

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2023

Subunidad de Estudios



sence



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

FRANQUICIA TRIBUTARIA

JUNIO 2024. SUBUNIDAD DE ESTUDIOS

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 2023 y a las y los trabajadores que participaron en cursos presenciales, e-learning y a distancia durante el mismo año. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan las empresas usuarias y las personas trabajadoras respecto de las distintas etapas, procesos y componentes del instrumento en cuestión.

Esta información permitirá identificar los aspectos del programa que requieren, por una parte, ser rediseñados para mejorar su implementación, y por otra, observar qué elementos, a partir de la opinión de las personas beneficiarias, 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 telefónica en el caso de personas trabajadoras, y vía correo electrónico en el caso de empresas.

La aplicación de la encuesta a personas trabajadoras en el primer semestre de 2023 se llevó a cabo entre los meses de septiembre y diciembre del año 2023. Mientras la aplicación de la encuesta a personas trabajadoras en el segundo semestre de 2023 se llevó a cabo entre los meses de enero y marzo del año 2024.

En el caso de la encuesta a empresas usuarias la aplicación se llevó a cabo en el mes de mayo del año 2024.

1.1 UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo de empresas y personas trabajadoras del programa, en su versión año 2023, alcanza a 9.074 empresas y 188.011 participantes de cursos presenciales, 324.282 participantes de cursos e-learning y 281.492 participantes de cursos a distancia, esto de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

De los universos antes señalados, personas y empresas forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a personas potencialmente contactables.



TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2023.

REGISTROS	EMPRESAS	PARTICIPANTES		
		CURSOS PRESENCIALES	CURSOS E-LEARNING	CURSOS A DISTANCIA
UNIVERSO	9.074	188.011	324.282	281.492
MARCO MUESTRAL	6.973	59.774	85.302	94.245

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.

1.2 MARCO UTILIZADO

A partir del proceso de aplicación de la encuesta el marco utilizado alcanza a 6.973 empresas, 16.875 participantes de cursos presenciales, 15.468 participantes de cursos e-learning y 18.471 participantes de cursos a distancia, correspondientes a aquellas que se intentó contactar durante el período de aplicación de las encuestas. El estado de aplicación sobre este marco, a partir del proceso de realización de encuestas telefónicas para personas trabajadoras y modalidad correo electrónico para empresas, se observa en la tabla n°2.

TABLA N°2: ESTADO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2023.

REGISTROS	EMPRESAS	PARTICIPANTES		
		PRESENCIALES	E-LEARNING	A DISTANCIA
MARCO UTILIZADO	6.973	16.875	15.468	18.471
FINALIZADAS (F)	839	1.359	2.090	1.956
PARCIALES (P)	36	33	62	38
RECHAZADAS (R)	0	341	521	751
NO CONTACTADAS (NC)	6.098	11.777	8.743	9.087
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	0	217	302	663
NO UBICABLE (NU)	0	3.148	3.750	5.976

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.

En función de los resultados de aplicación antes descritos se presentan en la tabla n°3 los principales indicadores del trabajo de campo para la muestra potencialmente elegible.

TABLA N°3: INDICADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2023.

REGISTROS	EMPRESAS	PARTICIPANTES		
		PRESENCIALES	E-LEARNING	A DISTANCIA
TASA DE RESPUESTA	12,0%	8,1%	13,5%	10,6%
TASA DE CONTACTO	12,5%	10,1%	16,9%	14,7%
TASA DE COOPERACIÓN	95,9%	78,4%	78,2%	71,3%
TASA DE RECHAZO	0,0%	2,0%	3,4%	4,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.



La tasa de respuesta registra la proporción de encuestas realizadas sobre el total del marco muestral utilizado.

$$Tasa\ de\ respuesta = \frac{F}{F + P + R + NC + NCC + NU}$$

La tasa de contacto muestra la proporción de casos de la muestra en que el encuestador logra hablar o tener la atención del usuario, donde finalmente puede obtener o no la encuesta.

$$Tasa\ de\ contacto = \frac{F + R}{F + P + R + NC + NCC + NU}$$

La tasa de cooperación registra la proporción de unidades muestrales encuestadas sobre todas las unidades elegibles que fueron contactadas.

$$Tasa\ de\ cooperación = \frac{F}{F + P + R}$$

Finalmente, la tasa de rechazo registra la proporción de los elementos de la muestra que rechazan completamente a participar en el estudio, sobre el total del marco muestral utilizado.

$$Tasa\ de\ rechazo = \frac{R}{F + P + R + NC + NCC + NU}$$

1.3 DISEÑO MUESTRAL

Considerando los marcos muestrales de 6.973 empresas y 239.321 personas trabajadoras, se estimó una muestra representativa a nivel nacional en el caso de empresas, y una muestra representativa a nivel regional y proporcional por modalidad de cursos en el caso de las personas, en ambos casos con un nivel de confianza de un 95% y un error muestral de un 5%.

La *muestra estimada* con los parámetros indicados anteriormente corresponde a 5.519 personas trabajadoras. 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, en la tabla n°5, se detalla la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el marco muestral.

Las *muestras efectivas* que se obtuvieron corresponden a 839 empresas y 5.405 personas trabajadoras, por lo que los errores a nivel nacional ascienden a 3,2% y 1,3% respectivamente. Con lo anterior los resultados a nivel de personas trabajadoras cuenta con representatividad en la mayor parte de las regiones, a excepción de la región de Aysén que presenta un error del 8,7%.



TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL MARCO MUESTRAL Y MUESTRA EFECTIVA DE EMPRESAS USUARIAS DE FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2023.

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
TOTAL	6.973	839	3,2%

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.

TABLA N°5: DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN DEL MARCO MUESTRAL, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE PARTICIPANTES DE CURSOS PRESENCIALES FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2023

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
TARAPACÁ	2.212	327	314	5,1%
ANTOFAGASTA	9.772	370	372	5,0%
ATACAMA	3.542	347	288	5,5%
COQUIMBO	1.917	320	244	5,9%
VALPARAÍSO	13.596	374	471	4,4%
O'HIGGINS	9.410	369	381	4,9%
MAULE	7.793	366	376	4,9%
BIOBÍO	14.882	375	403	4,8%
LA ARAUCANÍA	6.065	361	369	4,9%
LOS LAGOS	11.851	372	395	4,9%
AYSÉN	641	240	107	8,7%
MAGALLANES	2.500	333	305	5,3%
METROPOLITANA	147.173	383	548	4,2%
LOS RÍOS	3.764	349	288	5,6%
ARICA	1.223	293	226	5,9%
ÑUBLE	2.980	340	318	5,2%
TOTAL	239.321	5.519	5.405	1,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.

TABLA N°6: DISTRIBUCIÓN POR MODALIDAD DE CURSOS FRANQUICIA TRIBUTARIA DEL MARCO MUESTRAL, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA AÑO 2023.

MODALIDAD	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
PRESENCIAL	59.774	1.378	1.359	2,6%
E-LEARNING	85.302	1.967	2.090	2,1%
A DISTANCIA	94.245	2.173	1.956	2,2%
TOTAL	239.321	5.519	5.405	1,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.

TABLA N°7: DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE FRANQUICIA TRIBUTARIA DEL MARCO MUESTRAL, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE PARTICIPANTES AÑO 2023.

TIPO DE FRANQUICIA	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
CONTRATADA	210.766	4.861	4.463	1,5%
POST CONTRATO	1.336	31	59	12,5%
PRE CONTRATO	27.219	628	883	3,2%
TOTAL	239.321	5.519	5.405	1,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.



1.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los dos cuestionarios se componen de dimensiones, las que se construyen de subdimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa.

El cuestionario aplicado a empresas usuarias se compone por un total de cuatro dimensiones que 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 Franquicia Tributaria.
 - c. Satisfacción con la página web de SENCE para la realización de trámites con motivo de Franquicia Tributaria.
3. OTEC.
4. Resultados:
 - a. Satisfacción con la utilidad de los cursos para la empresa.
 - b. Satisfacción con la utilidad de los cursos para las y los trabajadores.
 - c. Satisfacción general con el instrumento Franquicia Tributaria.

El cuestionario aplicado a las personas trabajadoras se compone por un total de dos dimensiones, las que se detallan a continuación:

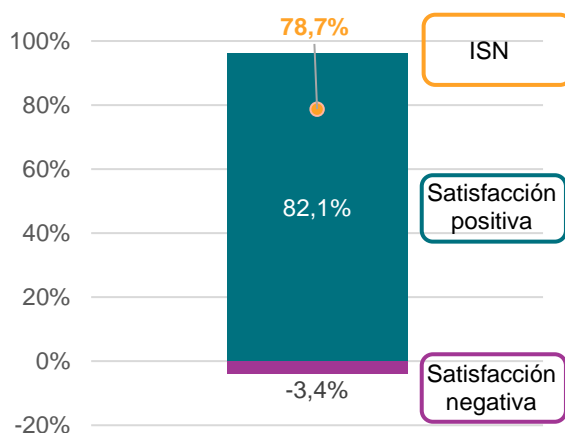
1. Curso:
 - a. Desarrollo del curso.
 - b. Aspectos materiales del curso (modalidad presencial).
 - c. Plataforma y comunicación (modalidad e-learning).
 - d. Medio de soporte (modalidad a distancia)
 - e. Facilitador.
 - f. Proveedor de capacitación.
2. Resultados.

