

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a las empresas usuarias del instrumento Franquicia Tributaria año 2015. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan las empresas usuarias respecto de las distintas etapas, procesos y componentes del instrumento en cuestión.

Esta información permitirá identificar los aspectos del instrumento que requieren, por una parte, ser rediseñados para mejorar su implementación, y por otra, observar qué elementos, a partir de la opinión de las empresas, necesitan una evaluación en profundidad para determinar las oportunidades de mejora.

## **1. Antecedentes metodológicos**

La encuesta aplicada, corresponde a un cuestionario de preguntas de carácter cerrado, y su modalidad de aplicación fue mediante correo electrónico.

Previo a la aplicación de la encuesta se llevó a cabo un proceso de pre test a un total de 10 usuarios que permitió generar algunos ajustes en la formulación de algunas preguntas.

La aplicación inició el 19 de diciembre del año 2016, para finalizar el 9 de enero del año 2017. Durante ese periodo de tiempo se desarrolló un proceso supervisión semanal de los audios de los llamados telefónicos realizados por los encuestadores que permitió ir validando las respuestas registradas en la base de datos de resultados.

### **a. Universo y muestra**

El universo sobre el cual fue aplicada la encuesta corresponde a las empresas usuarias del programa en su versión año 2015. A partir de ese universo se estimó una muestra representativa a nivel regional y nacional, con un nivel de confianza de un 95% y un error muestral de un 5%. La fuente de información utilizada para el cálculo de la muestra fue la base de datos administrativa del programa.

A partir del desarrollo del proceso de aplicación de encuesta, y producto de la contactibilidad presentada en los registros disponibles en la base de datos, se detalla en la siguiente tabla, la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el universo de empresas usuarias. Se observa que el universo de empresas a la fecha de inicio del trabajo en terreno era igual a 10.156, a partir de los cual se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 2.243 casos. La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 1.673 empresas y presentó un error de 2,2% a nivel nacional. Producto de la baja contactibilidad y de la menor disponibilidad de casos presentada en algunas regiones, no fue posible obtener la muestra planificada, presentando de ese modo errores superiores al 5%. Esta situación se aprecia en gran parte de las regiones, donde sólo la región Metropolitana tiene un error bajo ese parámetro, alcanzando un 2,8%. Así también las regiones de Valparaíso y Biobío tienen errores que se acercan al parámetro requerido, alcanzando un 7,5% y 7,8% respectivamente.

TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE EMPRESAS USUARIAS DE FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2015.

REGIÓN	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
I región de Tarapacá	91	74	21	18,9%
II región de Antofagasta	197	130	35	15,1%
III región de Atacama	63	54	12	25,7%
IV región de Coquimbo	151	109	23	18,9%
V región de Valparaíso	814	261	142	7,5%
VI región de O'Higgins	452	207	72	10,6%
VII región del Maule	449	207	51	12,9%
VIII región del Biobío	773	257	131	7,8%
IX región de la Araucanía	223	141	38	14,5%
X región de Los Lagos	429	203	64	11,3%
XI región de Aysén	32	30	3	54,7%
XII región de Magallanes	100	80	12	26,7%
XIII región Metropolitana	6.226	362	1052	2,8%
XIV región de Los Ríos	103	81	9	31,4%
XV región de Arica y Parinacota	53	47	8	32,3%
<b>Total</b>	<b>10.156</b>	<b>2.243</b>	<b>1.673</b>	<b>2,20%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos administrativa de SENCE.

## b. Análisis de resultados

El cuestionario aplicado se compone por un total de cuatro dimensiones, las que se construyen de sub dimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y sub dimensiones se detallan a continuación:

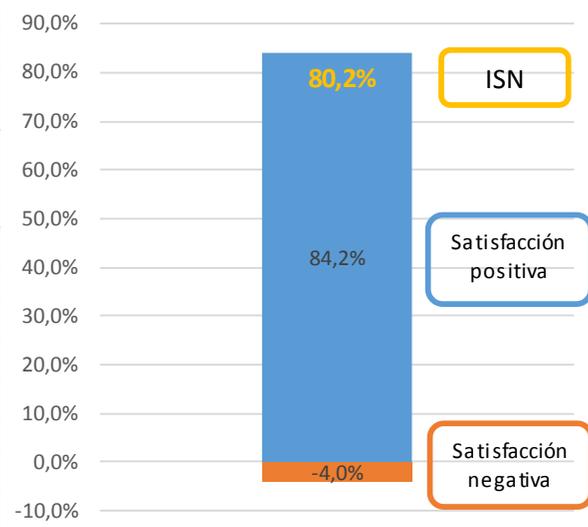
1. Gestión de la capacitación:
  - a. Satisfacción con el trabajo desarrollado por la dirección regional de SENCE.
  - b. Satisfacción con el trabajo desarrollado por el OTIC.
2. Procedimientos previos al inicio del curso:
  - a. Satisfacción con la información previa disponible del instrumento.
  - b. Satisfacción con la página web de SENCE para la realización de trámites con motivo de la Franquicia.
3. OTEC.
4. Resultados:
  - a. Satisfacción con la utilidad de los cursos para la empresa.
  - b. Satisfacción con la utilidad de los cursos para los trabajadores.
  - c. Satisfacción general con el instrumento FT.

Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para analizar los resultados corresponde a la evaluación tradicional de satisfacción, donde las

respuestas se agrupan en tres niveles de satisfacción: las notas 7 y 6 corresponde a satisfacción positiva, nota 5 a satisfacción neutra, y notas 4 o menores a insatisfacción. A partir de lo anterior se construyen los indicadores de satisfacción neta que será como mediremos el resultado de cada una de las dimensiones, sub dimensiones y variables. La fórmula empleada se detalla a continuación:

$$ISN \text{ (ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA)} = \frac{\left( \frac{\text{Suma de usuarios que evalúa con nota 6 o 7}}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}} \right) - \left( \frac{\text{Suma de usuarios que evalúa con nota 1 a 4}}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}} \right)}$$

Los resultados que se presentarán en el informe considerarán gráficos que expondrán los siguientes porcentajes: usuarios que evalúan con nota 6 o 7, correspondiente a la satisfacción positiva, porcentaje de usuarios que evalúan con nota entre 1 a 4, que hace referencia a la satisfacción negativa, y por último el índice de satisfacción neta. La siguiente figura es ejemplo de lo descrito anteriormente.



A partir de la definición anterior es que los resultados de los índices de satisfacción neta que se obtengan de cada evaluación de las dimensiones, sub dimensiones y variables que componen el cuestionario se clasificarán en las categorías que se presentan a continuación en cuanto al nivel de satisfacción obtenido.

ISN	Categorización del nivel de satisfacción
91%-100%	Excelente
76%-90%	Positiva
61%-75%	Regular
51%-60%	Negativa
-100%-50%	Muy negativa

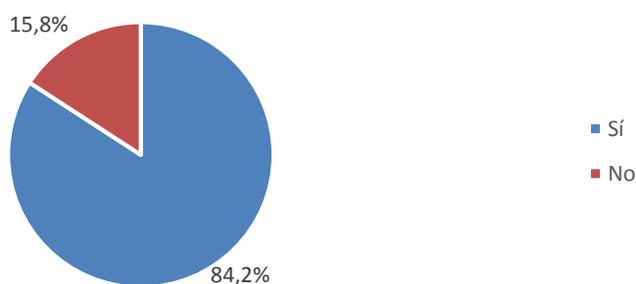
## 2. Resultados

### 2.1 Antecedentes

Previo a indagar en las evaluaciones que realizan las empresas de cada elemento que compone el instrumento, se levantó información sobre aspectos previos al uso de la herramienta como: el uso previo de programas de SENCE para capacitación, y por otra parte respecto al tiempo que hizo uso de este tipo de recursos.

En cuanto al uso de programas de SENCE para capacitación previo al año 2015, se observa en el primer gráfico que un 84,2% sí lo había hecho, mientras que un 15,8% no lo había hecho.

GRÁFICO N°1: PREVIO AL AÑO 2015, ¿SU EMPRESA HABÍA HECHO USO DE PROGRAMAS DE SENCE PARA CAPACITACIÓN?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción FT año 2015.

