

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a las empresas usuarias del instrumento Impulsa Personas año 2016. 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.

La aplicación inició el 4 de julio del año 2017, para finalizar el 3 de octubre del año 2017.

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

El universo sobre el cual fue aplicada la encuesta corresponde a las empresas usuarias del programa en su versión año 2016. La fuente de información utilizada fue la base de datos administrativa del programa. A partir del desarrollo del proceso de aplicación de encuesta, y producto de la contactabilidad presentada en los registros disponibles en la base de datos, se detalla en la siguiente tabla, el universo de empresas usuarias y las encuestas efectivas que se lograron aplicar. Se observa que el universo de empresas a la fecha de inicio del trabajo en terreno era igual a 15.319, a partir de los cual se estimó una muestra de casos que permitiría tener resultados representativos por región, tomando en cuenta un 5% de error y un 95% de confianza, de 2.775 casos. Los encuestados efectivos ascendieron a 1.935 empresas, presentando un error de 2,1% a nivel nacional. Producto de la baja contactabilidad y de la menor disponibilidad de casos presentada en algunas regiones, el error fue superior a un 5%. Esta situación se aprecia en gran parte de las regiones, donde sólo la región Metropolitana tiene un error bajo ese parámetro, alcanzando un 2,7%. Así también las regiones de Valparaíso y Biobío tienen errores que se acercan al parámetro requerido, alcanzando un 6,7% y 6,9% respectivamente.

TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE EMPRESAS USUARIAS DE IMPULSA PERSONAS AÑO 2016.

REGIÓN	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
I región de Tarapacá	152	109	17	22,5%
II región de Antofagasta	351	184	41	14,4%
III región de Atacama	119	91	12	26,9%
IV región de Coquimbo	253	153	36	15,2%
V región de Valparaíso	1.293	296	186	6,7%
VI región de O'Higgins	678	245	81	10,2%
VII región del Maule	752	254	81	10,3%
VIII región del Biobío	1.315	297	176	6,9%
IX región de la Araucanía	404	197	40	14,7%
X región de Los Lagos	696	248	88	9,8%
XI región de Aysén	44	40	3	55,2%
XII región de Magallanes	133	99	22	19,2%
XIII región Metropolitana	8.855	368	1126	2,7%
XIV región de Los Ríos	202	133	22	19,8%
XV región de Arica y Parinacota	72	61	4	48,0%
<b>Total</b>	<b>15.319</b>	<b>2.775</b>	<b>1.935</b>	<b>2,1%</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:

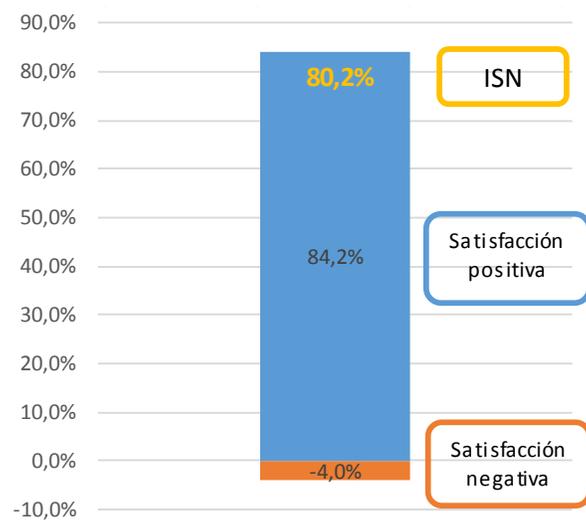
1. Gestión de la capacitación:
  - a. Satisfacción con el trabajo desarrollado por la dirección regional de SENCE.
  - b. Satisfacción con el trabajo desarrollado por el OTIC.
2. Procedimientos previos al inicio del curso:
  - a. Satisfacción con la información previa disponible del instrumento.
  - b. Satisfacción con el manual de Impulsa Personas.
  - c. Satisfacción con la página web de SENCE para la realización de trámites con motivo de Impulsa Personas.
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 Impulsa Personas.

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:

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

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

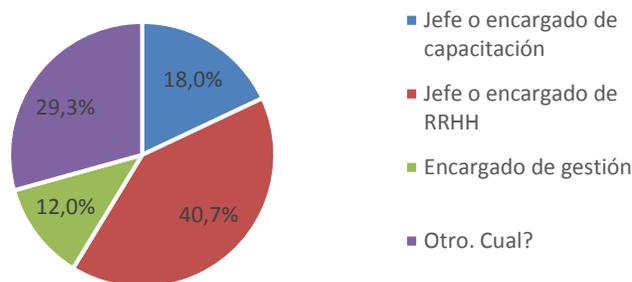
## 2. Resultados

### 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 primer lugar, se busca identificar el cargo del encuestado en su respectiva empresa, donde un 40,7% corresponde a jefe o encargado de RRHH, un 18% a jefe o encargado de capacitación y un 12% corresponde a encargado de gestión. Un 29,3% señala tener otro cargo dentro de la empresa, como: contador, gerente general, encargado de finanzas y administrativos.

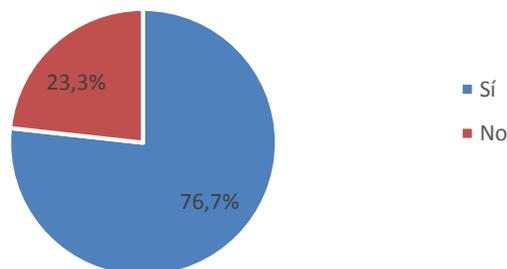
GRÁFICO N°1: ¿CUÁL ES SU CARGO EN LA EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016.

En cuanto al uso de programas de SENCE para capacitación previo al año 2016, 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°2: PREVIO AL AÑO 2016, ¿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 Impulsa Personas año 2016.

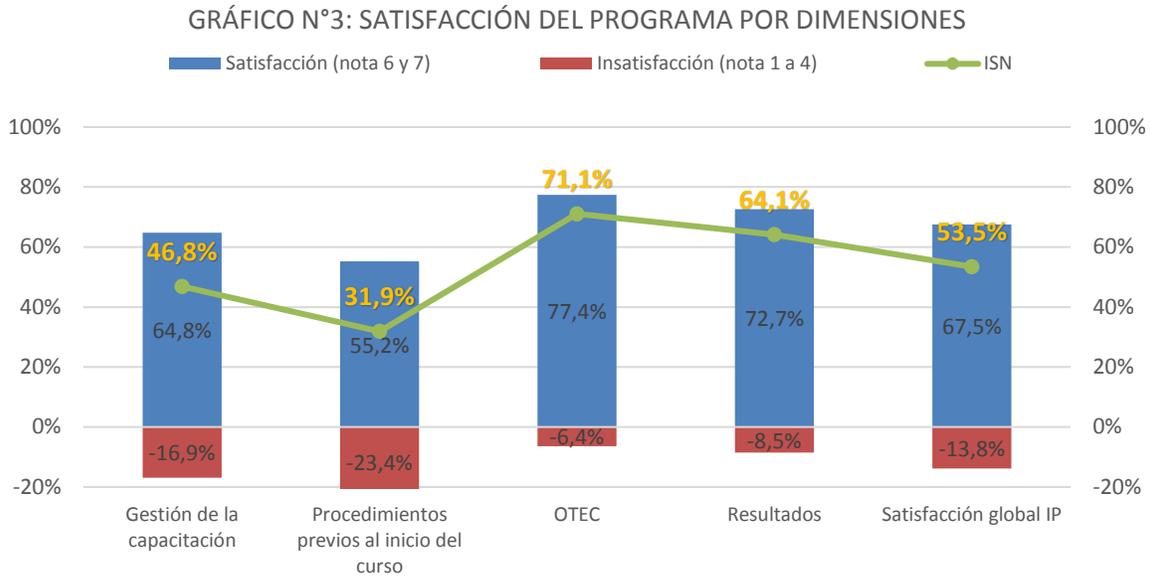
Al total de empresas que habían hecho uso de programas de SENCE, se les consulta sobre el tiempo en que habían hecho uso de este tipo de recursos previo al año 2016, donde un 20,8% indica más de 10 años, un 20,7% 1 año, un 13,7% 2 años y 9,8% 3 años.