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, subdimensiones y variables. La fórmula empleada se detalla a continuación:



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

Los resultados que se presentarán en el informe considerarán gráficos que expondrán los siguientes porcentajes: personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7, correspondiente a la satisfacción positiva, porcentaje de personas usuarias 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, subdimensiones 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



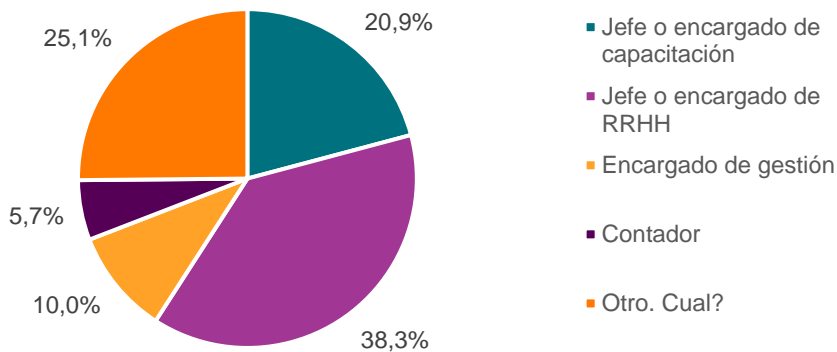
2. RESULTADOS FRANQUICIA TRIBUTARIA, EMPRESAS

2.1 ANTECEDENTES

Antes de analizar las evaluaciones que realizan las empresas de cada una de las dimensiones que componen el instrumento, se levantó información sobre aspectos previos al uso de la herramienta como: el uso 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 de la persona encuestada, un 20,9% corresponde a la jefatura o persona encargada de capacitación y un 10% corresponde a la persona encargada de gestión. Un 25,1% señala tener otro cargo dentro de la empresa, como: gerente, directivo, analistas y administrativos.

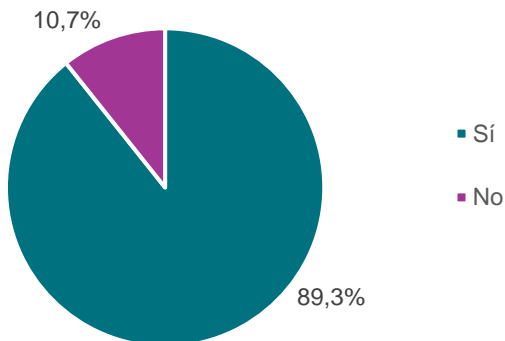
GRÁFICO N°1: ¿CUÁL ES SU CARGO EN LA EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

En cuanto al uso de programas de SENCE para capacitación previo al año 2023, se observa en el gráfico N°2 que un 89,3% sí lo había hecho, mientras que un 10,7% no lo había hecho.

GRÁFICO N°2: PREVIO AL AÑO 2023, ¿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 Franquicia Tributaria año 2023.



Al total de empresas que habían hecho uso de programas de SENCE se les consulta sobre el tiempo en que han utilizado este tipo de recursos previo al año 2023, donde un 21,8% indica hace más de 10 años, un 19,9% 1 año, un 12,4% 2 años y 10,5% 3 años.

TABLA N°8: ¿HACE CUÁNTOS AÑOS O MESES HIZO USO DE ESTE TIPO DE RECURSOS, ANTES DEL AÑO 2023?

AÑOS	EMPRESAS	
	N°	%
MENOS DE 1 AÑO	38	5,6%
1 AÑO	136	19,9%
2 AÑOS	85	12,4%
3 AÑOS	72	10,5%
4 AÑOS	48	7,0%
5 AÑOS	57	8,3%
6 AÑOS	20	2,9%
7 AÑOS	12	1,8%
8 AÑOS	20	2,9%
9 AÑOS	9	1,3%
10 AÑOS	38	5,6%
MÁS DE 10 AÑOS	149	21,8%
TOTAL	684	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

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 72,1%, considerado como regular, donde dos de las dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción positiva, y las otras dimensiones presentan satisfacción regular y negativa. Estas últimas corresponden a las dimensiones “*gestión de la capacitación*” y “*procedimientos previos al inicio del curso*” con ISN de 70,6% y 53,4% respectivamente. Las dimensiones con mejor evaluación corresponden a “*OTEC*” y “*resultados*” con ISN de 83,4% y 80,8% respectivamente (ver gráfico n°3).

En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las subdimensiones 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.

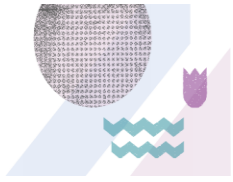
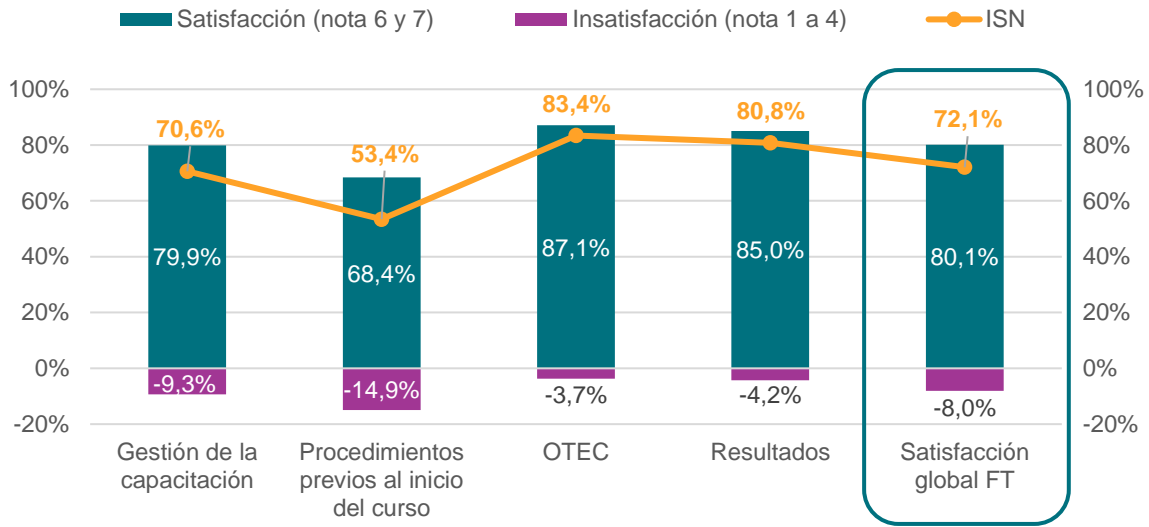


GRÁFICO N°3: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



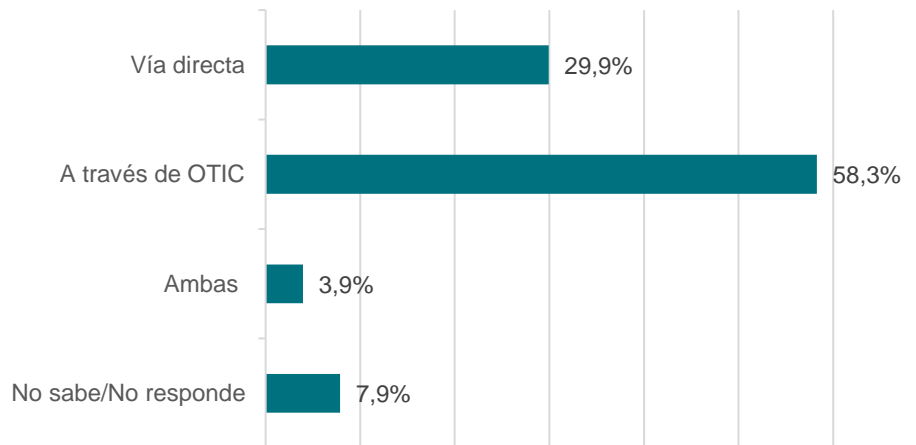
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

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 de “*gestión de la capacitación*”, es relevante presentar las formas en que las empresas gestionaron el uso de Franquicia Tributaria. El gráfico n°4 muestra que un 58,3% lo gestionó a través de un OTIC, un 29,9% lo hizo de manera directa, y un 3,9% lo hizo de las dos formas mencionadas.

GRÁFICO N°4: ¿DE QUÉ FORMA USTED GESTIONÓ EL USO DE FRANQUICIA TRIBUTARIA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

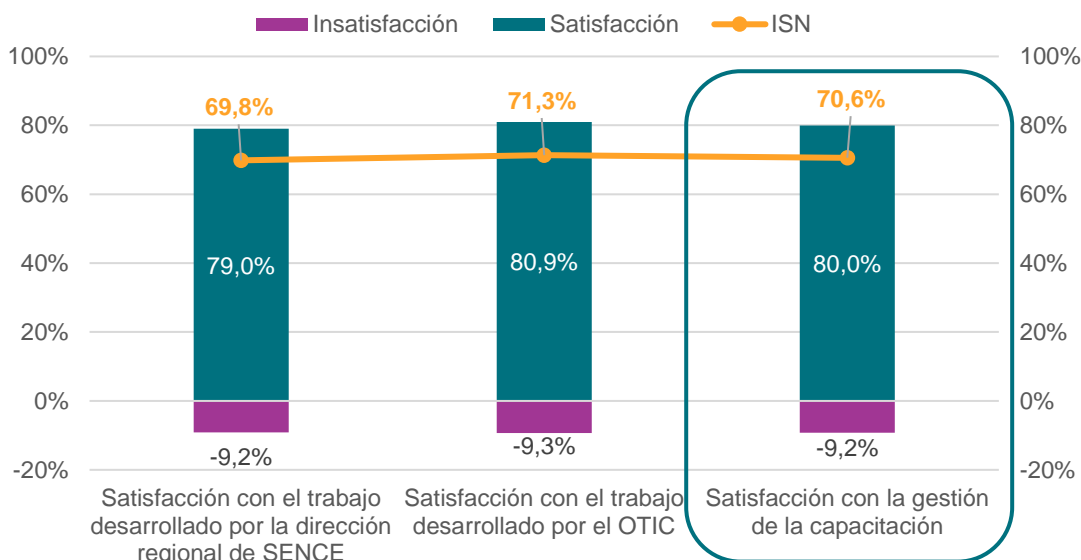


EVALUACIÓN DIMENSIÓN “GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN”

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 70,6% correspondiente a un nivel regular.