Al total de empresas que habían hecho uso de programas de SENCE, se les consulta sobre el tiempo en había hecho uso de este tipo de recursos previo a 2015, donde un 21,7% indica más de 10 años, un 16,4% 1 año, un 13,1% 2 años y 11,6% 3 años.

TABLA N°1: ¿HACE CUÁNTOS AÑOS O MESES HIZO USO DE ESTE TIPO DE RECURSOS, ANTES DEL AÑO 2015?

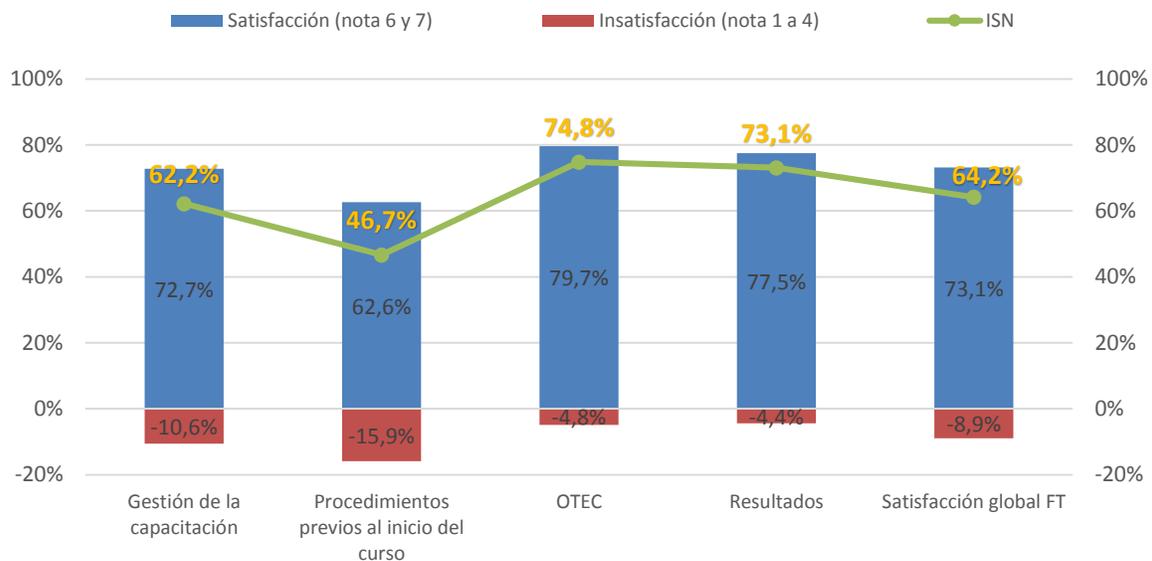
<b>Menos de 1 año</b>	<b>50</b>	<b>3,6%</b>
<b>1 año</b>	231	16,4%
<b>2 años</b>	184	13,1%
<b>3 años</b>	164	11,6%
<b>4 años</b>	96	6,8%
<b>5 años</b>	122	8,7%
<b>6 años</b>	64	4,5%
<b>7 años</b>	59	4,2%
<b>8 años</b>	41	2,9%
<b>9 años</b>	22	1,6%
<b>10 años</b>	70	5,0%
<b>Más de 10 años</b>	305	21,7%
<b>TOTAL</b>	<b>1.408</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción FT año 2015.

## 2.2 Evaluación general del programa

La encuesta de satisfacción se divide en un total de cuatro dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del instrumento, la primera corresponde a “gestión de la capacitación”, la segunda a “procedimientos previos al inicio del curso”, la tercera a “OTEC” y la última a “resultados”. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del instrumento correspondiente a un 64,2%, considerado como regular. La mayor parte de las dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción regular, sin embargo, la dimensión “procedimientos previos al inicio del curso” presenta un nivel de satisfacción negativo. Las dimensiones con mejor evaluación corresponden a “OTEC” y “resultados” con ISN de 74,8% y 73,1% respectivamente (ver gráfico n°2). En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las sub dimensiones y variables que componen las cuatro dimensiones recién presentadas, pudiendo de esa forma identificar cuáles son los elementos que están generando mayores niveles de satisfacción o insatisfacción.

GRÁFICO N°2: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



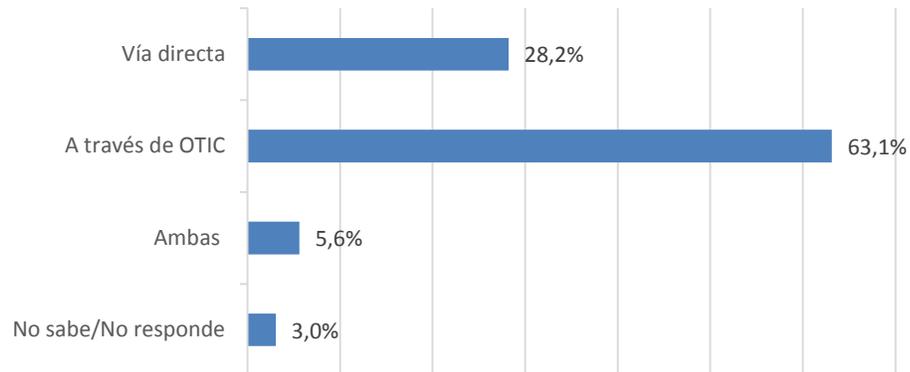
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción FT año 2015.

## 2.3 Evaluación dimensión “Gestión de la capacitación”

### Antecedentes

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción regular obtenido en la dimensión del “gestión de la capacitación”, es relevante presentar las formas en que las empresas gestionaron el uso de la Franquicia Tributaria. El gráfico n°3 muestra que un 63,1% la gestionó a través de OTIC, un 28,2% lo hizo de manera directa, y un 5,6% lo hizo de las dos formas mencionadas.

GRÁFICO N°3: ¿DE QUÉ FORMA USTED GESTIONÓ EL USO DE LA FRANQUICIA TRIBUTARIA DE CAPACITACIÓN?

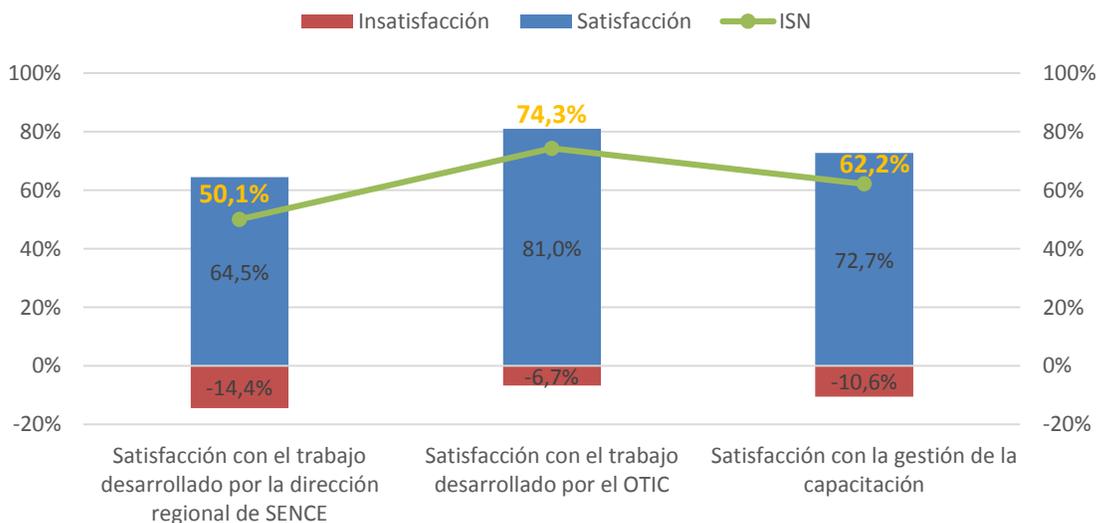


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción FT año 2015.

*Evaluación dimensión "Gestión de la capacitación"*

En la dimensión "gestión de la capacitación" se evalúan dos aspectos: "satisfacción con el trabajo desarrollado por la dirección regional de SENCE" y "satisfacción con el trabajo desarrollado por el OTIC". La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 62,2% correspondiente a un nivel regular. Al observar las evaluaciones recibidas para cada sub dimensión, el que presenta un ISN más alto corresponde a "satisfacción con el trabajo desarrollado por el OTIC", con un 74,3% que bordea la satisfacción positiva. Mientras que "satisfacción con el trabajo desarrollado por la dirección regional de SENCE" obtiene un ISN de 50,1% considerado negativo.

GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "Gestión de la capacitación"

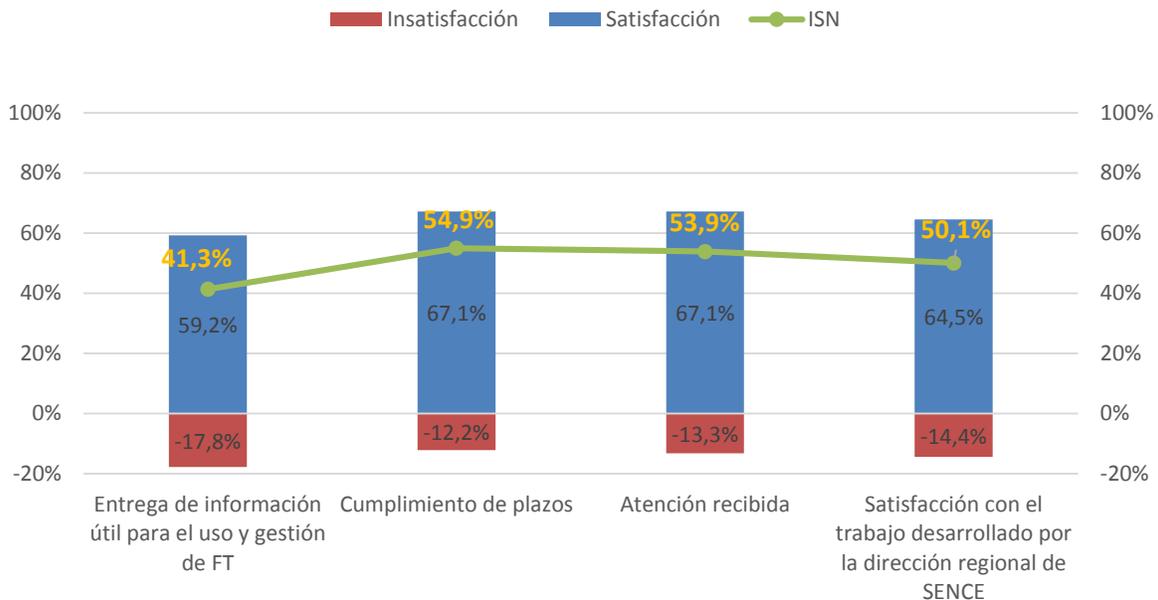


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción FT año 2015.

Considerando el nivel de satisfacción negativo presentado por la sub dimensión que tiene relación con el trabajo desarrollado por la dirección regional de SENCE, es relevante observar qué variables están afectando principalmente la obtención de esos resultados. De ese modo, en el gráfico siguiente se presentan las variables que fueron evaluadas, correspondiente a: “entrega de información útil para el uso y gestión de FT”, “cumplimiento de plazos”, y “atención recibida”.

En ese sentido, se identifica que la primera variable obtiene un nivel de satisfacción muy negativo, con un ISN de 41,3%, mientras que las otras 2 variables obtienen un ISN de 54,9% y 53,9% respectivamente, considerado negativo. De esta manera se desprende que el elemento “entrega de información útil para el uso y gestión de FT” genera que la sub dimensión analizada presente un nivel de satisfacción negativo, que incluso bordea la satisfacción muy negativa.

GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "TRABAJO DESARROLLADO POR LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SENCE"

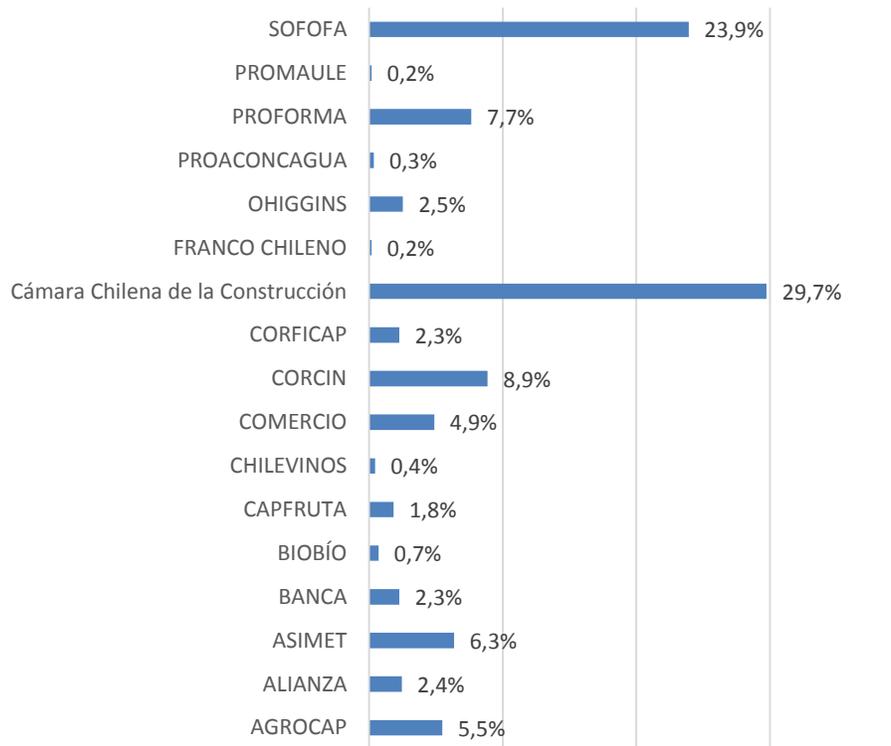


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción FT año 2015.

### Antecedentes

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción regular obtenido en la sub dimensión del trabajo desarrollado por el OTIC, se presentan los organismos con los cuales han trabajado las empresas que responden la encuesta. Se observa que un 29,7% declara haber trabajado con la Cámara Chilena de la Construcción, un 23,9% con SOFOFA, un 8,9% con CORCIN, un 7,7% con PROFORMA, un 6,3% con ASIMET y un 5,5% con AGROCAP. Los organismos restantes representan un 18% de las empresas de la muestra.

GRÁFICO N°6: ¿CON CUÁL O CUÁLES DE LOS SIGUIENTES OTIC TRABAJÓ SU EMPRESA DURANTE EL AÑO 2015?



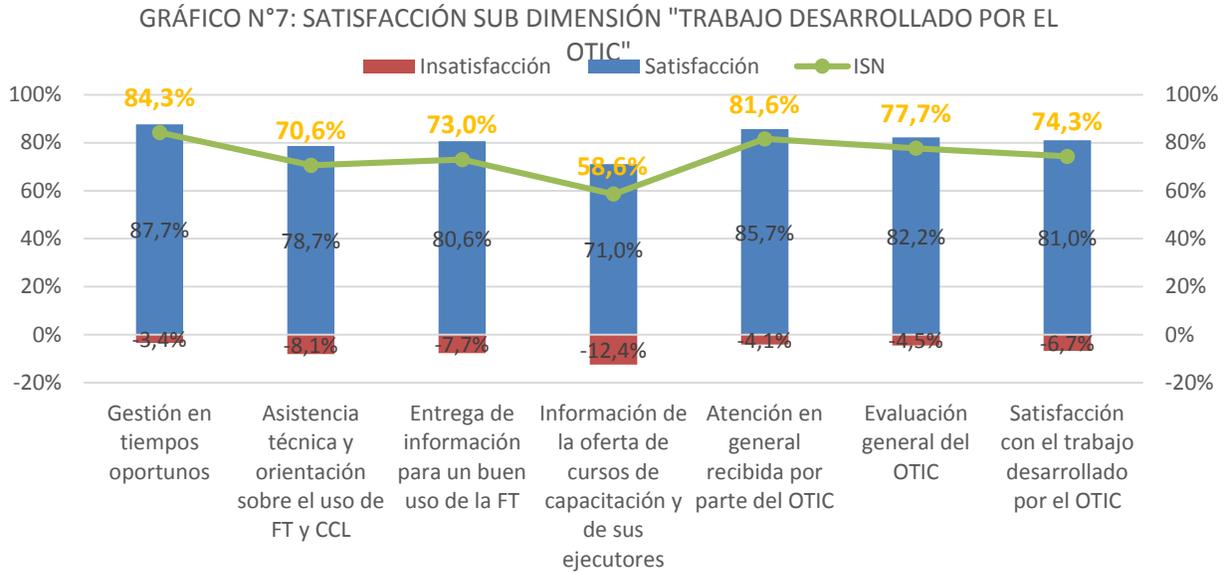
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción FT año 2015.