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>	53	3,6%
<b>1 año</b>	307	20,7%
<b>2 años</b>	204	13,7%
<b>3 años</b>	146	9,8%
<b>4 años</b>	99	6,7%
<b>5 años</b>	134	9,0%
<b>6 años</b>	63	4,2%
<b>7 años</b>	48	3,2%
<b>8 años</b>	38	2,6%
<b>9 años</b>	15	1,0%
<b>10 años</b>	69	4,6%
<b>Más de 10 años</b>	309	20,8%
<b>TOTAL</b>	<b>1.485</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016.

## 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 53,3%, considerado como negativo, donde dos de las dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción regular y las otras dos dimensiones presentan satisfacción muy negativa. Estas últimas corresponden a las dimensiones “*gestión de la capacitación*” y “*procedimientos previos al inicio del curso*” con ISN muy negativos de 46,8% y 31,9% respectivamente. Las dimensiones con mejor evaluación corresponden a “*OTEC*” y “*resultados*” con ISN de 71,1% y 64,1% respectivamente (ver gráfico n°3). 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.

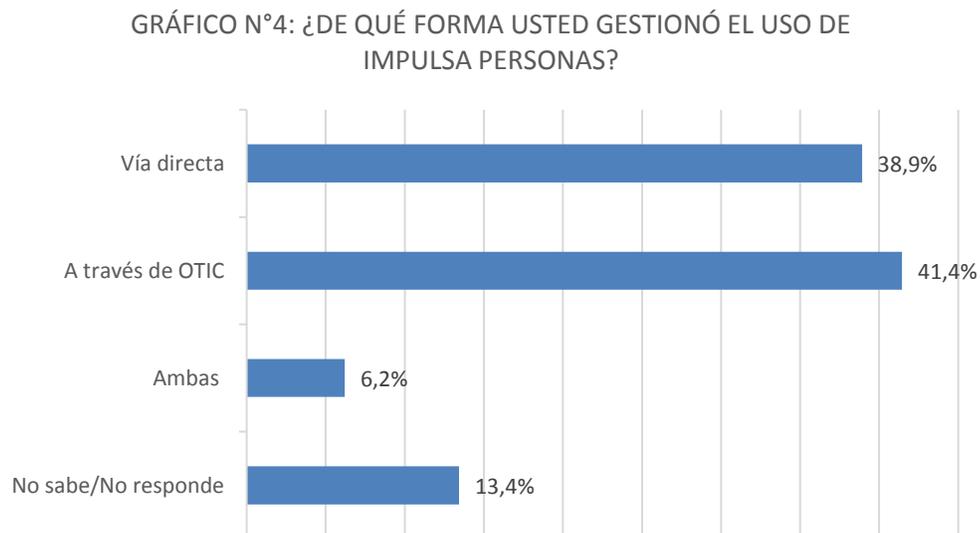


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016.

### 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 Impulsa Personas. El gráfico n°4 muestra que un 41,4% la gestionó a través de OTIC, un 38,9% lo hizo de manera directa, y un 6,2% lo hizo de las dos formas mencionadas.



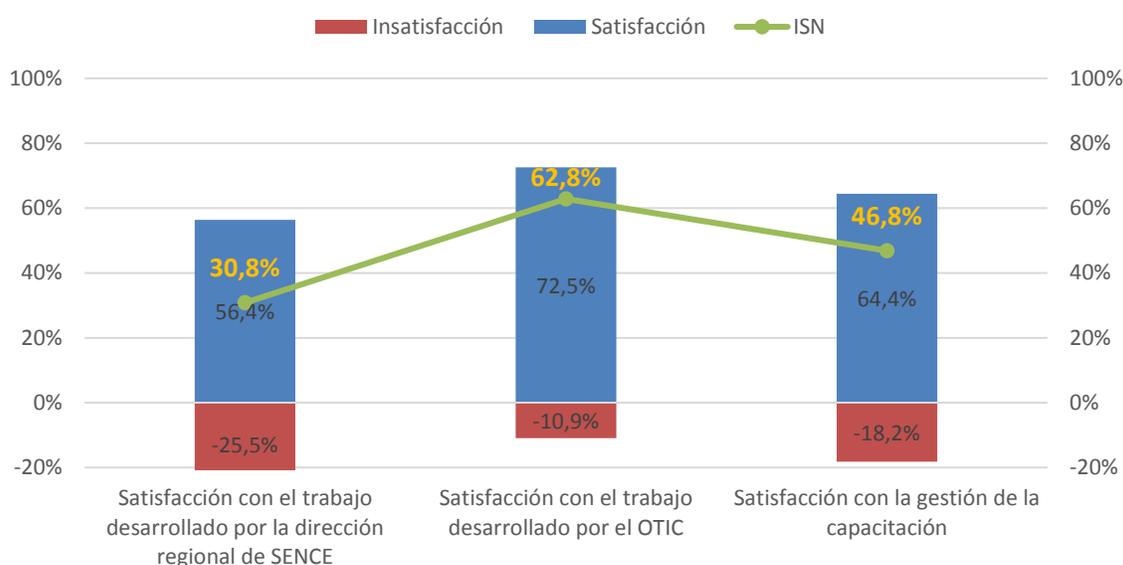
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016.

## 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 46,8% correspondiente a un nivel muy negativo.

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 62,8% que alcanza un nivel de satisfacción regular. Mientras que "satisfacción con el trabajo desarrollado por la dirección regional de SENCE" obtiene un ISN de 30,8% considerado muy negativo.

GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016.

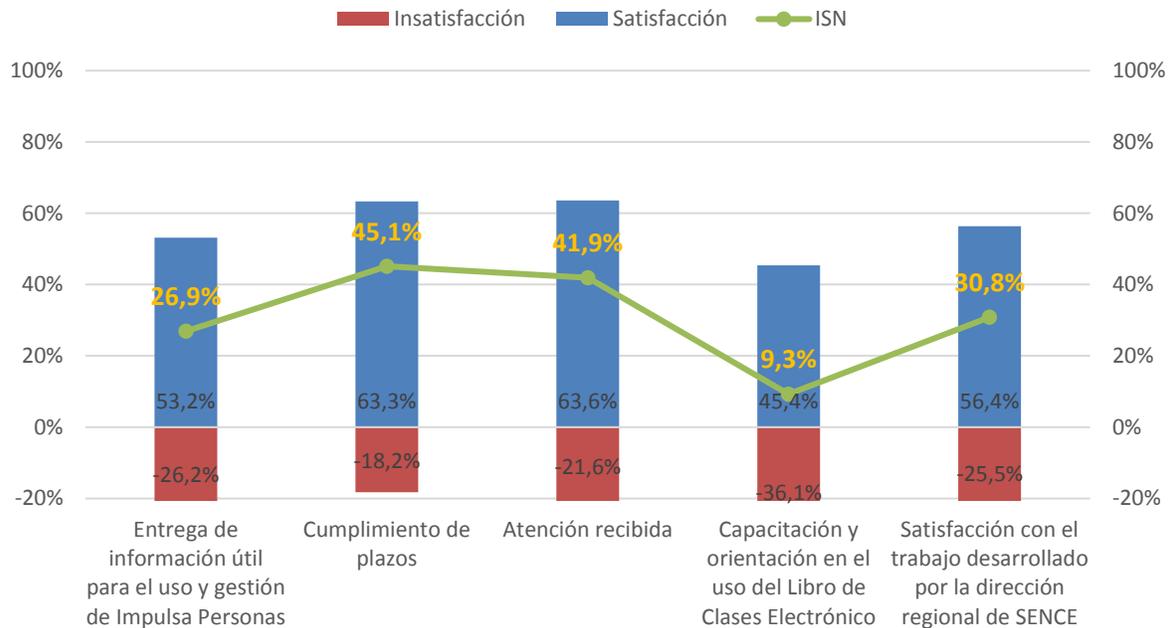
Considerando el nivel de satisfacción muy negativo presentado por la sub dimensión que tiene relación con el trabajo desarrollado por la dirección regional de SENCE, es relevante observar qué variables están afectando principalmente la obtención de esos resultados. De ese modo, en el gráfico siguiente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

