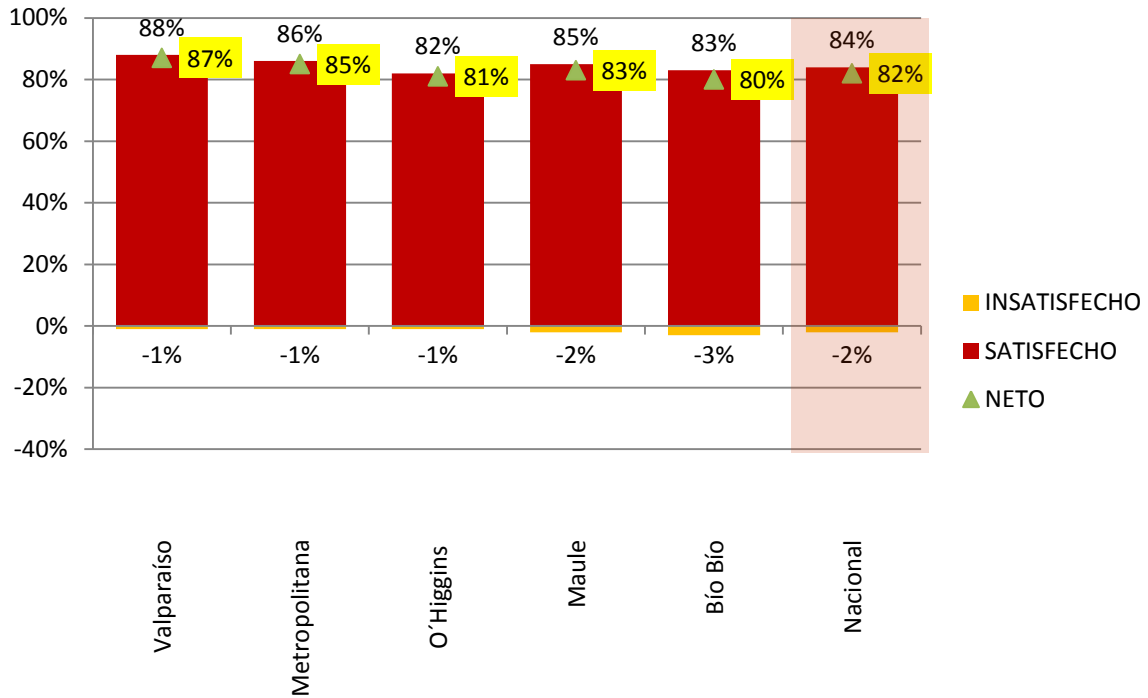
Al desagregar el resultado de esta dimensión por región fue posible identificar las regiones que presentan los mejores y peores porcentajes de satisfacción neta en relación con los beneficios y utilidad de las capacitaciones para la empresa.

En general las regiones presentan índices de satisfacción neta positivos, las únicas excepciones se observaron en las regiones de Arica Parinacota y Aysén que presentaron evaluaciones excelentes.

Gráfico n°14 Dimensión “Evaluación de resultados” por regiones del Programa Franquicia Tributaria (n=1736)



¹⁰ 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 las regiones de Tarapacá, Atacama, Aysén, Magallanes y Arica Parinacota donde se registraron mayores porcentajes de error (10%).