Respecto al trabajo desarrollado por el OTIC, se observa que la satisfacción obtenida por esta sub dimensión corresponde a un valor regular de 74,3%, que bordea el tramo de satisfacción positiva. Debido a lo anterior es importante observar las variables que inciden en este valor, donde se puede ver que la mitad de las variables obtienen satisfacción positiva y la otra mitad satisfacción regular.

Los aspectos mejor evaluados corresponden a “*gestión en tiempos oportunos*” con un ISN de 84,3%, seguido por “*atención general recibida por parte del OTIC*” con un 81,6% y “*evaluación general del OTIC*” con un 77,7%. Mientras que las peor evaluadas son “*información de la oferta de cursos de capacitación y de sus ejecutores*” con un ISN de 58,6% considerado negativo, “*asistencia técnica y orientación sobre el uso de FT y CCL*” con un 70,6% y “*entrega de información para un buen uso de la FT*” con un 73%.

## Encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2015

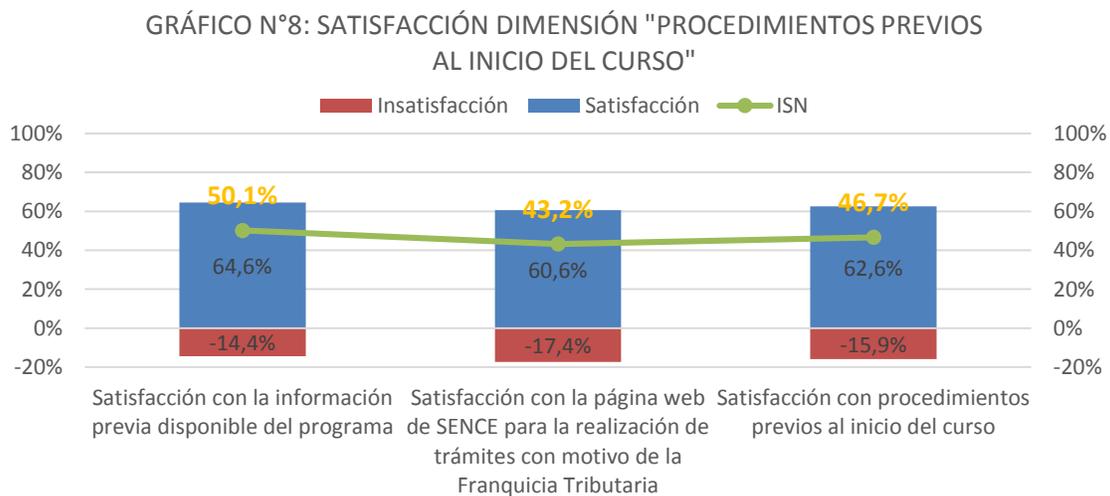
Diciembre de 2016



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción FT año 2015.

### 2.4 Evaluación dimensión "Procedimientos previos al inicio del curso"

La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción de usuarios corresponde a "Procedimientos previos al inicio del curso", en la cual se evalúan las siguientes sub dimensiones: "satisfacción con la información previa disponible del programa" y "satisfacción con la página web de SENCE para la realización de trámites con motivo de la Franquicia Tributaria". El ISN global de esta dimensión corresponde a 46,7%, considerado como negativo, siendo la dimensión del programa que presenta la peor evaluación del programa. El nivel de satisfacción negativo de esta dimensión se explica en gran parte por la evaluación recibida en la sub dimensión "satisfacción con la página web de SENCE", con un ISN de 43,2% que es considerado muy negativo. Mientras que la sub dimensión "satisfacción con la información previa" alcanza un ISN de 50,1% considerado negativo.



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción FT año 2015.

Al indagar en la sub dimensión sobre la información previa disponible del programa, se observa que, del total de once variables evaluadas, las variables que obtienen los niveles más bajos de satisfacción son: “claridad de la información de las reglas de negocio para hacer modificaciones a las actividades de capacitación comunicadas” con un ISN de 32,0% y “claridad de la información disponible para realizar el proceso de liquidación de actividades de capacitación” con un ISN de 38,7%, clasificados en un nivel de satisfacción muy malo. Las variables que obtienen los niveles más altos de satisfacción son: “los requisitos de asistencia para imputar la capacitación a la franquicia” y “Días para comunicar una acción de capacitación” obtienen ISN de 63,8% y 60,5%, correspondiente a una satisfacción regular. Las variables restantes que se evalúan presentan índices de satisfacción neta negativos o muy negativos.

TABLA N°2: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “INFORMACIÓN PREVIA DISPONIBLE DEL PROGRAMA”

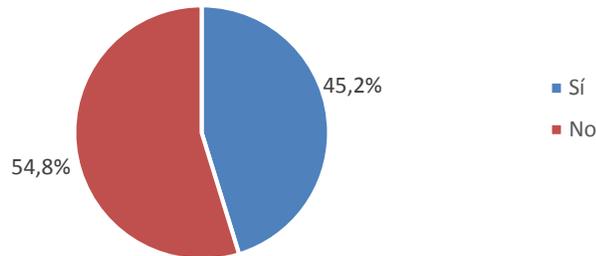
Aspectos evaluados	ISN	Insatisfacción (notas 1 a 4)	Satisfacción (notas 6 y 7)
Facilidad para acceder a la información general respecto a FT	49,3%	-13,2%	62,5%
Claridad de la información disponible para participar en FT	46,5%	-14,2%	60,7%
Los topes de deducible anual de la franquicia tributaria	52,2%	-14,4%	66,6%
Los requisitos de las empresas para hacer uso de la Franquicia Tributaria	58,0%	-11,4%	69,5%
El valor de la hora cronológica por participante y tramos de franquicia según remuneración	57,4%	-13,2%	70,5%
Los requisitos de asistencia para imputar la capacitación a la franquicia	63,8%	-10,3%	74,1%
El mínimo de duración de actividades de capacitación	47,2%	-16,0%	63,2%
Las horas máximas de jornada diaria para capacitación	45,7%	-16,9%	62,6%
Días para comunicar una acción de capacitación	60,5%	-11,8%	72,3%
Claridad de la información de las reglas de negocio para hacer modificaciones a las actividades de capacitación comunicadas	32,0%	-20,2%	52,2%
Claridad de la información disponible para realizar el proceso de liquidación de actividades de capacitación	38,7%	-17,2%	55,9%
<b>Satisfacción con la información previa disponible del programa</b>	<b>50,1%</b>	<b>-14,4%</b>	<b>64,6%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción FT año 2015.

### Antecedentes

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción regular obtenido en la sub dimensión “satisfacción con la página web de SENCE para la realización de trámites con motivo de la Franquicia Tributaria”, se consulta sobre el uso efectivo de esta herramienta para la realización de trámites. De esta forma se observa en el gráfico n°9 que un 45,2% de las empresas si utilizó la página web de SENCE para dicho propósito.

GRÁFICO N°9: ¿SU EMPRESA UTILIZÓ LA PÁGINA WEB SENCE PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES CON MOTIVO DE LA FRANQUICIA TRIBUTARIA?



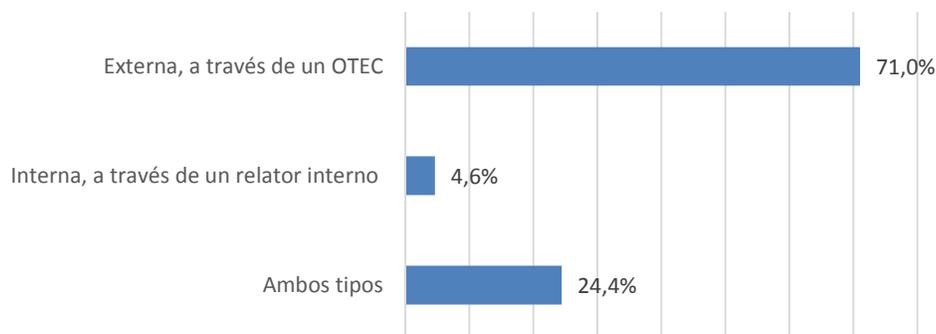
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción FT año 2015.