En ese sentido, se identifica que todas las variables de esta dimensión obtienen un nivel de satisfacción muy negativo, donde "entrega de información útil para el uso y gestión de Impulsa Personas" obtiene un ISN de 26,9%, el "cumplimiento de plazos" obtiene un ISN de 45,1%, la

“atención recibida” obtiene un ISN de 41,9%, y “capacitación y orientación en el uso del Libro de Clases Electrónico” obtiene un ISN de 9,3%.

Si bien cada elemento de esta dimensión obtiene niveles de satisfacción muy negativo, es la variable “capacitación y orientación en el uso del Libro de Clases Electrónico” la que la que tiene mayor incidencia negativa, siendo una de las variables peor evaluadas de todo el programa.

GRÁFICO N°6: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "TRABAJO DESARROLLADO POR LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SENCE"

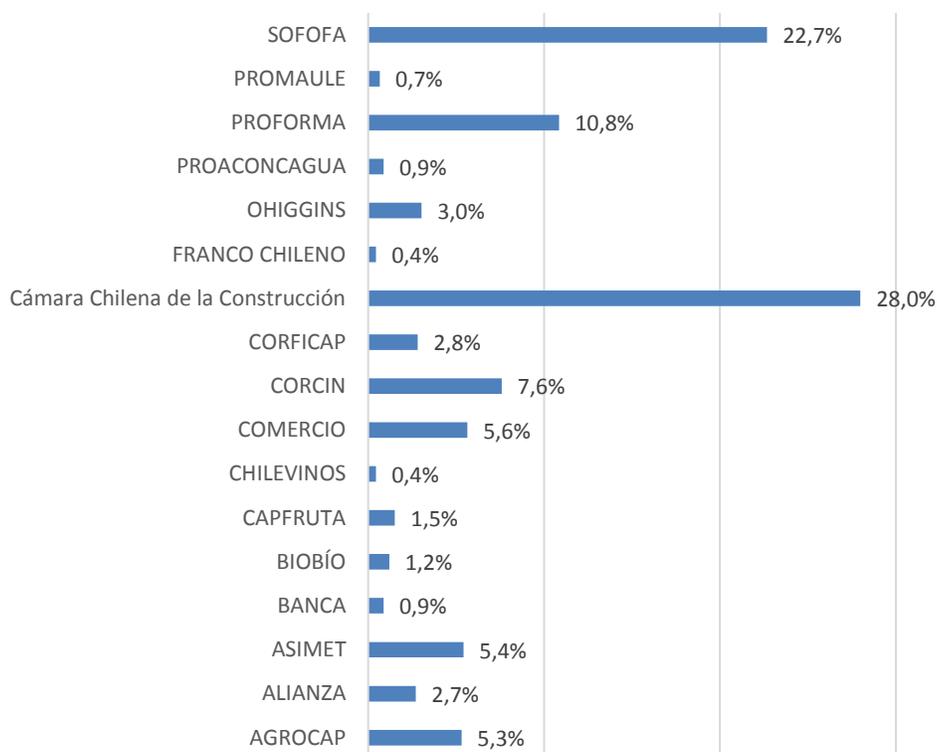


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016.

### 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 28,0% declara haber trabajado con la Cámara Chilena de la Construcción, un 22,7% con SOFOFA, un 10,8% con PROFORMA, un 7,6% con CORCIN, un 5,6% con Comercio, un 5,4% con ASIMET y un 5,5% con AGROCAP. Los organismos restantes representan un 14,5% de las empresas de la muestra.

GRÁFICO N°7: ¿CON CUÁL O CUÁLES DE LOS SIGUIENTES OTIC TRABAJÓ SU EMPRESA DURANTE EL AÑO 2016?

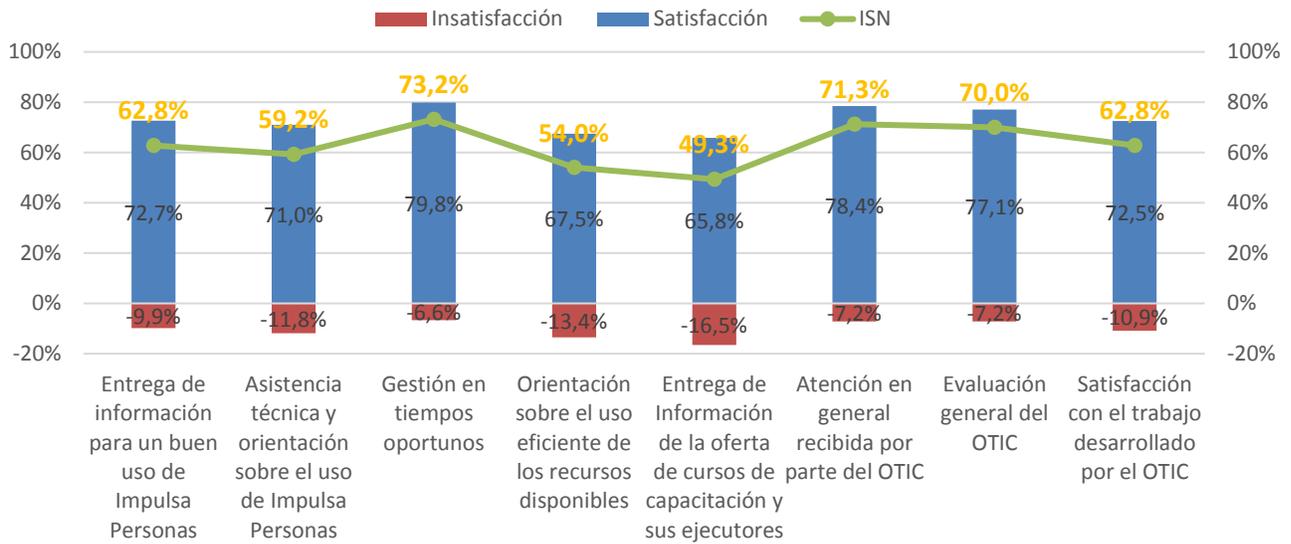


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016.

Respecto al trabajo desarrollado por el OTIC, se observa que la satisfacción obtenida por esta sub dimensión corresponde a un valor regular de 62,8%, que bordea el tramo de satisfacción negativa. 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 regular y las otras variables satisfacción negativa o muy negativa.

Los aspectos mejor evaluados corresponden a *“gestión en tiempos oportunos”* con un ISN de 73,2%, seguido por *“atención general recibida por parte del OTIC”* con un 71,3%, *“evaluación general del OTIC”* con un 70,0% y *“entrega de información para un buen uso de Impulsa Personas”* con un 62,8%. Mientras que las peor evaluadas son *“asistencia técnica y orientación sobre el uso de Impulsa Personas”* con un ISN de 59,2% considerado negativo, *“orientación sobre el uso eficiente de los recursos disponibles”* con un 54,0% también negativo y *“entrega de Información en cuanto a la oferta de cursos de capacitación y de sus ejecutores (OTEC)”* con un 49,3%.