Al observar las evaluaciones recibidas para cada subdimensión, el que presenta un ISN más alto corresponde a “satisfacción con el trabajo desarrollado por el OTIC”, con un 71,3% que alcanza un nivel de satisfacción regular. Mientras que “satisfacción con el trabajo desarrollado por la dirección regional de SENCE” obtiene un ISN de 69,8% que también es considerado regular.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

Considerando el nivel de satisfacción regular presentado por la subdimensión que tiene relación con el trabajo desarrollado por la dirección regional de SENCE, es relevante observar cuáles son las variables que están incidiendo en la obtención de este resultado.

Los aspectos mejor evaluados corresponden al “cumplimiento de plazos”, con un ISN 76,1% considerada como positiva, y la “atención recibida”, con un ISN de 70,8% que es considerada como regular. En el caso opuesto, encontramos que la peor evaluación es presentada por la “entrega de información útil para el uso y gestión de Franquicia Tributaria” que obtiene un ISN de 62,7%, que corresponde a una calificación regular.

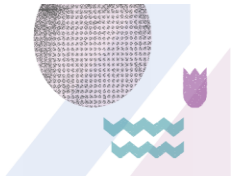
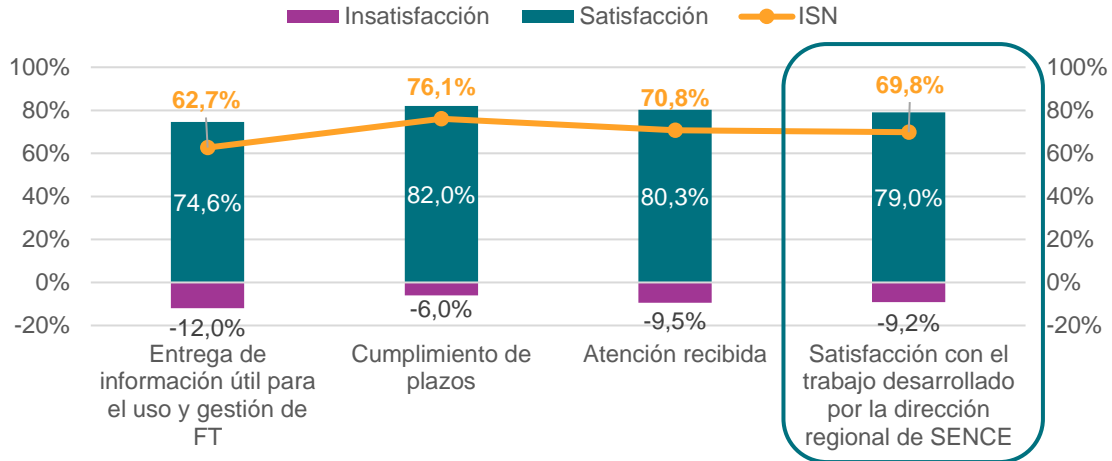


GRÁFICO N°6: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "TRABAJO DESARROLLADO POR LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SENCE"

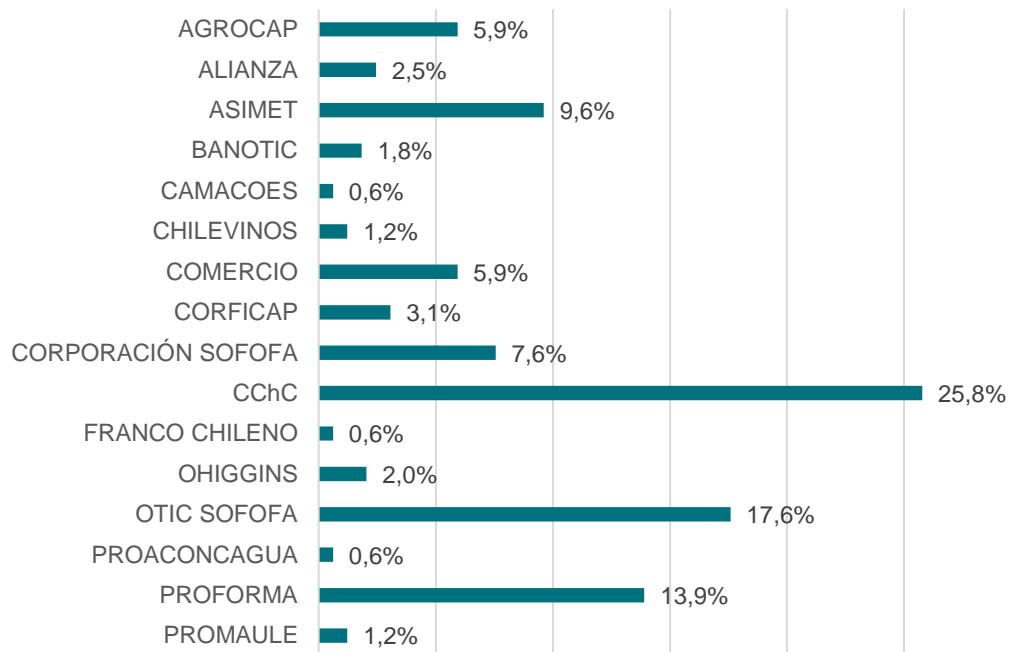


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

ANTECEDENTES

Previo a analizar las variables que inciden en el nivel de satisfacción regular obtenido en la subdimensión del trabajo desarrollado por el OTIC, se presentan los organismos con los cuales han trabajado las empresas que responden la encuesta.

GRÁFICO N°7: ¿CON CUÁL O CUÁLES DE LOS SIGUIENTES OTIC TRABAJÓ SU EMPRESA DURANTE EL AÑO 2023?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.



Se observa que un 25,8% declara haber trabajado con la Cámara Chilena de la Construcción, un 17,6% con OTIC SOFOFA, un 13,9% con PROFORMA, un 9,6% con la ASIMET, un 7,6% con la CORPORACIÓN SOFOFA y un 5,9% con Comercio y AGROCAP. Los organismos restantes representan un 13,7% de las empresas de la muestra.

Respecto al trabajo desarrollado por el OTIC, se observa que la satisfacción obtenida por ésta subdimensión corresponde a un valor regular de 71,3%, donde se puede ver que la mayor parte de las variables obtienen satisfacción regular.

Los aspectos mejor evaluados corresponden a “*gestión en tiempos oportunos*”, “*entrega de información para un buen uso de FT*” y “*asistencia técnica y orientación sobre el uso de franquicia tributaria de capacitación*”, que obtienen evaluaciones positivas. Mientras que los aspectos con evaluación negativa corresponden a “*entrega de información respecto a pre y post contrato*” y “*oferta de procesos de evaluación y certificación de competencias labores*”.

TABLA N°9: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO DESARROLLADO POR EL OTIC”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN NOTAS (6 Y 7)
ENTREGA DE INFORMACIÓN PARA UN BUEN USO DE FRANQUICIA TRIBUTARIA DE CAPACITACIÓN	82,1%	-6,0%	88,1%
ASISTENCIA TÉCNICA Y ORIENTACIÓN SOBRE EL USO DE FRANQUICIA TRIBUTARIA DE CAPACITACIÓN	82,5%	-5,1%	87,7%
GESTIÓN EN TIEMPOS OPORTUNOS	83,4%	-5,1%	88,5%
ORIENTACIÓN SOBRE EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS DISPONIBLES	74,3%	-8,0%	82,3%
ENTREGA DE INFORMACIÓN SOBRE LA OFERTA DE PROVEEDORES	65,9%	-11,3%	77,2%
ENTREGA DE INFORMACIÓN SOBRE LA OFERTA DE CURSOS DE CAPACITACIÓN, NIVELACIÓN DE ESTUDIOS Y MÓDULOS	62,2%	-12,5%	74,7%
OFERTA DE PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	50,9%	-17,0%	68,0%
ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A PRE Y POST CONTRATO	58,7%	-14,6%	73,3%
ATENCIÓN EN GENERAL RECIBIDA POR PARTE DEL OTIC	81,9%	-6,2%	88,1%
SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO DESARROLLADO POR EL OTIC	71,3%	-9,3%	80,9%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