## 2.5 Evaluación dimensión "OTEC"

### Antecedentes

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción regular obtenido en la dimensión del "OTEC", es relevante presentar el tipo de capacitación que se realizó a los trabajadores. Del total de empresas, un 71% indica que llevó a cabo capacitación externa a través de un OTEC, un 4,6% la realizó a través de un relator interno, y un 24,4% llevó a cabo la capacitación de ambas formas.

GRÁFICO N°9: ¿QUÉ TIPO DE CAPACITACIÓN SE HA REALIZADO A LOS TRABAJADORES POR MEDIO DEL INSTRUMENTO FRANQUICIA TRIBUTARIA?

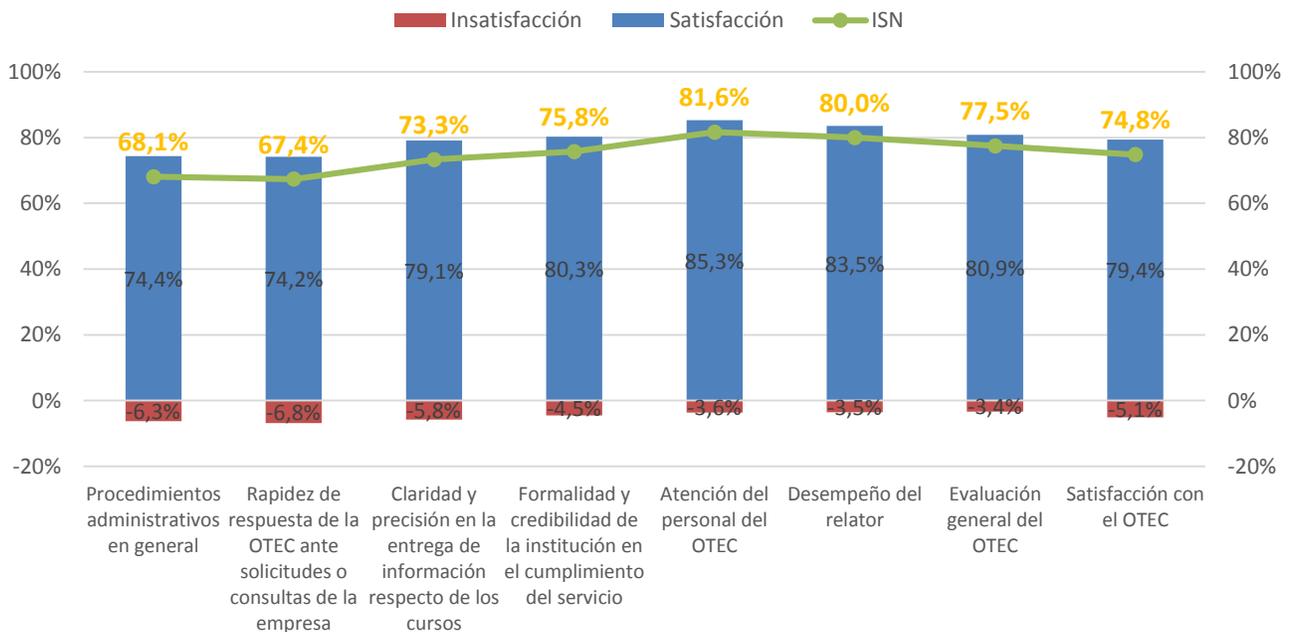


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción FT año 2015.

Evaluación dimensión "OTEC"

Esta dimensión presenta un ISN igual a 74,8%, considerado como regular, bordeando la satisfacción positiva. Respecto de las sub dimensiones que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que cuatro de las siete variables presentan índices de satisfacción de nivel positivo, y los tres restantes obtienen una evaluación regular, correspondiente a: "procedimientos administrativos en general", "rapidez de respuesta de la OTEC ante solicitudes o consultas de la empresa", y "claridad y precisión en la entrega de información respecto de los cursos", con ISN de 68,1%, 67,4% y 73,3% respectivamente.

GRÁFICO N°10: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "OTEC"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción FT año 2015.

Respecto a los atributos de mayor importancia para seleccionar un OTEC, las empresas indican que los relatores son los más importante con un 90,6%, seguido de la experiencia previa del organismo con un 88,3% y la flexibilidad de horarios con un 85,5%. Mientras que los aspectos menos relevantes corresponden a recomendaciones de otros e infraestructura, con 70,9% y 72,9% respectivamente.

TABLA N°3: RAZONES PARA SELECCIONAR UN OTEC

Aspectos evaluados	Importante o Muy importante
Infraestructura	72,9%
Ubicación de fácil acceso	77,0%
Flexibilidad de horarios	85,5%
Relatores	90,6%
Experiencia previa	88,3%
Costo de los cursos que ofrece	84,4%
El prestigio del OTEC en el medio/rubro	84,8%
Recomendaciones de otros	70,9%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción FT año 2015.

## 2.6 Evaluación dimensión “Resultados”

### Antecedentes

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción regular obtenido en la dimensión del “Resultados”, es relevante presentar las áreas en que las empresas consideran que la capacitación puede generar mayores cambios. En el gráfico n°11 se puede observar que un 50,7% de las empresas indica que la capacitación puede aportar en la eficiencia en las tareas de trabajo, seguido de habilidades blandas con un 20,3%.

GRÁFICO N°11: ¿EN CUÁL DE LAS SIGUIENTES ÁREAS DE SU EMPRESA CONSIDERA USTED QUE EL CURSO DE CAPACITACIÓN EN EL QUE HAN PARTICIPADO SUS TRABAJADORES PUEDE GENERAR MAYORES CAMBIOS?

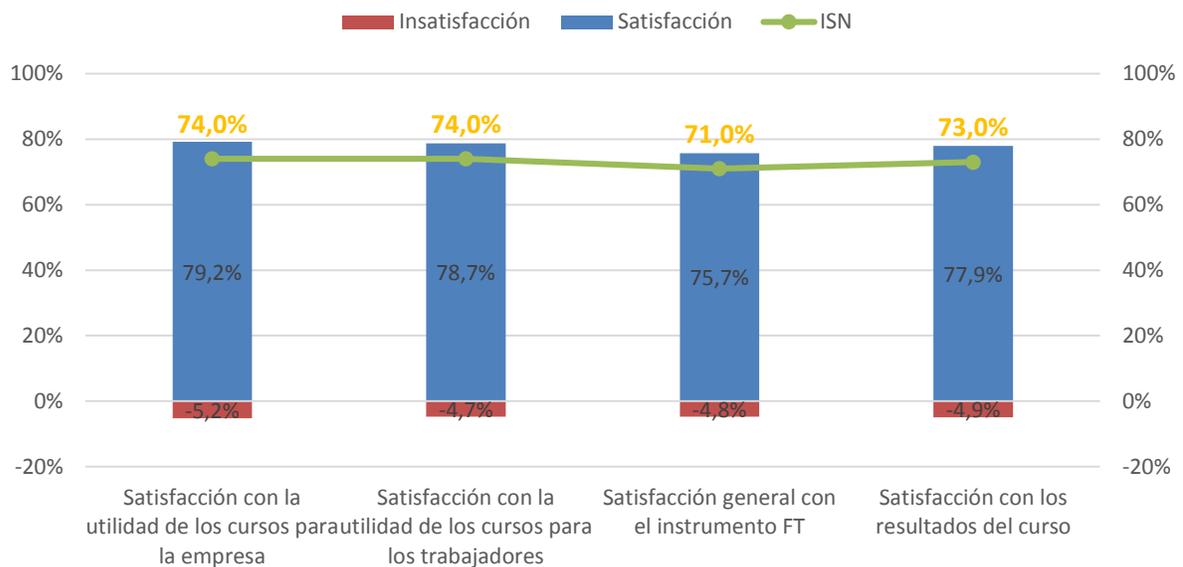


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción FT año 2015.

Evaluación dimensión "Resultados"

Esta dimensión presenta un ISN igual a 73,0%, considerado como regular, donde las tres sub dimensiones también obtienen una evaluación regular. Estas corresponden a: "satisfacción con la utilidad de los cursos para la empresa", "satisfacción con la utilidad de los cursos para los trabajadores", y "satisfacción general con el instrumento FT", con ISN de 74,0%, 74,0% y 71,0% respectivamente.