GRÁFICO N°8: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "TRABAJO DESARROLLADO POR EL OTIC"

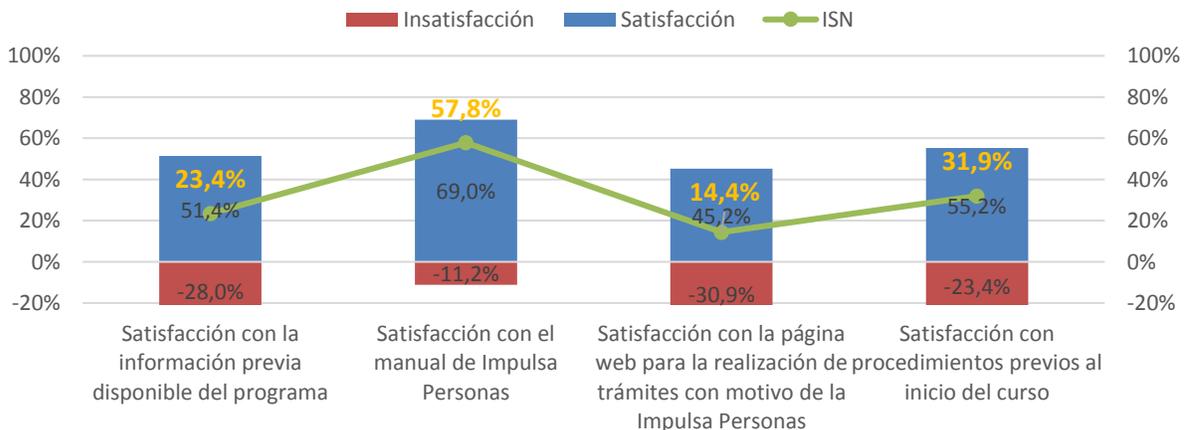


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016.

#### 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", "satisfacción con el manual de Impulsa Personas" y "satisfacción con la página web para la realización de trámites con motivo de la Impulsa Personas". El ISN global de esta dimensión corresponde a 31,9%, considerado como muy 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 14,4% que es la sub dimensión peor evaluada del programa.

GRÁFICO N°9: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016.

Al indagar en la sub dimensión sobre la información previa disponible del programa, se observa que, el total de doce variables evaluadas obtienen ISN muy negativo, donde 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 7,1% y “claridad de la información disponible para realizar el proceso de liquidación de actividades de capacitación” con un ISN de 14,9%. Las variables que obtienen los niveles más altos de satisfacción son: “los requisitos de asistencia para imputar la capacitación a Impulsa Personas” y “días para comunicar una acción de capacitación” obtienen ISN de 42,2% y 36,4%, de todas maneras con niveles de satisfacción muy negativo.

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

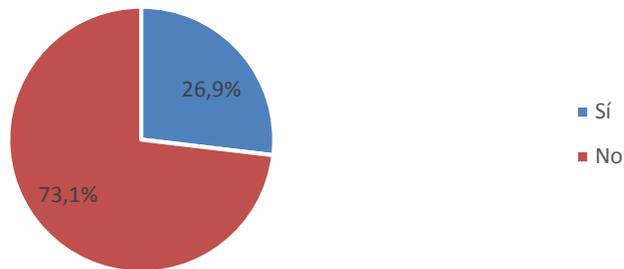
Aspectos evaluados	ISN	Insatisfacción (notas 1 a 4)	Satisfacción (notas 6 y 7)
Facilidad para acceder a la información general respecto al programa	18,3%	-28,7%	47,0%
Claridad de la información disponible para participar en el programa	17,2%	-29,0%	46,2%
Los topes de deducible anual de la Impulsa Personas	22,1%	-29,3%	51,4%
Los requisitos de las empresas para hacer uso de Impulsa Personas	24,5%	-28,2%	52,8%
El valor de la hora cronológica por participante y tramos de franquicia según remuneración	31,9%	-25,7%	57,6%
Los requisitos de asistencia para imputar la capacitación a Impulsa Personas	42,2%	-20,8%	63,0%
El mínimo de duración de actividades de capacitación	23,1%	-29,1%	52,2%
Las horas máximas de jornada diaria para capacitación	21,7%	-29,9%	51,6%
Días para comunicar una acción de capacitación	36,4%	-23,7%	60,1%
Proceso de certificación del gasto para la obtención del beneficio tributario	21,1%	-29,8%	51,0%
Claridad de la información de las reglas de negocio para hacer modificaciones a las actividades de capacitación comunicadas	7,1%	-32,8%	39,9%
Claridad de la información disponible para realizar el proceso de liquidación de actividades de capacitación	14,9%	-29,5%	44,3%
<b>Satisfacción con la información previa disponible del programa</b>	<b>23,4%</b>	<b>-28,0%</b>	<b>51,4%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016.

### Antecedentes

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción negativo obtenido en la sub dimensión “satisfacción con el manual de Impulsa Personas”, se consulta sobre el conocimiento de este manual. De esta forma se observa en el gráfico n°10 que un 26,9% de las empresas si conoce el manual de Impulsa Personas.

GRÁFICO N°10: ¿USTED CONOCE EL MANUAL DE IMPULSA PERSONAS?

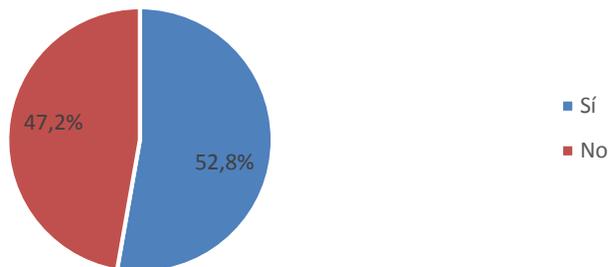


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016.

Esta sub dimensión con ISN 57,8% considerado negativo, está compuesta por las variables “claridad de la información presentada en el manual”, “utilidad del manual” y “facilita la comprensión para el uso del beneficio tributario” las que obtienen ISN de 59,6%, 57,5% y 56,3% respectivamente, todas dentro del tramo negativo.

Ahora respecto a la sub dimensión “satisfacción con la página web de SENCE para la realización de trámites con motivo de Impulsa Personas”, se consulta sobre el uso efectivo de esta herramienta para la realización de trámites. De esta forma se observa en el gráfico n°11 que un 52,8% de las empresas si utilizó la página web de SENCE para dicho propósito.

GRÁFICO N°11: ¿SU EMPRESA UTILIZÓ LA PÁGINA WEB SENCE PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES CON MOTIVO DE IMPULSA PERSONAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016.