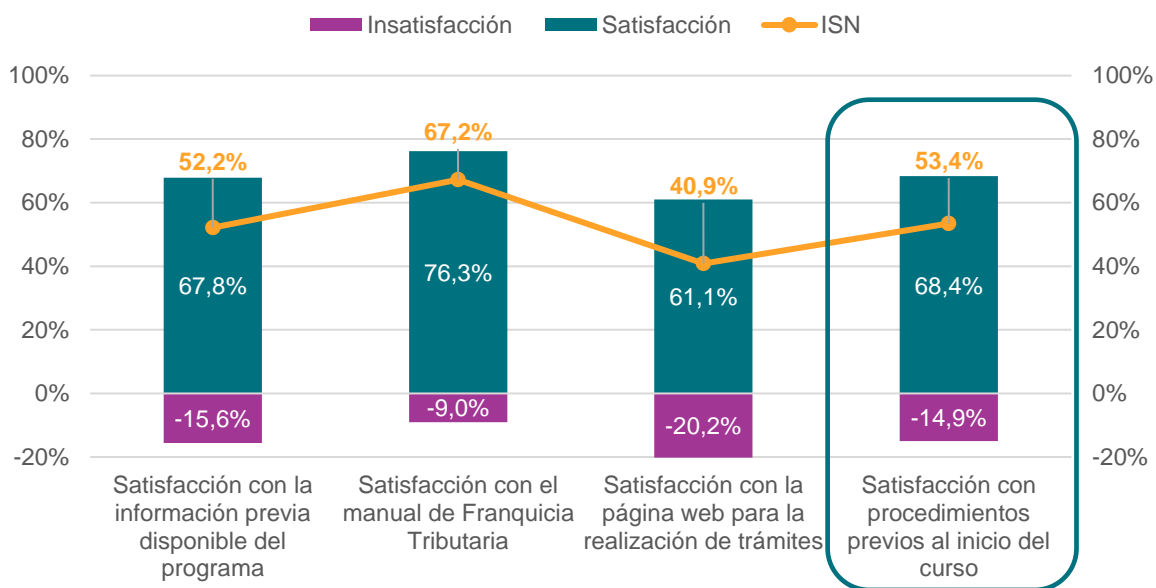
2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO”

La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción de las empresas usuarias de este programa corresponde a “*procedimientos previos al inicio del curso*”, en la cual se evalúan las siguientes subdimensiones: “*satisfacción con la información previa disponible del*



programa”, “satisfacción con el manual de Franquicia Tributaria” y “satisfacción con la página web para la realización de trámites con motivo de la Franquicia Tributaria”. El ISN global de esta dimensión corresponde a 53,4%, considerado como negativo, siendo la dimensión del programa que presenta la peor evaluación. El nivel de satisfacción negativo de esta dimensión se explica en gran parte por la evaluación recibida en la subdimensión “satisfacción con la página web de SENCE”, con un ISN de un 40,9% que es la subdimensión peor evaluada del programa.

GRÁFICO N°8: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

Al indagar en la subdimensión sobre la información previa disponible del programa, se observa que la mayor parte de las variables presentan ISN negativo o muy negativo. Los niveles más bajos de satisfacción, que son calificadas como muy negativas, se observan en: la “claridad de la información de las reglas de negocio para hacer modificaciones a las actividades de capacitación comunicadas”, la “claridad de la información disponible para realizar el proceso de liquidación de actividades de capacitación”, “las horas máximas de jornada diaria para capacitación” y el “proceso de certificación del gasto para la obtención del beneficio tributario”.

Por otra parte, la variable que obtiene el nivel más alto de satisfacción en esta subdimensión corresponde a los “días para comunicar una acción de capacitación”.



TABLA N°10: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “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	61,9%	-11,9%	73,8%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN DISPONIBLE PARA PARTICIPAR EN EL PROGRAMA	58,0%	-13,2%	71,2%
LOS REQUISITOS DE LAS EMPRESAS PARA HACER USO DE FT	61,0%	-10,9%	71,9%
EL VALOR DE LA HORA CRONOLÓGICA POR PARTICIPANTE Y TRAMOS DE FRANQUICIA SEGÚN REMUNERACIÓN	58,5%	-13,5%	72,1%
LOS REQUISITOS DE ASISTENCIA PARA IMPUTAR LA CAPACITACIÓN	61,6%	-11,6%	73,3%
EL MÍNIMO DE DURACIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN	50,2%	-15,8%	66,1%
LAS HORAS MÁXIMAS DE JORNADA DIARIA PARA CAPACITACIÓN	45,0%	-18,7%	63,7%
DÍAS PARA COMUNICAR UNA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	62,8%	-11,9%	74,7%
PROCESO DE CERTIFICACIÓN DEL GASTO PARA LA OBTENCIÓN DEL BENEFICIO TRIBUTARIO	46,9%	-18,3%	65,2%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LAS REGLAS DE NEGOCIO PARA HACER MODIFICACIONES A LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN COMUNICADAS	29,5%	-24,2%	53,7%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN DISPONIBLE PARA REALIZAR EL PROCESO DE LIQUIDACIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN	38,7%	-21,8%	60,6%
SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN PREVIA DISPONIBLE DEL PROGRAMA	52,2%	-15,6%	67,8%

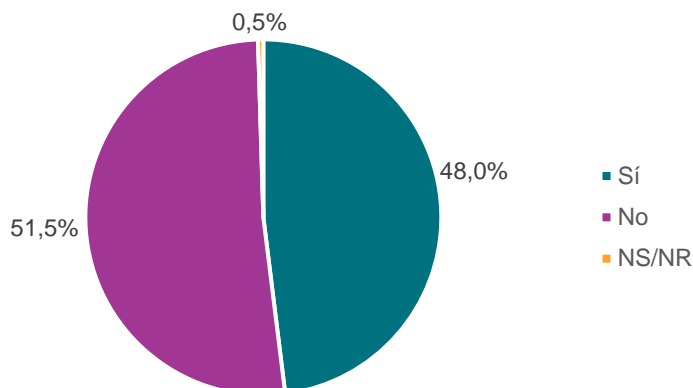
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

ANTECEDENTES

Previo a analizar las variables que componen la subdimensión “*satisfacción con el manual de Franquicia Tributaria*”, se consulta sobre el conocimiento de este manual. El gráfico n°9 da cuenta de que un 48% de las empresas señala conocer el manual de Franquicia Tributaria.



GRÁFICO N°9: ¿USTED CONOCE EL MANUAL DE FRANQUICIA TRIBUTARIA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

Esta subdimensión, evaluación del manual, con ISN de 67,2% considerado regular, 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”, todas evaluadas de manera regular.

TABLA N°11: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “SATISFACCIÓN CON EL MANUAL DE FRANQUICIA TRIBUTARIA”

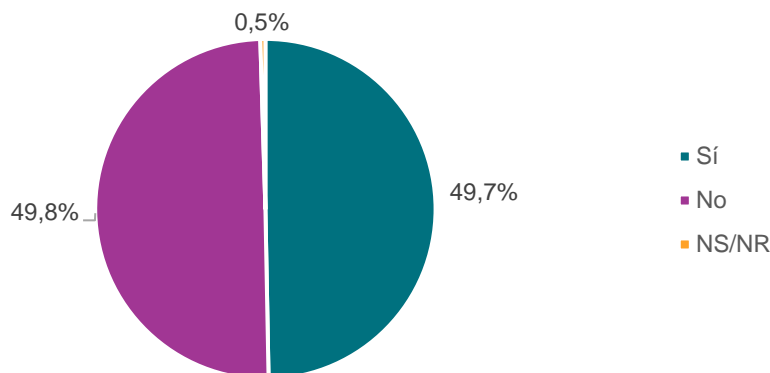
ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN EL MANUAL	69,0%	-8,2%	77,2%
UTILIDAD DEL MANUAL	68,0%	-8,9%	76,9%
FACILITA LA COMPRENSIÓN PARA EL USO DEL BENEFICIO TRIBUTARIO	64,8%	-9,9%	74,7%
SATISFACCIÓN CON EL MANUAL DE FRANQUICIA TRIBUTARIA	67,2%	-9,0%	76,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

En la subdimensión “satisfacción con la página web de SENCE para la realización de trámites con motivo de 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°10 que un 49,7% de las empresas si utilizó la página web de SENCE para dicho propósito.



GRÁFICO N°10: ¿SU EMPRESA UTILIZÓ LA PÁGINA WEB DE SENCE PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES CON MOTIVO DE FRANQUICIA TRIBUTARIA DE CAPACITACIÓN?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

Esta subdimensión con ISN 40,9% considerado muy negativo, está compuesta por las variables “*facilidad para acceder a la información*” y “*evaluación general*”, las que obtienen evaluaciones dentro del tramo muy negativo, lo que da cuenta de lo peor evaluado por parte de las empresas.