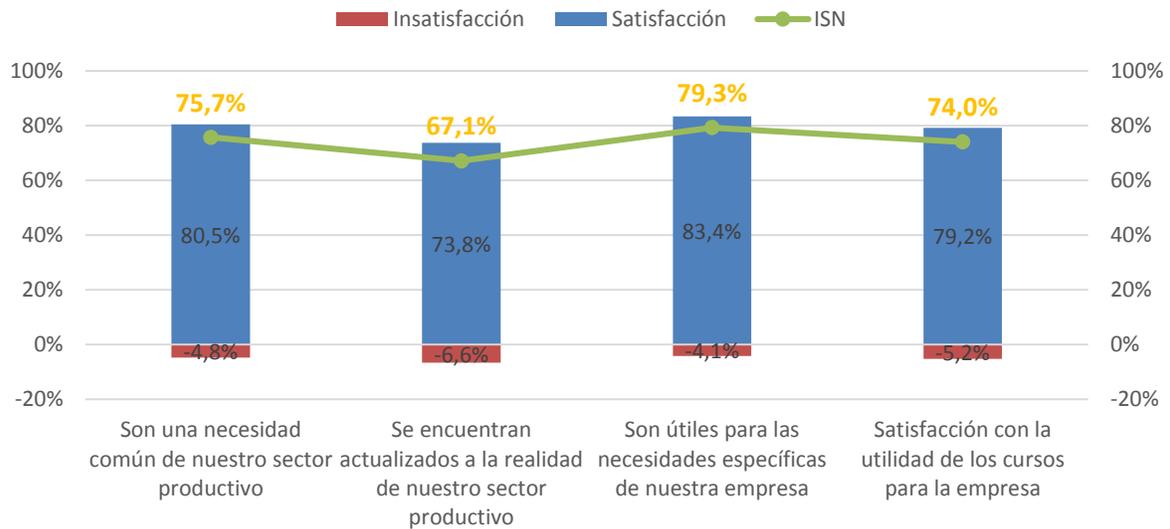
GRÁFICO N°12: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción FT año 2015.

Respecto a la primera sub dimensión, relativo a la utilidad de los cursos para la empresa, se puede observar que dos de las tres variables que la componen obtienen satisfacción positiva, correspondientes a que los cursos "son una necesidad común del sector productivo" y "son de utilidad para la empresa" con ISN de 75,7% y 79,3%. Mientras que la variable "se encuentran actualizados a la realidad de nuestro sector productivo" obtiene un ISN de 67,1%, considerado regular.

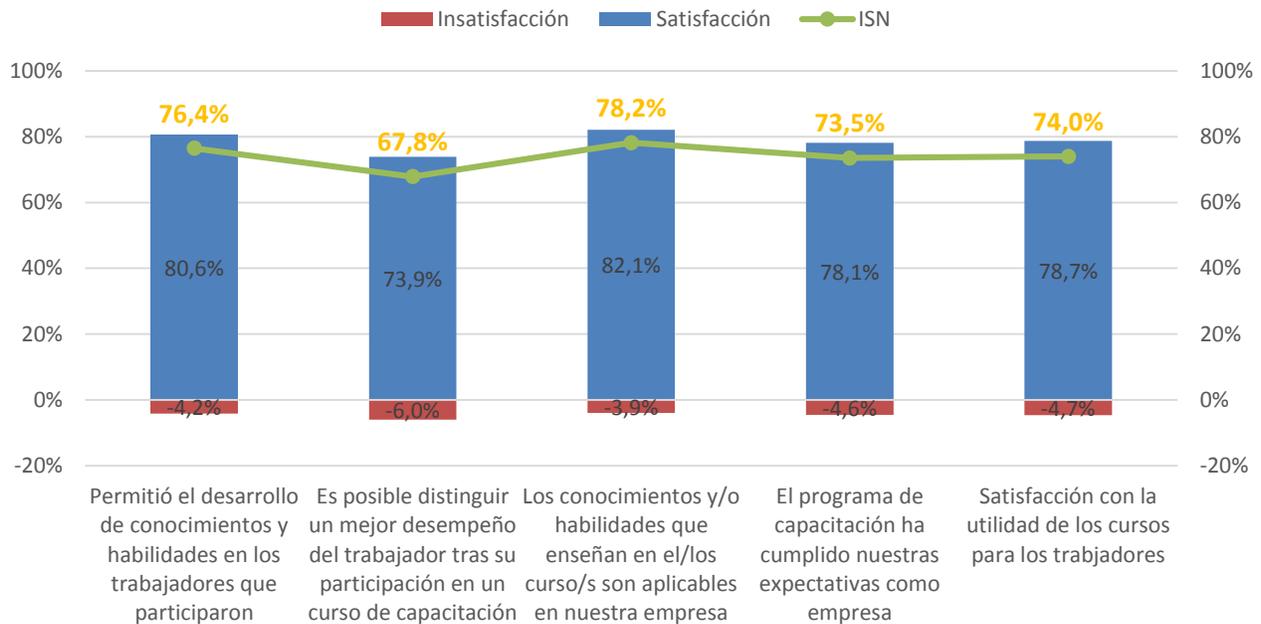
GRÁFICO N°13: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "UTILIDAD DE LOS CURSOS PARA LA EMPRESA"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción FT año 2015.

La segunda sub dimensión de resultados, corresponde a la utilidad de los cursos para los trabajadores, donde se puede observar que dos de las cuatro variables que la componen obtienen satisfacción positiva, correspondientes a que los cursos *“permitieron el desarrollo de conocimientos y habilidades en los trabajadores que participaron”* y *“los conocimientos y/o habilidades que enseñan en el/los curso/s son aplicables en nuestra empresa”* con ISN de 76,4% y 78,2%. Mientras que las variables *“es posible distinguir un mejor desempeño del trabajador tras su participación en un curso de capacitación”* y *“el programa de capacitación ha cumplido nuestras expectativas como empresa”* obtienen ISN de 67,8% y 73,5% respectivamente, considerado regular.

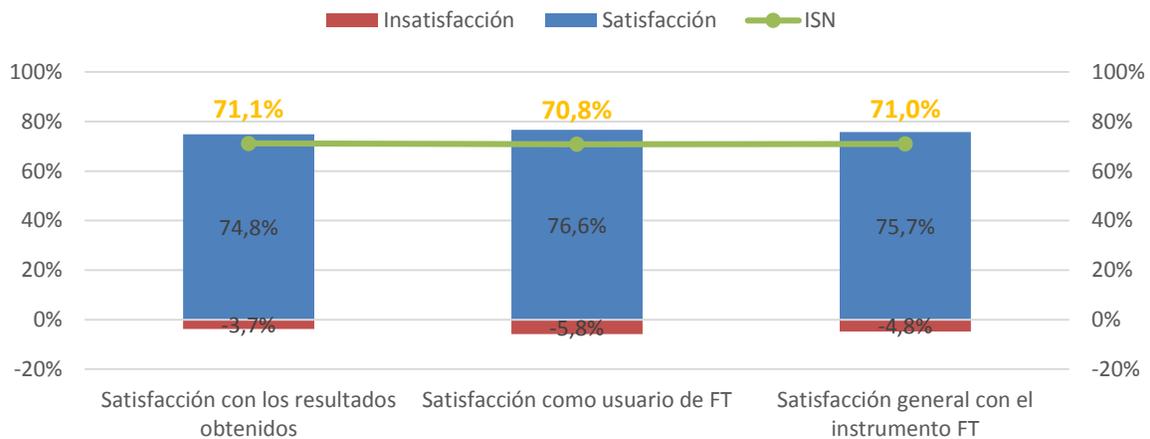
GRÁFICO N°14: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "UTILIDAD DE LOS CURSOS PARA EL TRABAJADOR"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción FT año 2015.

La última sub dimensión de resultados, corresponde a la evaluación general del instrumento que obtiene un ISN de 71% considerado regular. Esta sub dimensión está compuesta por dos variables que obtienen satisfacción regular, correspondientes a "satisfacción con los resultados obtenidos" con un ISN de 71,1% y "Satisfacción como usuario de FT" con un ISN de 70,8.