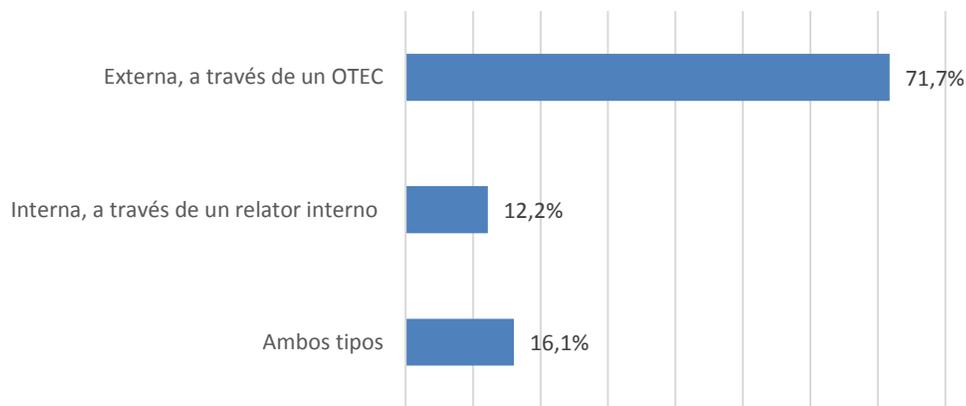
Esta sub dimensión con ISN 14,4% considerado muy negativo, está compuesta por las variables “facilidad para acceder a la información” y “evaluación general”, las que obtienen ISN de 11,0% y 17,8% respectivamente, ambas dentro del tramo muy negativo.

## 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 71,7% indica que llevó a cabo capacitación externa a través de un OTEC, un 12,2% la realizó a través de un relator interno, y un 16,1% llevó a cabo la capacitación de ambas formas.

GRÁFICO N°12: ¿QUÉ TIPO DE CAPACITACIÓN SE HA REALIZADO A LOS TRABAJADORES POR MEDIO DE IMPULSA PERSONAS?

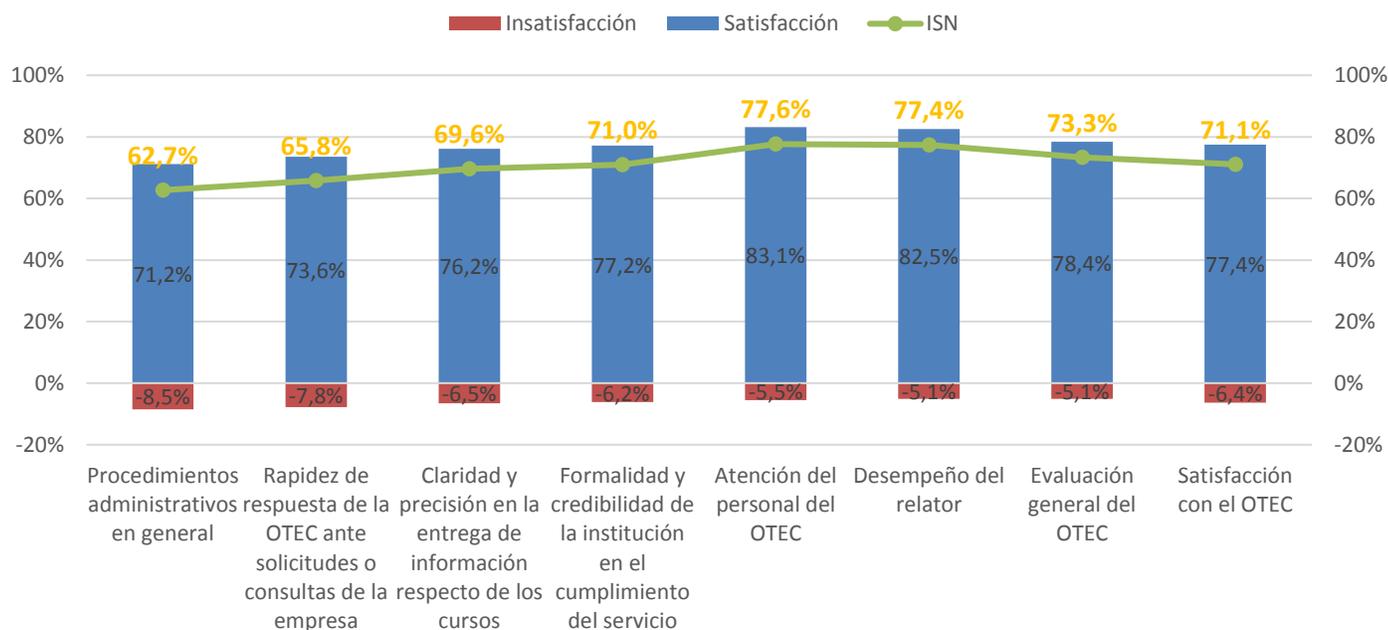


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016.

### Evaluación dimensión "OTEC"

Esta dimensión presenta un ISN igual a 71,1%, considerado como regular, correspondiente a la dimensión mejor evaluada. Respecto de las sub dimensiones que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que dos de las siete variables presentan índices de satisfacción de nivel positivo, y las cinco restantes obtienen una evaluación regular, correspondiente a: "procedimientos administrativos en general", "rapidez de respuesta de la OTEC ante solicitudes o consultas de la empresa", "claridad y precisión en la entrega de información respecto de los cursos", "formalidad y credibilidad de la institución en el cumplimiento del servicio" y "evaluación general del OTEC" con ISN de 62,7%, 65,8%, 69,6%, 71,0% y 73,3% respectivamente.

GRÁFICO N°13: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "OTEC"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016.

Respecto a los atributos de mayor importancia para seleccionar un OTEC, las empresas indican que los relatores son los más importante con un 87,1%, seguido de la experiencia previa del organismo con un 84,4% y el prestigio del OTEC en el medio/rubro con un 83,0%. Mientras que los aspectos menos relevantes corresponden a infraestructura y recomendaciones de otros, con 70,6% y 67,9% respectivamente.

TABLA N°3: RAZONES PARA SELECCIONAR UN OTEC

Aspectos evaluados	Importante o Muy importante
Infraestructura	70,6%
Ubicación de fácil acceso	76,8%
Flexibilidad de horarios	81,0%
Relatores	87,1%
Experiencia previa	84,4%
Costo de los cursos que ofrece	80,0%
El prestigio del OTEC en el medio/rubro	83,0%
Recomendaciones de otros	67,9%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016.

## 2.6 Evaluación dimensión “Resultados”

### Antecedentes

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción regular obtenido en la dimensión de “Resultados”, es relevante presentar las áreas en que las empresas consideran que la capacitación puede generar mayores cambios. En el gráfico n°14 se puede observar que un 45,7% de las empresas indica que la capacitación puede aportar en la eficiencia en las tareas de trabajo, seguido de habilidades blandas con un 15,1%.

GRÁFICO N°14: ¿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?

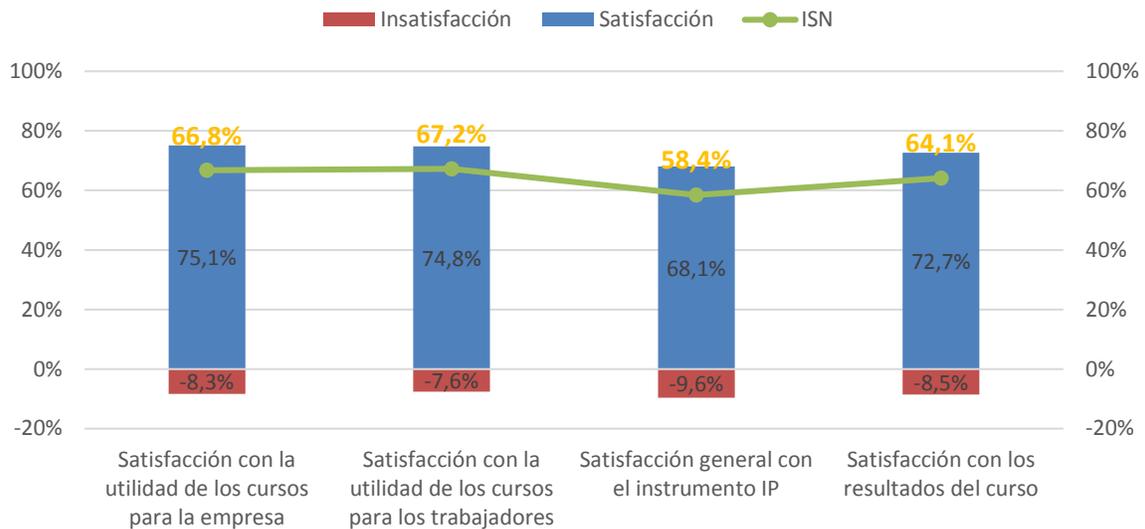


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016.