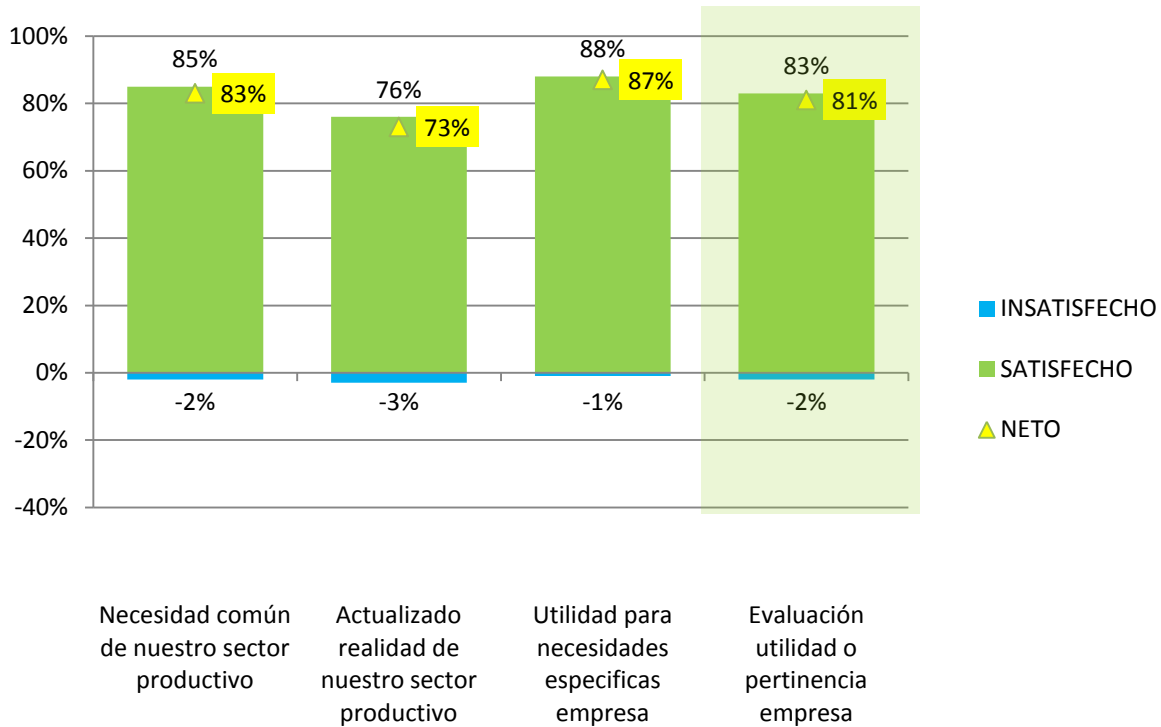
2.1.3.3. Resultado de variables por sub-dimensión

A continuación se detallan las variables que componen las sub-dimensiones que comprenden la dimensión “Evaluación de resultados” y que son posibles de analizar puesto que que estén conformadas por más de una variable:

2.1.3.3.1. Sub dimensión “Evaluación de la utilidad o pertinencia de la capacitación para las empresas”

En líneas generales esta sub-dimensión fue evaluada positivamente con un 81% de satisfacción neta. Pero la variable “Actualización a la realidad de los sectores productivos” solo fue evaluada regularmente, esto permite sugerir una actualización de los programas de los cursos y capacitaciones para que tengan una relación directa con los sectores productivos en los que las empresas desarrollan sus actividades.

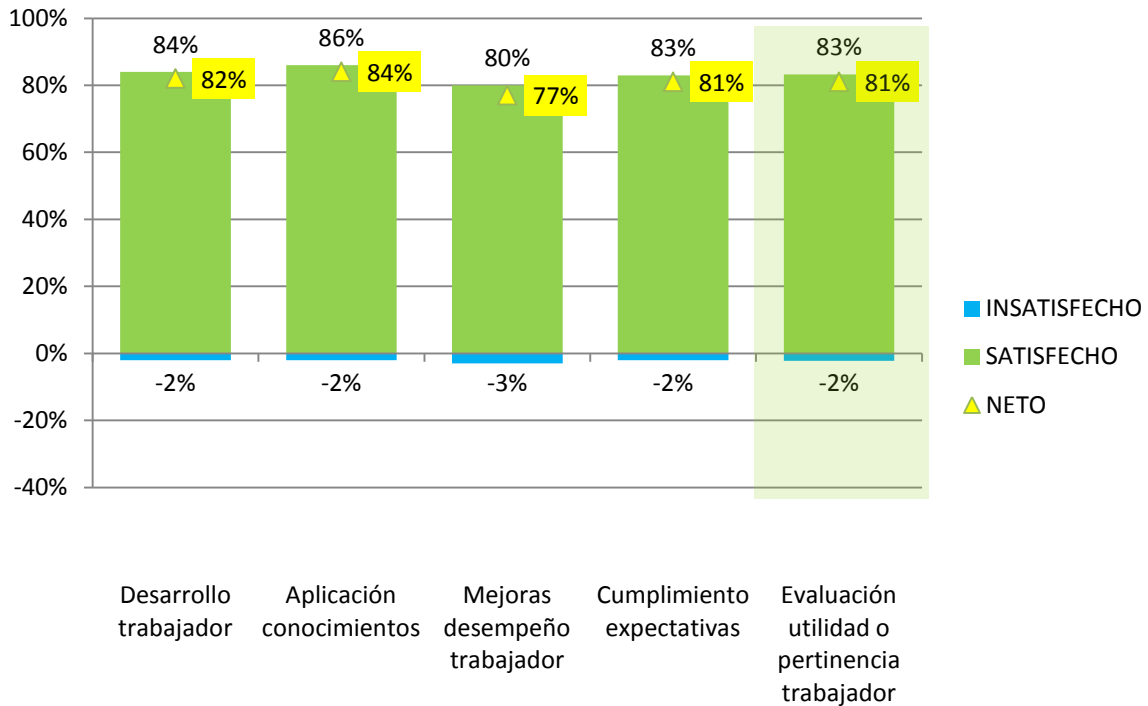
Gráfico n°15 Sub-Dimensión “Evaluación utilidad o pertinencia empresas” Programa Franquicia Tributaria (n=1736)