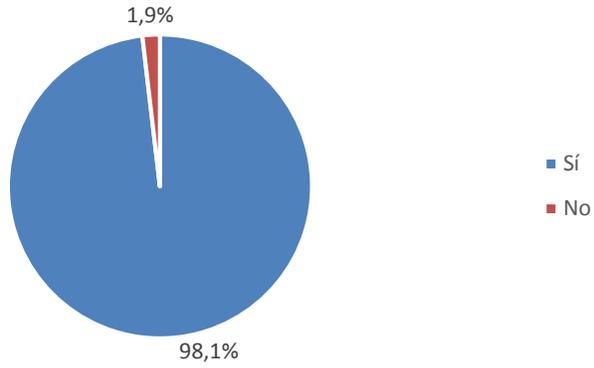
GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN GENERAL DEL INSTRUMENTO FT"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción FT año 2015.

Finalmente se consulta a las empresas si recomendarían el uso de la Franquicia Tributaria a otras empresas, donde un 98,1% indican que si recomendarían el uso de este instrumento, y sólo un 1,9% indica que no lo haría.

GRÁFICO N°15: ¿RECOMENDARÍA EL USO DE LA FRANQUICIA TRIBUTARIA A OTRAS EMPRESAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción FT año 2015.

### 3. Resultados regionales

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada regional considerando que la muestra no solo es representativa a nivel nacional, sino que también regional. Sin embargo, tomando en cuenta la baja contactibilidad y el número reducido de casos en algunas regiones, es que los errores muestrales en muchas regiones son superiores al 5%, aspecto que es importante de tomar en cuenta al leer las cifras que se presentan a continuación.

La siguiente tabla presenta los ISN para cada región y por dimensión que compone la encuesta, además de los porcentajes de satisfacción positiva y negativa. Asimismo, se agregan los resultados a nivel nacional de modo de generar un comparativo con los resultados obtenidos en cada región.

Regiones	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	Nacional
<b>DIMENSIÓN "GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN"</b>																
<b>Positiva</b>	81,5%	57,0%	59,1%	81,7%	78,1%	68,1%	75,6%	75,1%	75,2%	89,7%	-	85,0%	71,1%	47,9%	91,7%	<b>72,7%</b>
<b>Negativa</b>	7,1%	18,9%	10,9%	4,8%	7,1%	11,7%	9,4%	8,3%	4,6%	4,8%	2,8%	11,7%	11,8%	6,3%	8,3%	<b>10,6%</b>
<b>ISN</b>	74,4%	38,1%	48,2%	76,9%	71,1%	56,4%	66,3%	66,8%	70,7%	84,9%	33,3%	73,3%	59,3%	41,7%	83,3%	<b>62,2%</b>
<b>DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"</b>																
<b>Positiva</b>	67,3%	60,6%	74,5%	58,1%	61,3%	67,1%	66,4%	65,1%	53,1%	66,7%	78,8%	81,4%	62,0%	51,3%	72,4%	<b>62,6%</b>
<b>Negativa</b>	8,4%	9,7%	7,6%	22,2%	17,1%	10,6%	12,6%	12,9%	25,1%	12,9%	0,0%	11,0%	16,8%	15,4%	18,0%	<b>15,9%</b>
<b>ISN</b>	58,9%	51,0%	66,9%	35,9%	44,2%	56,6%	53,8%	52,1%	28,0%	53,8%	78,8%	70,5%	45,2%	35,9%	54,4%	<b>46,7%</b>
<b>DIMENSIÓN "OTEC"</b>																
<b>Positiva</b>	81,7%	75,1%	82,1%	72,1%	78,8%	76,5%	90,6%	84,4%	81,3%	90,0%	33,3%	75,0%	78,5%	78,6%	91,1%	<b>79,7%</b>
<b>Negativa</b>	1,6%	6,1%	8,3%	9,1%	4,7%	6,5%	2,4%	2,1%	2,4%	1,4%	0,0%	16,7%	5,3%	7,1%	0,0%	<b>4,8%</b>
<b>ISN</b>	80,2%	69,0%	73,8%	63,0%	74,1%	70,0%	88,1%	82,4%	79,0%	88,7%	33,3%	58,3%	73,3%	71,4%	91,1%	<b>74,8%</b>
<b>DIMENSIÓN "RESULTADOS"</b>																
<b>Positiva</b>	85,7%	72,9%	74,5%	79,7%	77,6%	75,5%	92,5%	80,1%	77,3%	83,6%	55,6%	59,3%	77,0%	84,9%	95,5%	<b>78,0%</b>
<b>Negativa</b>	5,3%	6,0%	8,3%	10,4%	5,8%	5,6%	0,5%	3,6%	2,6%	1,7%	0,0%	22,0%	5,0%	2,8%	2,1%	<b>4,9%</b>
<b>ISN</b>	80,4%	66,9%	66,2%	69,3%	71,8%	69,9%	92,0%	76,5%	74,7%	81,9%	55,6%	37,3%	72,0%	82,1%	93,4%	<b>73,1%</b>
<b>Satisfacción global programa</b>	<b>73,5%</b>	<b>56,2%</b>	<b>63,8%</b>	<b>61,3%</b>	<b>65,3%</b>	<b>63,2%</b>	<b>75,1%</b>	<b>69,5%</b>	<b>63,1%</b>	<b>77,3%</b>	<b>50,3%</b>	<b>59,8%</b>	<b>62,5%</b>	<b>57,8%</b>	<b>80,6%</b>	<b>64,2%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción FT año 2015

#### 4. Anexos

##### Cuestionario de satisfacción de usuarios para Franquicia Tributaria:

<b>Introducción</b>	<p>Estimado/a: el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) se encuentra realizando una encuesta de satisfacción sobre Franquicia Tributaria (hoy Impulsa Personas). De acuerdo con nuestros registros, durante el año 2015 su empresa hizo uso de este instrumento de capacitación.</p> <p>Es por este motivo que quisiéramos conocer su opinión respecto de esta herramienta de capacitación. Si usted fuera tan amable de contestar algunas preguntas, nos sería de gran utilidad para generar las mejoras necesarias. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.</p> <p>Muchas gracias por su disposición. Le saluda atentamente, Unidad de Estudios Servicio Nacional de Capacitación y Empleo</p>
---------------------	---

##### 1. Antecedentes generales

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_01]</b> Previo al año 2015, ¿su empresa había hecho <b>uso de programas de SENCE</b> para capacitación?	
Participación previa en programas SENCE	Sí	
	No <i>Pasa a [PREG_03]</i>	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_02]</b> ¿Hace cuántos <b>años o meses</b> hizo uso de este tipo de recursos, <b>antes del año 2015?</b>	
Participación previa en programas SENCE	Años <i>(Nota: listado desplegable, de 1 a 10 y más de 10)</i>	Meses <i>(Nota: listado desplegable de 1 a 11)</i>

**2. Gestión de la capacitación**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_03] ¿De qué forma usted gestionó el uso de la Franquicia Tributaria de capacitación?</b>	
Formas de gestión	a. Vía directa	
	b. A través de OTIC <i>Pasa a [PREG_05]</i>	
	c. Ambas	
	d. No sabe/No responde <i>Pasa a [PREG_08]</i>	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_04] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría a los siguientes aspectos relativos al <b>trabajo desarrollado por la dirección regional de SENCE?</b></b>	
Gestión directa	<b>[PREG_04_01]</b> Entrega de información útil para el uso y gestión de la Franquicia Tributaria	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_04_02]</b> Cumplimiento de plazos	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_04_03]</b> Atención recibida	Nota de 1 a 7

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_05] ¿Con cuál o cuáles de los siguientes <b>OTIC</b> trabajó su empresa durante el año 2015?</b>	
Gestión OTIC	a. SOFOFA	
	b. PROFORMA	
	c. Cámara Chilena de la Construcción	
	d. CORCIN	
	e. ASIMET	
	f. AGROCAP	
	g. ALIANZA	
	h. BANCA	
	i. BIOBIO	
	j. CAPFRUTA	
	k. CGC	

**Encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2015**

Diciembre de 2016

	I. CHILEVINOS
	m. COMERCIO
	n. CORFICAP
	o. FRANCO CHILENO
	p. INDUPAN
	q. OHIGGINS
	r. PROACONCAGUA
	s. PROMAULE
	t. UNION