### Evaluación dimensión “Resultados”

Esta dimensión presenta un ISN igual a 64,1%, considerado como regular, donde dos de las tres sub dimensiones también obtienen una evaluación regular, correspondiente a: “satisfacción con la utilidad de los cursos para la empresa” y “satisfacción con la utilidad de los cursos para los trabajadores”, con ISN de 66,8% y 67,2% respectivamente. Mientras que “satisfacción general con el instrumento IP” obtiene una evaluación negativa, con un ISN de 58,4%.

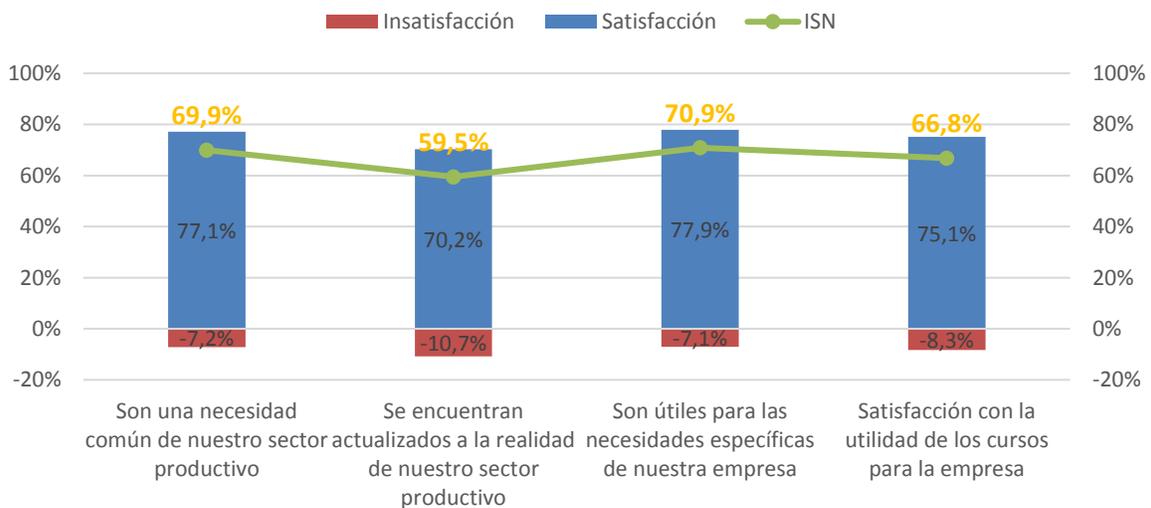
GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016.

Respecto a la primera sub dimensión, relativo a la utilidad de los cursos para la empresa, se puede observar que las tres variables que la componen obtienen satisfacción regular, donde los cursos “son una necesidad común del sector productivo” obtiene un 69,9%, “se encuentran actualizados a la realidad de nuestro sector productivo” obtiene un ISN de 59,5%, y “son de utilidad para la empresa” con ISN de 70,9%.

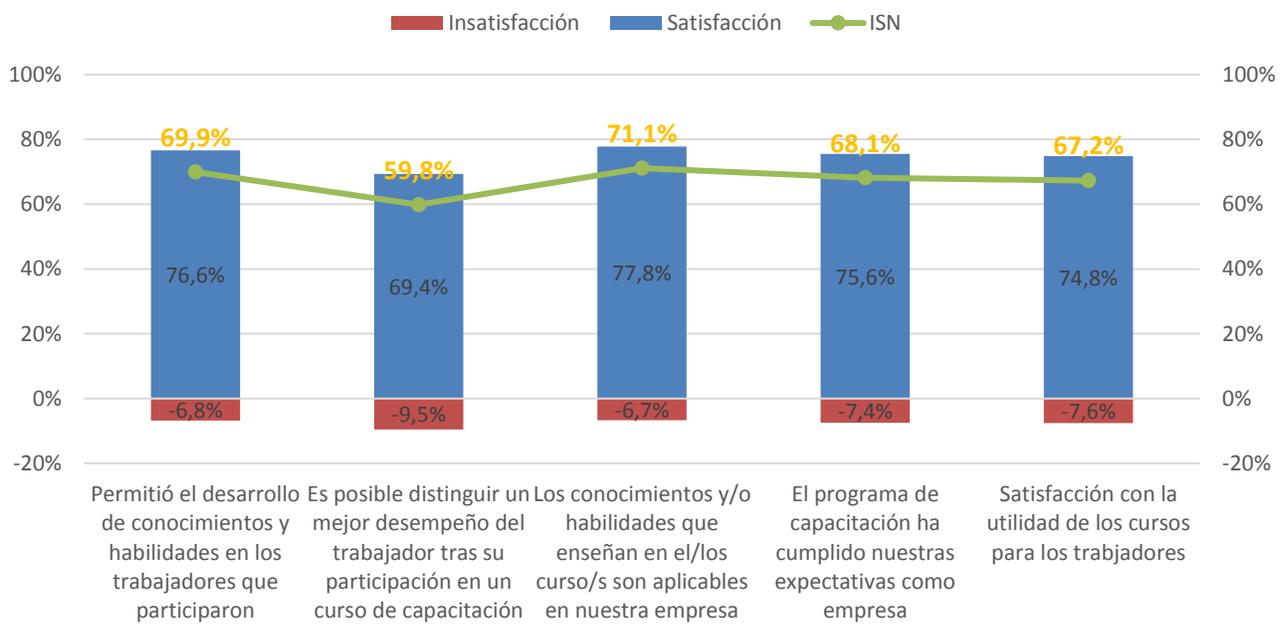
GRÁFICO N°16: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "UTILIDAD DE LOS CURSOS PARA LA EMPRESA"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016.

La segunda sub dimensión de resultados, corresponde a la utilidad de los cursos para los trabajadores, donde se puede observar que tres de las cuatro variables que la componen obtienen satisfacción regular, correspondientes a que los cursos “*permitieron el desarrollo de conocimientos y habilidades en los trabajadores que participaron*”, “*los conocimientos y/o habilidades que enseñan en el/los curso/s son aplicables en nuestra empresa*” y “*el programa de capacitación ha cumplido nuestras expectativas como empresa*” con ISN de 69,9%, 71,1% y 68,1%. Mientras que la variable “*es posible distinguir un mejor desempeño del trabajador tras su participación en un curso de capacitación*” obtiene ISN de 59,8%, considerado negativo.