2.1.3.3.2. Sub dimensión “Evaluación de la utilidad o pertinencia de los trabajadores capacitados”

Esta sub-dimensión se refiere a la visión que tiene la empresa respecto a la utilidad de las capacitaciones recibidas por sus trabajadores en el desempeño de sus labores. En líneas generales la sub- dimensión fue evaluada positivamente. Las variables mejor evaluadas fueron “Desarrollo trabajador” (82%) y “Aplicación de conocimientos”(84%), mientras que la variable peor evaluada en esta dimensión fue “Mejoras desempeño laboral” con un 77% de satisfacción neta.

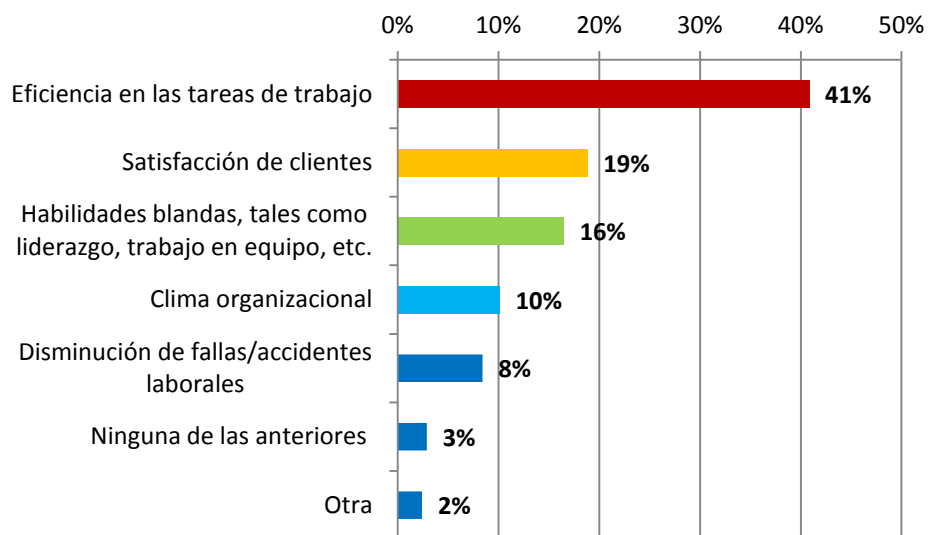
Gráfico n°16 Sub-Dimensión “Evaluación utilidad o pertinencia trabajadores” Programa Franquicia Tributaria (n=1736)



2.1.3.3.3. *Áreas en las que el Programa FT impacta al interior de la empresa.*

Se identificaron las áreas en las que según las respuestas de las empresas el Programa FT podría producir mayor impacto. Destacan “Eficiencia en las tareas de trabajo”, “Satisfacción al cliente” y, la generación de “Habilidades blandas tales como liderazgo, trabajo en equipo, etc.”.