TABLA N°12: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “SATISFACCIÓN CON LA PÁGINA WEB DE SENCE PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN NOTAS (6 Y 7)
FACILIDAD PARA ACCEDER A LA INFORMACIÓN	44,0%	-18,0%	62,0%
EVALUACIÓN GENERAL	37,7%	-22,4%	60,1%
SATISFACCIÓN CON LA PÁGINA WEB DE SENCE PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES	40,9%	-20,2%	61,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

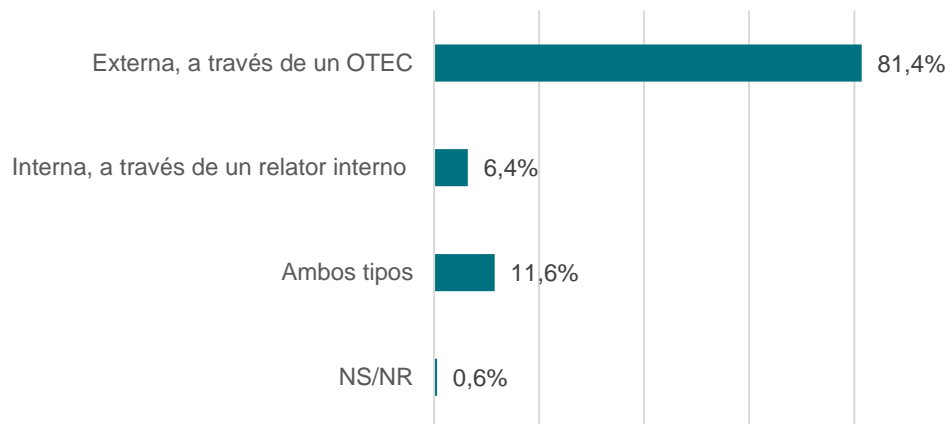
2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “OTEC”

ANTECEDENTES

Previo a analizar las variables que inciden en el nivel de satisfacción positivo obtenido en la dimensión del “OTEC”, es relevante presentar el tipo de capacitación que se realizó a las personas trabajadoras. Del total de empresas, un 81,4% indica que llevó a cabo capacitación externa a través de un OTEC y un 6,4% la realizó a través de un relator interno. Un 11,6% de las empresas llevó a cabo la capacitación de ambas formas.



GRÁFICO N°11: ¿QUÉ TIPO DE CAPACITACIÓN SE HA REALIZADO A LOS TRABAJADORES POR MEDIO DEL INSTRUMENTO FRANQUICIA TRIBUTARIA DE CAPACITACIÓN?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

Esta dimensión presenta un ISN igual a 83,4%, considerado como positivo, correspondiente a la dimensión mejor evaluada. Respecto de las subdimensiones que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que todas las variables presentan un índice de satisfacción de nivel positivo.

Los aspectos mejor evaluados corresponden a *“atención del personal del OTEC”* y *“desempeño del relator”*.

TABLA N°13: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “OTEC”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN NOTAS (6 Y 7)
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN GENERAL	78,6%	-5,0%	83,6%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DE LA OTEC ANTE SOLICITUDES O CONSULTAS DE LA EMPRESA	78,8%	-5,3%	84,1%
CLARIDAD Y PRECISIÓN EN LA ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO DE LOS CURSOS	82,8%	-3,3%	86,2%
FORMALIDAD Y CREDIBILIDAD DE LA INSTITUCIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	85,3%	-2,8%	88,1%
ATENCIÓN DEL PERSONAL DEL OTEC	86,5%	-3,3%	89,9%
DESEMPEÑO DEL RELATOR	86,2%	-3,3%	89,5%
EVALUACIÓN GENERAL DEL OTEC	85,6%	-2,6%	88,2%
SATISFACCIÓN CON EL OTEC	83,4%	-3,7%	87,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.



Respecto a los atributos de mayor importancia para seleccionar un OTEC, las empresas indican que los relatores son los más importante con un 91,9%, seguido de la flexibilidad de horarios con un 90,9% y el uso de la plataforma en caso de cursos e-learning con un 88,8%. Mientras que los aspectos menos relevantes corresponden a infraestructura y ubicación de fácil acceso, con 67,3% y 73,6% respectivamente.

TABLA N°14: RAZONES PARA SELECCIONAR UN OTEC

ASPECTOS EVALUADOS	IMPORTANTE O MUY IMPORTANTE
INFRAESTRUCTURA	67,3%
UBICACIÓN DE FÁCIL ACCESO	73,6%
FLEXIBILIDAD DE HORARIOS	90,9%
RELADORES	91,9%
EXPERIENCIA PREVIA	87,9%
COSTO DE LOS CURSOS QUE OFRECE	87,2%
EL PRESTIGIO DEL OTEC EN EL MEDIO/RUBRO	86,5%
RECOMENDACIONES DE OTROS	78,5%
USO DE LA PLATAFORMA EN CASO DE CURSOS E-LEARNING	88,8%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

2.6 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

ANTECEDENTES

Previo a analizar las variables que componen 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°12 se puede observar que un 42,1% de las empresas indica que la capacitación puede aportar en la eficiencia en las tareas de trabajo, seguido de habilidades blandas con un 22,7%, en el uso de nuevas tecnologías o equipamientos con un 10,2% y el clima organizacional con un 9,2%.

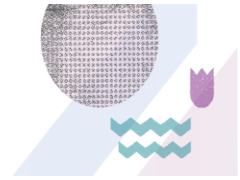


GRÁFICO N°12: ¿EN CUÁL DE LAS SIGUIENTES ÁREAS DE SU EMPRESA CONSIDERA USTED QUE EL CURSO DE CAPACITACIÓN EN EL QUE HAN PARTICIPADO SUS TRABAJADORES PUEDE GENERAR MAYORES CAMBIOS?



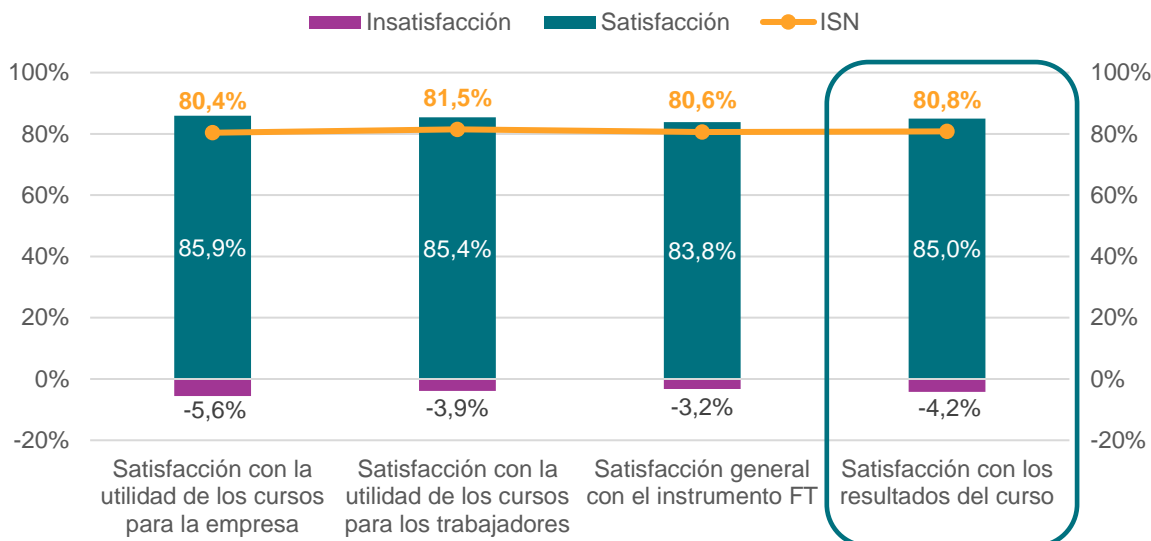
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

Esta dimensión presenta un ISN igual a 80,8%, considerado como positivo, donde las tres subdimensiones también obtienen una evaluación positiva, correspondiente a “satisfacción con la utilidad de los cursos para la empresa” con un ISN de 80,4%, “satisfacción con la utilidad de los cursos para los trabajadores” con un ISN de 81,5% y “satisfacción general con el instrumento FT” con un ISN de 80,6%.



GRÁFICO N°13: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

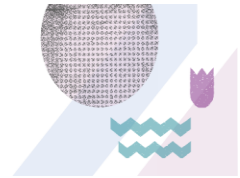
Respecto a la primera subdimensión, relativo a la utilidad de los cursos para la empresa, se puede observar que dos de las tres variables que la componen obtienen satisfacción positiva, correspondiente a que los cursos “*son una necesidad común del sector productivo*” y “*son de utilidad para la empresa*”. Mientras que la variable “*se encuentran actualizados a la realidad de nuestro sector productivo*” obtiene un ISN considerado regular.

TABLA N°15: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “SATISFACCIÓN CON LA UTILIDAD DE LOS CURSOS PARA LA EMPRESA”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN NOTAS (6 Y 7)
SON UNA NECESIDAD COMÚN DE NUESTRO SECTOR PRODUCTIVO	83,9%	-4,3%	88,2%
SE ENCUENTRAN ACTUALIZADOS A LA REALIDAD DE NUESTRO SECTOR PRODUCTIVO	74,8%	-6,7%	81,5%
SON ÚTILES PARA LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE NUESTRA EMPRESA	82,4%	-5,6%	88,0%
SATISFACCIÓN CON LA UTILIDAD DE LOS CURSOS PARA LA EMPRESA	80,4%	-5,6%	85,9%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

La segunda subdimensión de resultados, corresponde a la “*utilidad de los cursos para quienes trabajan en las empresas usuarias del programa*”, donde se puede observar que tres de las cuatro variables que la componen obtienen satisfacción positiva, correspondientes a “*los conocimientos y/o habilidades que enseñan en el/los curso/s son aplicables en nuestra empresa*”, “*permitió el desarrollo de conocimientos y habilidades en*



los trabajadores que participaron” y “el curso de capacitación ha cumplido nuestras expectativas como empresa”.