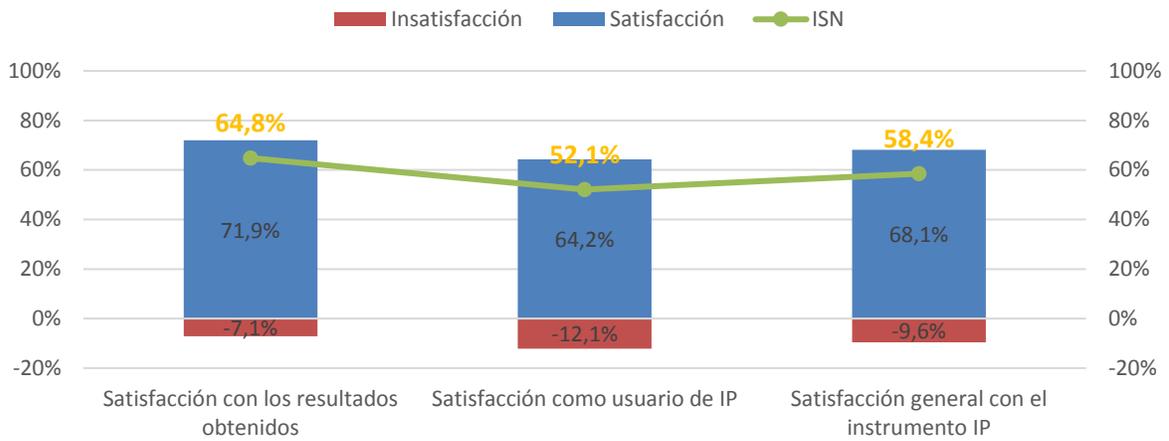
GRÁFICO N°17: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "UTILIDAD DE LOS CURSOS PARA EL TRABAJADOR"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016.

La última sub dimensión de resultados, corresponde a la evaluación general del instrumento que obtiene un ISN de 58,4% considerado negativo. Esta sub dimensión está compuesta por dos variables correspondientes a “*satisfacción con los resultados obtenidos*” con un ISN de 64,8% considerado regular y “*satisfacción como usuario de IP*” con un ISN de 52,1% considerado negativo.

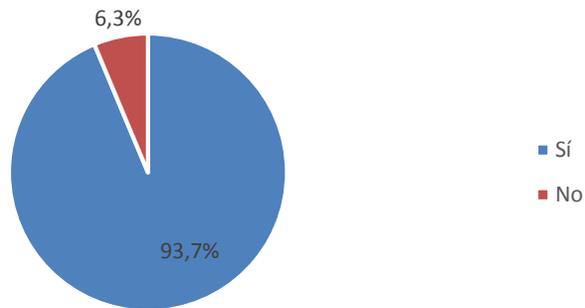
GRÁFICO N°18: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "EVALUACIÓN GENERAL DEL INSTRUMENTO IP"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016.

Finalmente se consulta a las empresas si recomendarían el uso de Impulsa Personas a otras empresas, donde un 93,7% indican que si recomendarían el uso de este instrumento, y un 6,3% indica que no lo haría.

GRÁFICO N°19: ¿RECOMENDARÍA EL USO DE IMPULSA PERSONAS A OTRAS EMPRESAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016.

### 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>Gestión de la capacitación</b>																
<b>Positiva</b>	62,2%	74,5%	71,7%	62,4%	68,7%	76,8%	67,1%	66,9%	69,7%	71,2%	100,0%	73,3%	60,7%	63,1%	56,3%	<b>64,3%</b>
<b>Negativa</b>	17,5%	12,0%	20,4%	20,8%	16,5%	5,7%	20,1%	16,7%	19,4%	8,3%	0,0%	18,1%	20,5%	19,6%	6,3%	<b>18,2%</b>
<b>ISN</b>	46,6%	64,1%	51,0%	42,2%	53,0%	71,2%	47,4%	50,8%	50,3%	64,0%	100,0%	56,3%	40,9%	43,7%	50,0%	<b>46,8%</b>
<b>Procedimientos previos al inicio del curso</b>																
<b>Positiva</b>	60,8%	56,5%	51,6%	45,9%	57,2%	66,2%	46,8%	63,7%	56,8%	59,1%	54,6%	76,8%	52,8%	36,0%	54,2%	<b>55,2%</b>
<b>Negativa</b>	33,1%	17,6%	26,7%	35,9%	34,7%	18,4%	34,4%	22,1%	33,1%	27,0%	63,9%	17,8%	32,4%	40,1%	0,0%	<b>23,4%</b>
<b>ISN</b>	23,1%	40,5%	14,6%	10,5%	13,1%	39,8%	7,8%	35,6%	22,0%	24,2%	-31,9%	58,3%	15,2%	-4,1%	31,3%	<b>31,9%</b>
<b>OTEC</b>																
<b>Positiva</b>	79,0%	80,5%	68,8%	86,2%	76,2%	89,6%	84,3%	81,5%	80,5%	85,0%	42,9%	96,1%	74,2%	78,2%	81,0%	<b>77,4%</b>
<b>Negativa</b>	1,9%	6,9%	11,7%	4,6%	5,9%	2,4%	4,9%	5,5%	6,5%	3,6%	47,6%	0,0%	7,4%	4,5%	0,0%	<b>6,4%</b>
<b>ISN</b>	77,1%	73,6%	57,1%	81,6%	70,3%	87,2%	79,5%	76,0%	74,0%	81,4%	-4,8%	96,1%	66,8%	73,7%	81,0%	<b>71,1%</b>
<b>Resultados</b>																
<b>Positiva</b>	79,9%	73,5%	61,8%	81,3%	73,4%	84,0%	77,0%	75,4%	68,6%	78,4%	47,2%	89,1%	70,3%	67,6%	68,8%	<b>72,7%</b>
<b>Negativa</b>	7,4%	6,3%	23,4%	4,9%	6,9%	2,9%	10,9%	8,3%	9,4%	4,4%	17,6%	2,4%	9,4%	14,4%	0,0%	<b>8,5%</b>
<b>ISN</b>	72,5%	67,2%	38,4%	76,5%	66,5%	81,1%	66,0%	67,1%	59,2%	74,0%	29,6%	86,7%	60,8%	53,2%	68,8%	<b>64,1%</b>
<b>Satisfacción global programa</b>	<b>54,9%</b>	<b>61,4%</b>	<b>40,3%</b>	<b>52,7%</b>	<b>50,8%</b>	<b>69,8%</b>	<b>50,2%</b>	<b>57,4%</b>	<b>51,4%</b>	<b>60,9%</b>	<b>23,2%</b>	<b>74,4%</b>	<b>46,0%</b>	<b>41,6%</b>	<b>57,7%</b>	<b>53,5%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016

#### 4. Anexos

##### Cuestionario de satisfacción de usuarios para Impulsa Personas:

<b>Introducción</b>	<p>Estimado/a: el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) se encuentra realizando una encuesta de satisfacción sobre Impulsa Personas (ex Franquicia Tributaria). De acuerdo con nuestros registros, durante el año 2016 su empresa hizo uso de este instrumento de financiamiento para capacitación y certificación.</p> <p>Es por este motivo que quisiéramos conocer su opinión respecto de esta herramienta de capacitación y certificación. 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. Identificación del encuestado**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_01] ¿Cuál es su cargo en la empresa?</b>	
Identificación del encuestado	a. Jefe o encargado de capacitación	
	b. Jefe o encargado de RRHH	
	c. Encargado de gestión	
	d. Otro. ¿Cual?	