**Gráfico n°17 Áreas de Cambio Franquicia Tributaria
(n=1736)**

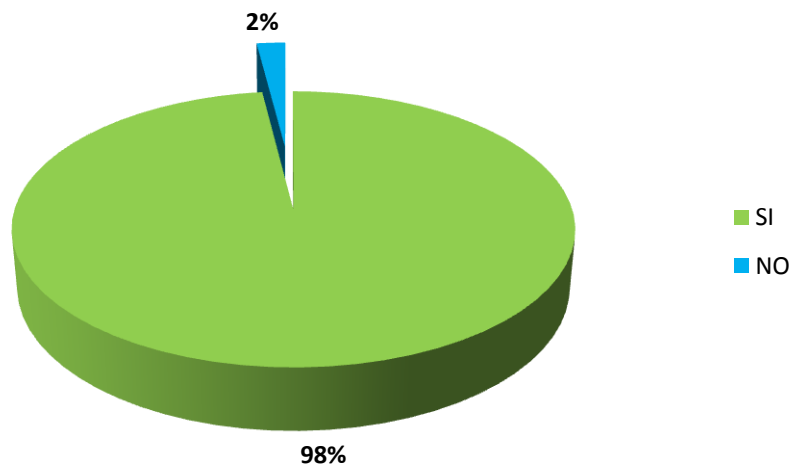


2.1.3.3.4. Recomendación del programa

Otro parámetro que se utilizó para medir la satisfacción de los/as usuarios/as 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 programa a otras.

De esta forma, los encargados de las empresas al ser consultados por si recomendarían el programa un 98% indicó que “Si” lo recomendaría. Lo que permite reforzar la percepción positiva observada en el apartado anterior relacionada con la evaluación general de programa y que alcanzo un positivo 84% de satisfacción neta.

**Gráfico n°18 Recomendación Programa Franquicia Tributaria
(n=1736)**



3. Resumen final de los resultados de satisfacción del Programa Franquicia Tributaria

3.1. Resumen resultados generales del programa Formación para el Trabajo Sectorial

A continuación se presenta una tabla resumen de los resultados levantados por medio de la encuesta de satisfacción aplicada a las empresas que participaron del programa “Franquicia Tributaria”

Tablas n°3 Resumen de evaluaciones de satisfacción a nivel general Programa Franquicia Tributaria

DIMENSIÓN	SUB-DIMENSIÓN	VARIABLE	SATISFACCIÓN NETA GENERAL
EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	Evaluación de la información previa disponible del programa	Disponibilidad de la información respecto al programa	68%
		Claridad de la información necesaria para participar en el programa	67%
	Evaluación plataforma web del SENCE	Satisfacción uso de página web	70%
	Evaluación de la atención recibida durante el proceso de postulación al programa	Rapidez y eficacia del proceso de postulación	63%
		Evaluación general de la atención	64%
		Evaluación general del proceso de atención	63%
EVALUACIÓN OTEC	Evaluación atención OTEC	Procedimientos administrativos en general	70%
		Rapidez de respuesta OTEC a solicitudes o consultas empresa	71%
		Claridad y precisión en la entrega de información respecto de los cursos	76%
		Formalidad y credibilidad de la institución	79%
		Atención de personal de OTEC	81%
	Evaluación general OTEC	Evaluación OTEC con que trabajo	76%
EVALUACIÓN DE RESULTADOS	Evaluación utilidad o pertinencia empresa	Necesidad común de nuestro sector productivo	83%
		Actualizado a la realidad de nuestro sector productivo	73%
		Utilidad para necesidades específicas de nuestra empresa	87%
	Evaluación utilidad o pertinencia trabajadores	Permitió desarrollo y conocimiento trabajadores	82%
		Mejor desempeño después de participación en el curso	77%
		Aplicabilidad conocimientos y habilidades	84%
		Cumplimiento expectativas	81%

		empresa	
	Evaluación global resultados	Evaluación resultados	84%
	Evaluación global programa	Evaluación programa	84%

A nivel general, se puede decir que las evaluaciones de las distintas dimensiones fueron positivas, pero fue posible identificar cuáles fueron las variables mejor y peor evaluadas, en el contexto de este programa.

Los niveles de satisfacción más altos se concentraron en la sub-dimensión “Utilidad o pertinencia empresa” que pertenece a la dimensión “Evaluación de resultados”. Las variables mejor evaluadas fueron “Necesidad de nuestro sector productivo” (83%) y “Utilidad para necesidades específicas de nuestra empresa” (87%).