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_06]</b> En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría a los siguientes aspectos relativos al <b>trabajo desarrollado por el OTIC?</b>	
Gestión OTIC	<b>[PREG_06_01]</b> Gestión en tiempos oportunos	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_06_02]</b> Asistencia técnica y orientación sobre el uso de la Franquicia Tributaria en capacitación y certificación de competencias laborales	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_06_03]</b> Entrega de información para un buen uso de la Franquicia Tributaria	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_06_04]</b> Entrega de Información en cuanto a la oferta de cursos de capacitación y de sus ejecutores (OTEC)	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_06_05]</b> Atención en general recibida por parte del OTIC	Nota de 1 a 7

<b>Indicador</b>		
Gestión OTIC		
	<b>[PREG_07]</b> Y utilizando la misma escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría a él o los <b>OTIC</b> con el cual o cuales ha trabajado su empresa?	Nota de 1 a 7

**3. Información disponible**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_08]</b> En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría a los siguientes aspectos relativos a la <b>información disponible</b> de la Franquicia Tributaria de Capacitación?	
Información disponible	<b>[PREG_08_01]</b> Facilidad para acceder a la información general respecto de la Franquicia Tributaria	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_08_02]</b> Claridad de la información disponible para hacer uso de la Franquicia Tributaria (por ejemplo, requisitos, beneficios, obligaciones, procesos, etc.)	Nota de 1 a 7

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_09]</b> A continuación se señalan una serie de aspectos relativos a la Franquicia Tributaria. En una escala de 1 a 7, <b>¿Qué tan clara es la información</b> que usted tiene de cada uno de ellos? Considere que 1 es para nada claro y 7 es muy claro	
Claridad de la información sobre aspectos de la Franquicia Tributaria	<b>[PREG_09_01]</b> Los topes de deducible anual de la franquicia tributaria	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_09_02]</b> Los requisitos de las empresas para hacer uso de la Franquicia Tributaria	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_09_03]</b> El valor de la hora cronológica por participante y tramos de franquicia según remuneración	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_09_04]</b> Los requisitos de asistencia para imputar la capacitación a la franquicia	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_09_05]</b> El mínimo de duración de actividades de capacitación	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_09_06]</b> Las horas máximas de jornada diaria para capacitación	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_09_07]</b> Días para comunicar una acción de capacitación	Nota de 1 a 7

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_10]</b> Y respecto a los siguientes aspectos específicos del <b>servicio entregado por SENCE</b> , utilizando la misma escala de 1 a 7, como evaluaría:	
Claridad de la información acerca de las Reglas de Negocio de la Rectificación	<b>[PREG_10_01]</b> Claridad de la información de las reglas de negocio para hacer modificaciones a las actividades de capacitación comunicadas	Nota de 1 a 7

**Encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2015**

Diciembre de 2016

Claridad de la información acerca de la liquidación de actividades de capacitación	<b>[PREG_10_02]</b> Claridad de la información disponible para realizar el proceso de liquidación de actividades de capacitación	Nota de 1 a 7
--	--	---------------

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_11]</b> ¿Su empresa utilizó la <b>página web SENCE</b> para la realización de trámites con motivo de la Franquicia Tributaria?	
Plataforma web	Sí	
	No <i>pasa a [PREG_13]</i>	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_12]</b> En la misma escala de 1 a 7, ¿Cómo evaluaría en términos globales la <b>página web de SENCE para la realización de trámites</b> con motivo de la Franquicia Tributaria?	Nota de 1 a 7	NS/NR
Plataforma web			

**4. Evaluación OTEC**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_13]</b> ¿Qué <b>tipo de capacitación</b> se ha realizado a los trabajadores por medio del instrumento Franquicia Tributaria?	
Identificación tipo de capacitación	a. Externa, a través de un OTEC	
	b. Interna, a través de un relator interno	<i>Pasa a [PREG_17]</i>
	c. Ambos tipos	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_14]</b> A la hora de <b>seleccionar un OTEC</b> , ¿qué nivel de importancia le otorga a los siguientes atributos? En una escala donde 1 es Poco importante y 7 Muy importante	
Razones para seleccionar el OTEC	<b>[PREG_14_01]</b> Infraestructura	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_14_02]</b> Ubicación de fácil acceso	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_14_03]</b> Flexibilidad de horarios	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_14_04]</b> Relatores	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_14_05]</b> Experiencia previa	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_14_06]</b> Costo de los cursos que ofrece	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_14_07]</b> El prestigio del OTEC en el medio/rubro	Nota de 1 a 7

**Encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2015**

Diciembre de 2016

	<b>[PREG_14_08]</b> Recomendaciones de otros	Nota de 1 a 7
--	--	---------------

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_15]</b> En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con los siguientes aspectos de la <b>atención de los OTEC</b> con que ha trabajado? Donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho	
Evaluación general del OTEC	<b>[PREG_15_01]</b> Procedimientos administrativos en general	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_15_02]</b> Rapidez de respuesta de la OTEC ante solicitudes o consultas de la empresa	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_15_03]</b> Claridad y precisión en la entrega de información respecto de los cursos	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_15_04]</b> Formalidad y credibilidad de la institución en el cumplimiento del servicio	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_15_05]</b> Atención del personal del OTEC (disposición, amabilidad, buen trato)	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_15_06]</b> Desempeño del relator	Nota de 1 a 7

<b>Indicador</b>		
Evaluación general del OTEC	<b>[PREG_16]</b> Y utilizando la misma escala de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría a los <b>OTEC con que su empresa ha trabajado?</b>	Nota de 1 a 7

**5. Resultados**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_17]</b> En una escala de 1 a 7, donde 1 es Muy en desacuerdo y 7 es Totalmente de acuerdo ¿qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones sobre los <b>contenidos y/o habilidades que desarrollan los trabajadores</b> que participaron de los cursos de capacitación?	
Contenidos: Utilidad y/o pertinencia	<b>[PREG_17_01]</b> Son una necesidad común de nuestro sector productivo	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_17_02]</b> Se encuentran actualizados a la realidad de nuestro sector productivo	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_17_03]</b> Son útiles para las necesidades específicas de nuestra empresa	Nota de 1 a 7

**Encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2015**

Diciembre de 2016

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_18]</b> Utilizando la misma escala anterior ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones respecto de los <b>resultados observados en los trabajadores</b> que han participado del programa SENCE?	
Contenidos: Utilidad y/o pertinencia	<b>[PREG_18_01]</b> Permitió el desarrollo de conocimientos y habilidades en los trabajadores que participaron	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_18_02]</b> Es posible distinguir un mejor desempeño del trabajador tras su participación en un curso de capacitación	Nota de 1 a 7
Aplicación en el trabajo.	<b>[PREG_18_03]</b> Los conocimientos y/o habilidades que enseñan en el/los curso/s son aplicables en nuestra empresa	Nota de 1 a 7
Beneficios percibidos en respecto a: productividad, clima organizacional, satisfacción de clientes	<b>[PREG_18_04]</b> El programa de capacitación ha cumplido nuestras expectativas como empresa	Nota de 1 a 7

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_19]</b> ¿En cuál de las siguientes áreas de su empresa considera usted que el curso de capacitación en el que han participado sus trabajadores puede generar <b>MAYORES cambios</b> ?	
Percepción de beneficios para la institución	a. Eficiencia en las tareas de trabajo	
	b. Clima organizacional	
	c. Habilidades blandas, tales como liderazgo, trabajo en equipo, etc.	
	d. Disminución de fallas/accidentes laborales	
	e. Satisfacción de clientes	
	f. Ninguna de las anteriores	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_20]</b> En conclusión, en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con los <b>resultados obtenidos</b> en el/los curso/s de capacitación? Donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho	Nota de 1 a 7
Evaluación global		

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_21]</b> Considerando su experiencia global como empresa usuaria de la Franquicia Tributaria, <b>¿qué nota le pondría al instrumento?</b> De 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 es la mejor	Nota de 1 a 7	
Evaluación global	<b>[PREG_22]</b> Para Finalizar, ¿recomendaría el uso de la Franquicia Tributaria a otras empresas?	Sí	No

**Muchas gracias por su tiempo, la información entregada será muy valiosa para mejorar los programas de SENCE.**