Mientras que la variable “es posible distinguir un mejor desempeño del trabajador tras su participación en un curso de capacitación” es la peor evaluada, con un ISN que equivale a un nivel de satisfacción regular.

TABLA N°16: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “SATISFACCIÓN CON LA UTILIDAD DE LOS CURSOS PARA LOS TRABAJADORES/AS”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN NOTAS (6 Y 7)
PERMITIÓ EL DESARROLLO DE CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES EN LOS TRABAJADORES QUE PARTICIPARON	84,5%	-3,2%	87,8%
ES POSIBLE DISTINGUIR UN MEJOR DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR TRAS SU PARTICIPACIÓN EN UN CURSO DE CAPACITACIÓN	74,7%	-4,9%	79,6%
LOS CONOCIMIENTOS Y/O HABILIDADES QUE ENSEÑAN EN EL/LOS CURSO/S SON APLICABLES EN NUESTRA EMPRESA	83,2%	-3,8%	87,1%
EL CURSO DE CAPACITACIÓN HA CUMPLIDO NUESTRAS EXPECTATIVAS COMO EMPRESA	83,5%	-3,6%	87,1%
SATISFACCIÓN CON LA UTILIDAD DE LOS CURSOS PARA LOS TRABAJADORES	81,5%	-3,9%	85,4%

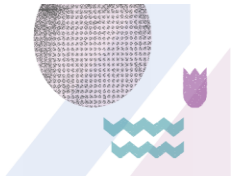
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

La última subdimensión de resultados, corresponde a la evaluación general del instrumento que obtiene un ISN de 80,6% considerado positivo. Esta subdimensión está compuesta por dos variables correspondientes a “satisfacción con los resultados obtenidos” y “satisfacción como usuario de FT” ambas bien evaluadas con ISN positivo.

TABLA N°17: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “SATISFACCIÓN GENERAL CON EL INSTRUMENTO FT”

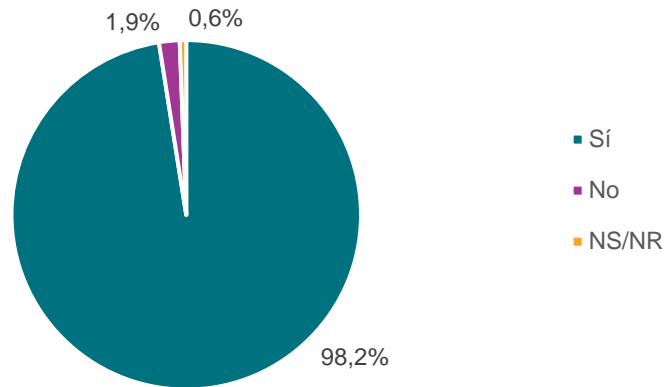
ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN NOTAS (6 Y 7)
SATISFACCIÓN CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS	80,3%	-2,5%	82,9%
SATISFACCIÓN COMO USUARIO DE FT	80,8%	-4,0%	84,8%
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL INSTRUMENTO FT	80,6%	-3,2%	83,8%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

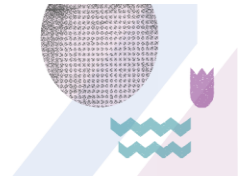


Finalmente se consulta a las empresas si recomendarían el uso de Franquicia Tributaria a otras empresas, donde un 98,2% indican que sí recomendarían el uso de este instrumento, y un 1,9% indica que no lo haría.

GRÁFICO N°14: ¿RECOMENDARÍA EL USO DE LA FRANQUICIA TRIBUTARIA A OTRAS EMPRESAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.



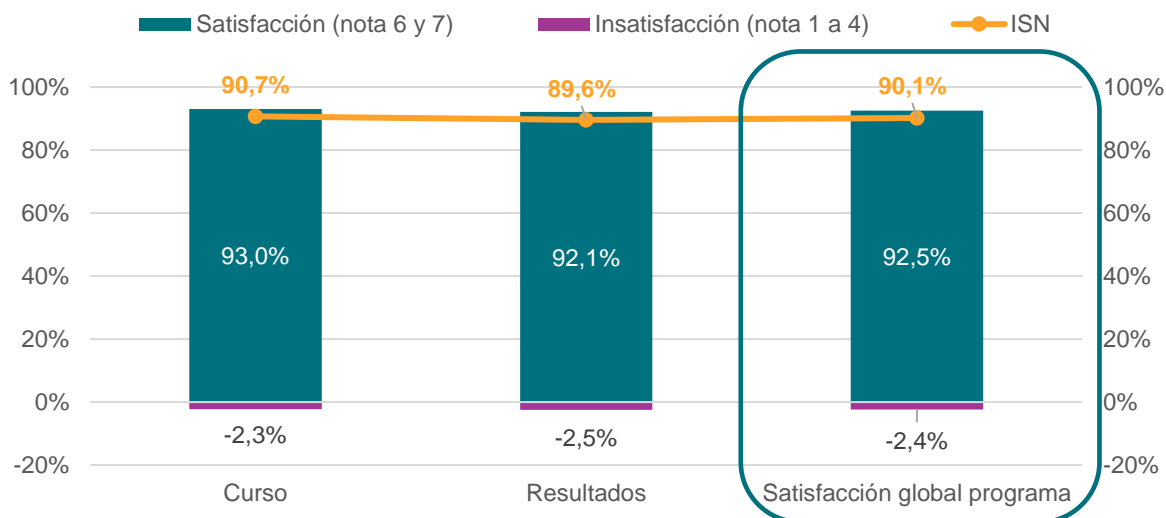
3. RESULTADOS FRANQUICIA TRIBUTARIA: CURSOS PRESENCIALES

3.1 EVALUACIÓN GENERAL

La encuesta de satisfacción para personas trabajadoras de cursos presenciales se divide en un total de dos dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, donde la primera corresponde a “curso” y la segunda 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 programa correspondiente a un 90,1%, considerado como positivo. Las dos dimensiones evaluadas presentan niveles de satisfacción positivo, donde la dimensión “curso” alcanza un ISN de 90,7% y “resultados” alcanza un ISN de 89,6%.

En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las subdimensiones y variables que componen las dos dimensiones recién presentadas, pudiendo de esa forma identificar cuáles son los elementos que están generando mayores niveles de satisfacción o insatisfacción.

GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES

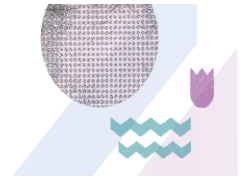


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

3.2 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

ANTECEDENTES

La primera dimensión de la encuesta de satisfacción a personas de cursos presenciales corresponde a “curso”, en la cual se evalúan las siguientes subdimensiones: “metodología del curso”, “aspectos materiales del curso”, “facilitador” y “proveedor de capacitación”. Previo a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos datos relevantes en cuanto a información que disponían las personas usuarias sobre el curso y características generales del curso que desarrollaron.



En primer lugar, un 91,1% de las personas señalan que contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, reflejando que una menor parte de las personas encuestadas no tenía esa información clara.

Respecto de si las personas usuarias de este instrumento pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 72,2% declara que sí (ver gráfico n°16 y n°17), reflejando una alta proporción de personas que pasan por este tipo de evaluaciones, pero con un margen por incorporar.

GRÁFICO N°16: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?

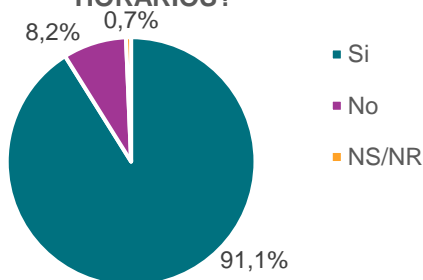
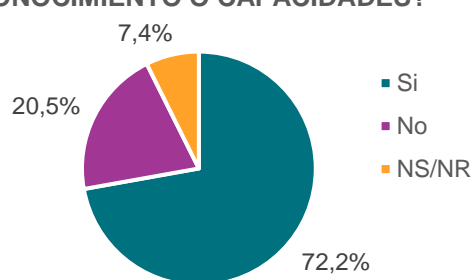


GRÁFICO N°17: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

En cuanto a los días a la semana que se desarrollaba el curso, en promedio las personas encuestadas indican que un total de 3 días a la semana. Mientras que el promedio de número de horas diarias alcanza las 6 horas (ver tablas n°18 y n°19).

TABLA N°18: ¿CUÁNTOS DÍAS A LA SEMANA SE DESARROLLABA EL CURSO?

DÍAS	PERSONAS	PORCENTAJE
1	266	19,6%
2	315	23,2%
3	123	9,1%
4	75	5,5%
5	413	30,4%
6	43	3,2%
7	34	2,5%
NS/NR	90	6,6%
TOTAL	1.359	100%
PROMEDIO		3

TABLA N°19: ¿Y CUÁL FUE EL NÚMERO DE HORAS DIARIAS?