En tanto las debilidades a nivel general se concentraron en la sub-dimensión “Evaluación de la atención recibida durante el proceso de postulación al programa” donde las variables “Rapidez y eficacia del proceso de postulación” (63%), “Evaluación general de la atención” (64%), y “Evaluación general del proceso de atención” (63%). Se presenta como la sub-dimensión prioritaria a la hora de realizar mejoras.

3.2. Resumen final resultados por regiones del Programa Franquicia Tributaria¹¹

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

Tablas n°4 Resumen de evaluaciones de satisfacción por regiones. Programa Transferencia Sector Público

REGIÓN	DIMENSIÓN EVALUADA		
	Evaluación de procedimientos	Evaluación de OTEC	Evaluación de resultados
I	59%	71%	83%
II	49%	75%	82%
III	36%	81%	86%
IV	50%	85%	82%
V	54%	79%	87%
VI	58%	78%	81%
VII	46%	83%	83%
VIII	57%	78%	80%
IX	61%	83%	88%
X	50%	74%	82%
XI	53%	87%	100%
XII	57%	80%	88%
XIII	41%	77%	85%
XIV	33%	71%	81%
XV	24%	82%	94%
SATISFACCIÓN GENERAL	67%	76%	82%

A nivel general la región que acumula las mejores evaluaciones en todas las dimensiones fue Aysén. Y la región peor evaluada fue la región de los Ríos.

La dimensión “Evaluación de procedimientos” los regiones mejor evaluadas fueron Tarapacá y Araucanía. En cambio las regiones que presentaron peores evaluaciones fueron Arica y Parinacota y, Los Ríos.

¹¹ 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 las regiones de Tarapacá, Atacama, Aysén, Magallanes y Arica Parinacota donde se registraron mayores porcentajes de error (10%).



Por su parte, la “Evaluación de curso” las regiones peor evaluadas fueron Tarapacá y los Ríos, en cambio las regiones mejor evaluadas fueron Aysén y Coquimbo.

Finalmente en relación a la “Evaluación de resultados” la mayoría de las regiones evaluaron como positivo, a excepción de las regiones de Arica Parinacota y Aysén que presentaron evaluaciones excelentes.

Oportunidades de mejora

A continuación se presentan las oportunidades de mejora del programa a partir de los resultados arrojados por la encuesta aplicada telefónicamente. Las recomendaciones se presentaran por sub-dimensiones cuando todas las variables que las componen presentan una evaluación regular o menor. También se presentaran las variables evaluadas regularmente y menos de otras sub-dimensiones.

Tabla n°5 Oportunidades de mejora (general) Programa Franquicia Tributaria

Elemento	Recomendación
Evaluación de la información previa disponible del programa (sub-dimensión)	Se recomienda mejorar la disponibilidad de información entrega respecto a los alcances y beneficios del programa, además se hace necesario mejorar la claridad de esta misma que permita a las empresas tener mejores antecedentes a la hora de postular al programa
Evaluación plataforma web del SENCE (sub-dimensión)	Se hace necesario evaluar la adecuación de la plataforma web a las necesidades de los usuarios de esta, de manera que se presente accesible para que las empresas puedan tomar conocimiento y postular a los distintos programas ofrecidos por SENCE de forma ágil y efectiva
Evaluación de la atención recibida durante el proceso de postulación al programa (sub- dimensión)	
Procedimientos administrativos en general	Se recomienda evaluar y controlar los procedimientos internos de las OTC con el fin de que se ajusten a las necesidades de las empresa participantes en el programa, en este sentido esta variables tiene una calificación regular asociada al apoyo que es recibido para la participación de los cursos.
Rapidez de respuesta OTEC a solicitudes o consulta de empresa	Supervisar a las OTEC para que sean capaces de dar respuestas rápidas y oportunas a las dudas y consultas que la empresa les presente. Lo que se podría realizar por medio de la formalización de un canal de comunicación que pueda ser fiscalizado fácilmente por SENCE.
Actualizado a nuestro sector productivo	Se hace necesario generar instancias de actualización de los cursos en relación con las diversas necesidades de los sectores productivos en los cuales se mueven las empresas que participan en el programa. Dicha actualización debe ser ampliamente flexible dado el agilidad con que se mueven los distintos sectores productos producto de la competitividad de cada sector.