**2. Antecedentes generales**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_02] Previo al año 2016, ¿su empresa había hecho uso de programas de SENCE para capacitación?</b>	
Participación previa en programas SENCE	Sí	
	No <i>Pasa a [PREG_05]</i>	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_03] ¿Hace cuántos años hizo uso de este tipo de recursos, antes del año 2016?</b>	
Participación previa en programas SENCE	<p align="center">Años (Nota: listado desplegable, de 1 a 10 y más de 10)</p>	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_04] Si fue hace menos de 1 año ¿Hace cuántos meses hizo uso de este tipo de recursos, antes del año 2016?</b>	
Participación previa en programas SENCE	<p align="center">Meses (Nota: listado desplegable de 1 a 11)</p>	

**3. Gestión de la capacitación**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_05] ¿De qué forma usted gestionó el uso de Impulsa Personas (Franquicia Tributaria)?</b>	
Formas de gestión	e. Vía directa	
	f. A través de OTIC <i>Pasa a [PREG_07]</i>	
	g. Ambas	
	h. No sabe/No responde <i>Pasa a [PREG_10]</i>	

**Encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016**

Octubre de 2017

<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 la dirección regional de SENCE?</b>	
Gestión directa	<b>[PREG_06_01]</b> Entrega de información útil para el uso y gestión de Impulsa Personas	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_06_02]</b> Cumplimiento de plazos	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_06_03]</b> Atención recibida	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_06_04]</b> Capacitación y orientación en el uso del Libro de Clases Electrónico	Nota de 1 a 7

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_07]</b> ¿Con cuál o cuáles de los siguientes <b>OTIC</b> trabajó su empresa durante el año 2016?	
Gestión OTIC	a. SOFOFA	
	b. PROFORMA	
	c. Cámara Chilena de la Construcción	
	d. CORCIN	
	e. ASIMET	
	f. AGROCAP	
	g. ALIANZA	
	h. BANOTIC	
	i. BIOBIO	
	j. CAPFRUTA	
	k. CGC	
	l. CHILEVINOS	
	m. COMERCIO	
	n. CORFICAP	
	o. FRANCO CHILENO	
p. INDUPAN		

**Encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016**

Octubre de 2017

	q. OHIGGINS
	r. PROACONCAGUA
	s. PROMAULE

<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 al <b>trabajo desarrollado por el OTIC</b> ?	
Gestión OTIC	<b>[PREG_08_01]</b> Entrega de información para un buen uso de Impulsa Personas	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_08_02]</b> Asistencia técnica y orientación sobre el uso de Impulsa Personas	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_08_03]</b> Gestión en tiempos oportunos	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_08_04]</b> Orientación sobre el uso eficiente de los recursos disponibles	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_08_05]</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_08_06]</b> Atención en general recibida por parte del OTIC	Nota de 1 a 7

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_09]</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
Gestión OTIC		

**4. Información disponible**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_10]</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 Impulsa Personas?	
Información disponible	<b>[PREG_10_01]</b> Facilidad para acceder a la información general respecto de Impulsa Personas	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_10_02]</b> Claridad de la información disponible para hacer uso de Impulsa Personas (por ejemplo, requisitos, beneficios, obligaciones, procesos, etc.)	Nota de 1 a 7

**Encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016**

Octubre de 2017

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_11] ¿Usted conoce el manual de Impulsa Personas?</b>	
Manual	Sí	
	No <i>pasa a [PREG_13]</i>	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_12] Evalúe los siguientes aspectos relativos al manual de Impulsa Personas, utilizando una escala de 1 a 7, donde la nota 1 es muy malo y 7 muy bueno:</b>	
Manual	<b>[PREG_12_01]</b> Claridad de la información presentada en el manual	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_12_02]</b> Utilidad del manual	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_12_03]</b> Facilita la comprensión para el uso del beneficio tributario	Nota de 1 a 7

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_13] A continuación se señalan una serie de aspectos relativos a Impulsa Personas. En una escala de 1 a 7, ¿Qué tan clara es la información que usted tiene de cada uno de ellos? Considere que 1 es para nada claro y 7 es muy claro</b>	
Claridad de la información sobre aspectos de Impulsa Personas	<b>[PREG_13_01]</b> Los topes de deducible anual	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_13_02]</b> Los requisitos de las empresas para hacer uso de Impulsa Personas	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_13_03]</b> El valor de la hora cronológica por participante y tramos imputables según remuneración	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_13_04]</b> Los requisitos de asistencia para imputar la capacitación	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_13_05]</b> El mínimo de duración de actividades de capacitación	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_13_06]</b> Las horas máximas de jornada diaria para capacitación	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_13_07]</b> Días para comunicar una acción de capacitación	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_13_08]</b> Proceso de certificación del gasto para la obtención del beneficio tributario	Nota de 1 a 7

**Encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016**

Octubre de 2017

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_14]</b> ¿Qué oportunidades de las que se mencionan a continuación conoce usted que puede acceder mediante Impulsa Personas?	
Conocimiento de las oportunidades de Impulsa Personas	a. Capacitación	
	b. Evaluación y Certificación de Competencias Laborales	
	c. Nivelación de estudios	
	d. Módulos en Centros de Formación Técnica	
	e. Estudio de detección de necesidades de capacitación	
	f. Financiamiento de la unidad de administración de capacitación	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_15]</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_15_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
Claridad de la información acerca de la liquidación de actividades de capacitación	<b>[PREG_15_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_16]</b> ¿Su empresa utilizó la <b>página web de SENCE</b> para la realización de trámites con motivo de Impulsa Personas?	
Página web	Sí	
	No <i>pasa a [PREG_18]</i>	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_17]</b> En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 muy bueno, ¿Cómo evaluaría los siguientes aspectos de la <b>página web de SENCE</b> para la realización de trámites con motivo de Impulsa Personas?:	
Página web	<b>[PREG_17_01]</b> Facilidad para acceder a la información	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_17_02]</b> Evaluación general	Nota de 1 a 7

**5. Evaluación OTEC**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_18]</b> ¿Qué tipo de capacitación se ha realizado a los trabajadores por medio del instrumento Impulsa Personas?	
Identificación tipo de capacitación	a. Externa, a través de un OTEC	
	b. Interna, a través de un relator interno	<b><i>Pasa a [PREG_22]</i></b>
	c. Ambos tipos	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_19]</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_19_01]</b> Infraestructura	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_19_02]</b> Ubicación de fácil acceso	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_19_03]</b> Flexibilidad de horarios	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_19_04]</b> Relatores	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_19_05]</b> Experiencia previa	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_19_06]</b> Costo de los cursos que ofrece	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_19_07]</b> El prestigio del OTEC en el medio/rubro	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_19_08]</b> Recomendaciones de otros	Nota de 1 a 7

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_20]</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_20_01]</b> Procedimientos administrativos en general	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_20_02]</b> Rapidez de respuesta del OTEC ante solicitudes o consultas de la empresa	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_20_03]</b> Claridad y precisión en la entrega de información respecto de los cursos	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_20_04]</b> Formalidad y credibilidad de la institución en el cumplimiento del servicio	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_20_05]</b> Atención del personal del OTEC (disposición, amabilidad, buen trato)	Nota de 1 a 7

**Encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016**

Octubre de 2017

	<b>[PREG_20_06]</b> Desempeño del relator	Nota de 1 a 7
--	-------------------------------------------	---------------

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_21]</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
Evaluación general del OTEC		

**6. Resultados**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_22]</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 de los</b> cursos de capacitación contratados?	
Contenidos: Utilidad y/o pertinencia	<b>[PREG_22_01]</b> Son una necesidad común de nuestro sector productivo	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_22_02]</b> Se encuentran actualizados a la realidad de nuestro sector productivo	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_22_03]</b> Son útiles para las necesidades específicas de nuestra empresa	Nota de 1 a 7

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_23]</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 de los cursos de capacitación contratados?	
Contenidos: Utilidad y/o pertinencia	<b>[PREG_23_01]</b> Permitted el desarrollo de conocimientos y habilidades en los trabajadores que participaron	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_23_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_23_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_23_04]</b> El curso de capacitación ha cumplido nuestras expectativas como empresa	Nota de 1 a 7

**Encuesta de satisfacción Impulsa Personas año 2016**

Octubre de 2017

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_24] ¿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>?</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. Uso de nuevas tecnologías o equipamientos	
	g. Ninguna de las anteriores	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_25]</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_26]</b> Considerando su experiencia global como empresa usuaria de Impulsa Personas, <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_27]</b> Para Finalizar, <b>¿recomendaría el uso de Impulsa Personas a otras empresas?</b>	Sí	No

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