HORAS DIARIAS	PERSONAS	PORCENTAJE
1	37	2,7%
2	72	5,3%
3	86	6,3%
4	193	14,2%
5	132	9,7%
6	95	7,0%
7	88	6,5%
8	495	36,4%
9	103	7,6%
10	39	2,9%
11	3	0,2%
12	6	0,4%
MÁS DE 12	10	0,7%
TOTAL	1.359	100%
PROMEDIO		6

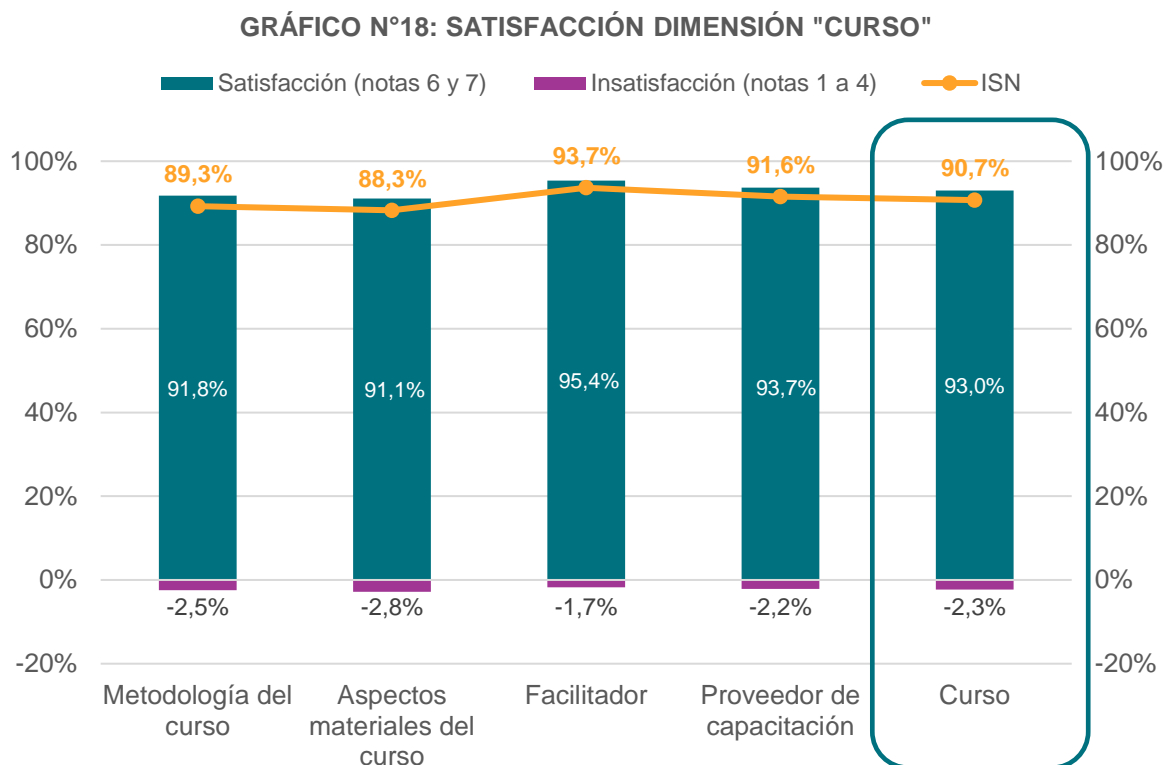
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.



Al consultarles a las personas encuestadas si consideraron adecuada la duración del curso, un 87,1% responde afirmativamente, y un 12,7% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 78,5% a que la duración de los cursos era muy corta para lo que en realidad se requería.

EVALUACIÓN DIMENSIÓN "CURSO"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 90,7%, considerado como positivo. Se destacan las subdimensiones "facilitador" con ISN de 93,7% y "proveedor de capacitación" con un ISN de 91,6%, consideradas como excelente, mientras que "metodología del curso" y "aspectos materiales del curso" tienen un ISN de 89,3%, y 88,3% respectivamente, que son consideradas como positivas.



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

Al indagar en cada subdimensión, partiendo por "metodología del curso", se observa que, del total de diez variables evaluadas, dos obtienen un nivel de satisfacción excelente: "los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso" y "el cumplimiento de todas las actividades programadas". Las ocho variables restantes presentan un ISN equivalente a una satisfacción positiva.



TABLA N°20: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “METODOLOGÍA DEL CURSO”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
EL CURSO PRESENTA UNA ESTRUCTURACIÓN LÓGICA DE LOS CONTENIDOS, QUE PERMITE SU COMPRESIÓN	90,9%	-1,3%	92,3%
LOS CONTENIDOS SON PERTINENTES A LA TEMÁTICA QUE ABORDA EL CURSO	91,6%	-1,5%	93,1%
LOS CONTENIDOS DEL CURSO SE PRESENTAN DE MANERA DIDÁCTICA	89,7%	-2,3%	92,0%
EL MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE, COMO PRESENTACIONES, TEXTOS, GUÍAS DE APOYO, ETC.	86,8%	-3,2%	89,9%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	91,4%	-1,5%	92,9%
DURACIÓN DEL CURSO ACORDE A LOS CONTENIDOS DEL CURSO	87,0%	-3,2%	90,1%
PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO, DISTINTO AL TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR	88,6%	-2,8%	91,4%
ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERÍA EVALUADO	90,0%	-2,4%	92,4%
ENTREGA OPORTUNA DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	86,7%	-3,9%	90,6%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR EL CURSO	90,1%	-2,8%	92,9%
SUBDIMENSIÓN "METODOLOGÍA DEL CURSO"	89,3%	-2,5%	91,8%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

La segunda subdimensión evaluada en lo que tiene relación con el curso, es “*aspectos materiales del curso*”, siendo ésta la de menor evaluación de esta dimensión, pero de todas formas con un ISN de 88,3%, que es considerado positivo. La mayor parte de las variables que componen esta subdimensión presentan niveles de satisfacción positivos, y tres variables presentan un nivel de satisfacción excelente: el “*cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin del curso*”, el “*cumplimiento fechas y plazos para las actividades*” y el orden y el “*aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general*”.

TABLA N°21: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “ASPECTOS MATERIALES DEL CURSO”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
LA UBICACIÓN DEL LUGAR DE CAPACITACIÓN, REFERIDO A LA FACILIDAD DE ACCESO	87,9%	-2,6%	90,4%
LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, COMO LAS SALAS, SU TAMAÑO, ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, ETC.	83,7%	-3,4%	87,1%
ORDEN Y ASEO DE LA SALA DE CLASES Y DE LAS INSTALACIONES EN GENERAL	91,5%	-2,3%	93,8%



EQUIPAMIENTO PARA LAS ACTIVIDADES PRÁCTICAS PERTINENTE AL CURSO	84,4%	-3,7%	88,1%
CANTIDAD DE EQUIPAMIENTO DE ACUERDO A LA CANTIDAD DE ALUMNOS	83,5%	-4,2%	87,7%
ESTADO DEL EQUIPAMIENTO	86,9%	-3,5%	90,4%
CUMPLIMIENTO DE HORARIOS ESTABLECIDOS DE INICIO Y FIN DEL CURSO	94,8%	-1,1%	95,9%
CUMPLIMIENTO FECHAS Y PLAZOS PARA LAS ACTIVIDADES	93,7%	-1,5%	95,2%
SUBDIMENSIÓN "ASPECTOS MATERIALES DEL CURSO"	88,3%	-2,8%	91,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

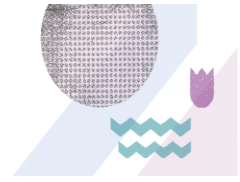
La tercera subdimensión evaluada en la dimensión del curso, es *“facilitador”*, siendo ésta la que presenta la mejor evaluación de esta dimensión, con un ISN de 93,7%, considerado como excelente. La mayor parte de las variables que componen esta subdimensión presentan niveles de satisfacción excelente, a excepción de la variable *“entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones”* que de todas formas presenta una buena evaluación, con un nivel de satisfacción positivo.

TABLA N°22: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “FACILITADOR”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
POSEEN UN ALTO NIVEL DE CONOCIMIENTO Y HABILIDADES RESPECTO DE LO QUE ENSEÑAN	95,6%	-1,0%	96,6%
EXPUSO LA MATERIA DE FORMA CLARA Y COMPRENSIBLE	94,8%	-1,7%	96,5%
MOSTRÓ BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER PREGUNTAS Y DUDAS	96,4%	-1,1%	97,5%
DEMOSTRARON CAPACIDAD PARA MOTIVAR A LOS ALUMNOS	93,4%	-1,5%	95,0%
ENTREGARON JUSTIFICACIÓN SOBRE LAS CALIFICACIONES DE LAS EVALUACIONES	88,0%	-3,3%	91,3%
SUBDIMENSIÓN "FACILITADOR"	93,7%	-1,7%	95,4%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

La última subdimensión analizada, en la dimensión *“curso”*, tiene que ver con el *“proveedor de capacitación”*, en este caso solo se les pide a las personas usuarias del programa evaluar de manera general al proveedor, obteniendo de ese modo un ISN de un 91,6% considerado excelente.

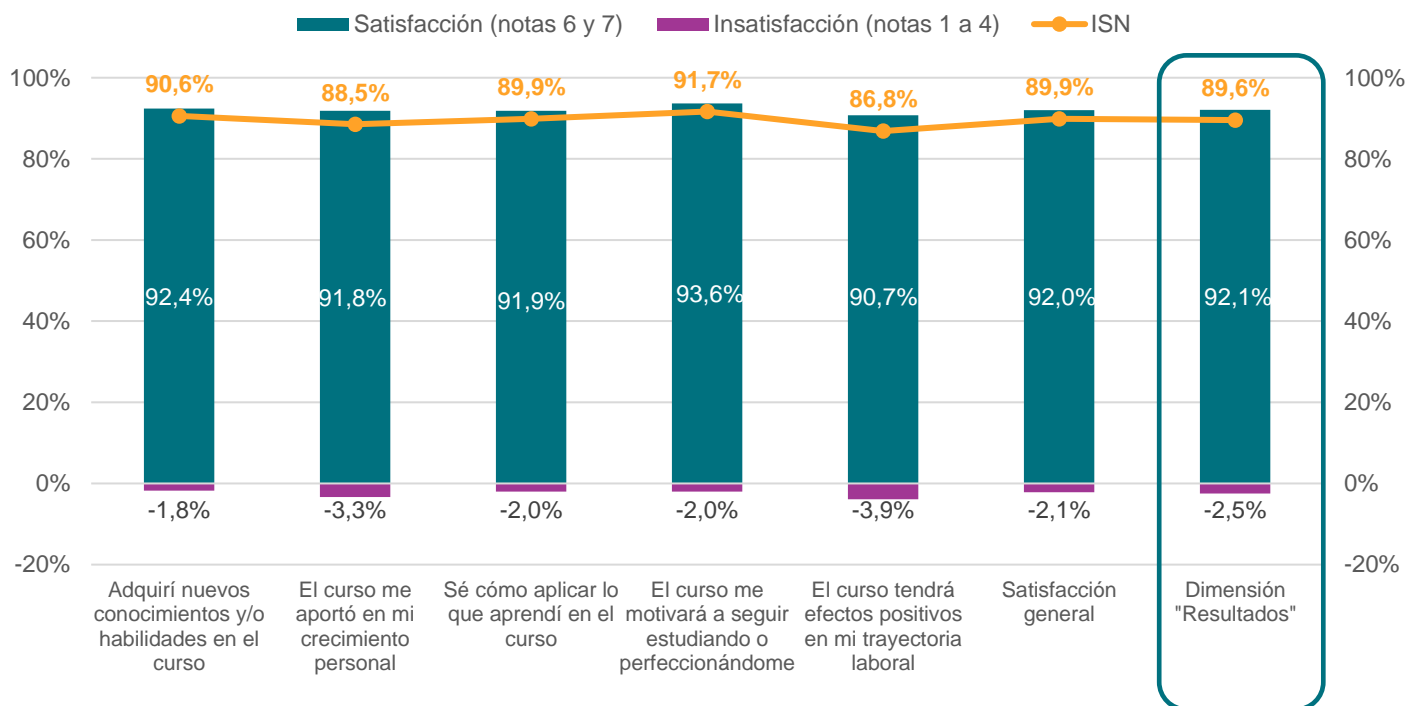


3.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

La última dimensión analizada en este reporte es “*Resultados*”, que engloba la percepción de las personas usuarias en cuanto a la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 89,6%, considerado como positivo.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que todas presentan un índice de satisfacción que corresponde a una satisfacción positivo o excelente.

GRÁFICO N°19: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

Adicionalmente se levantaron dos aspectos adicionales sobre la percepción de resultados tras la participación en el programa, los que no son considerados en el ISN global de la dimensión. Se observa que tanto la percepción de “*efectos positivos en la dinámica familiar*” como “*efectos positivos en la dinámica social*” obtienen calificación positiva.

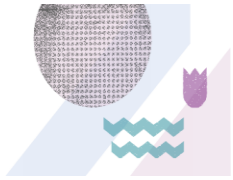
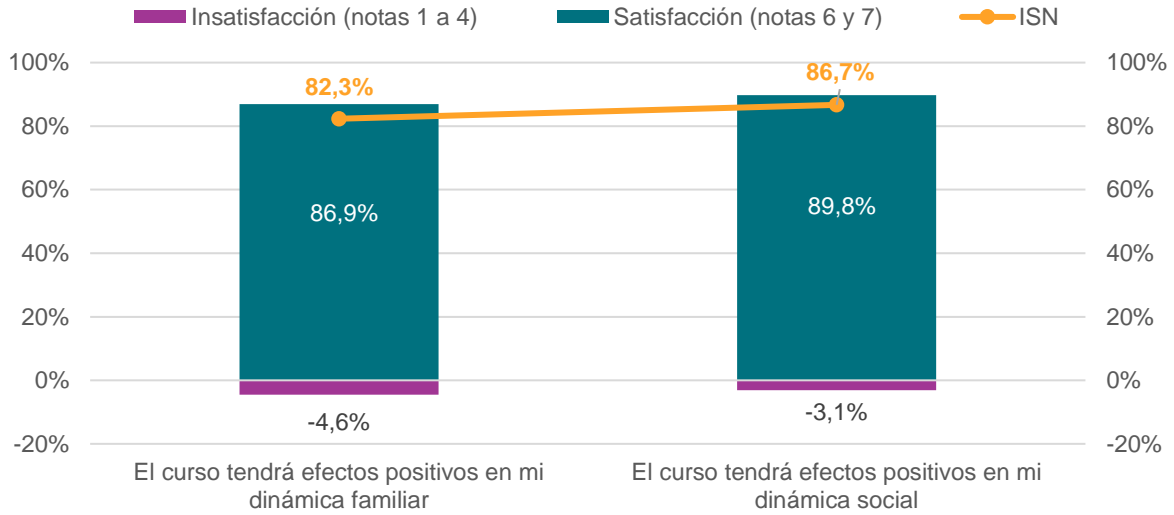


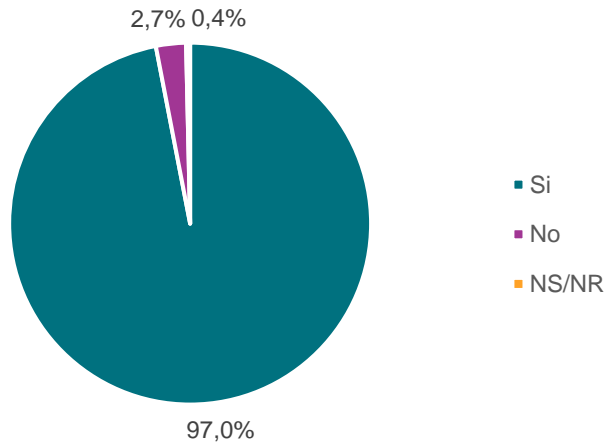
GRÁFICO N°20: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



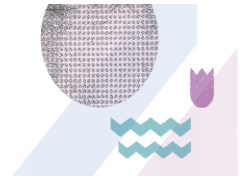
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

Por último, al consultarle a las personas si recomendarían el programa a otras personas, un 97% declara que sí y 2,7% señala que no.

GRÁFICO N°21: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS PERSONAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.



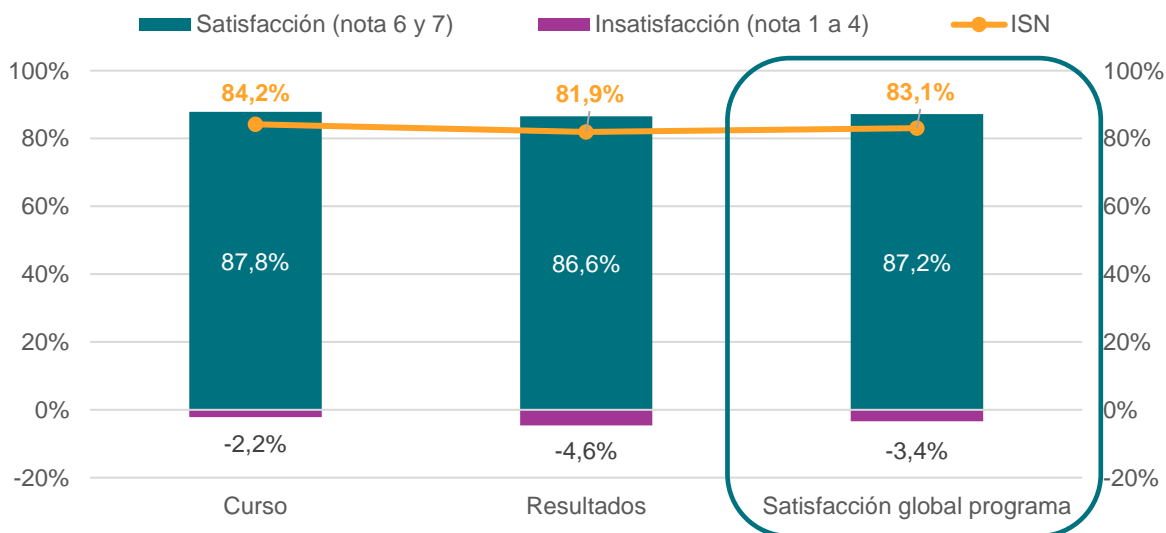
4. RESULTADOS FRANQUICIA TRIBUTARIA: CURSOS E-LEARNING

4.1 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

La encuesta de satisfacción para personas usuarias del programa en modalidad de cursos e-learning se divide en dos dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, donde la primera corresponde a “curso” y la segunda 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 programa correspondiente a un 83,1%, considerado como positivo. Las dos dimensiones evaluadas presentan niveles de satisfacción positivo, donde la dimensión “curso” alcanza un ISN de 84,2% y “resultados” alcanza un ISN de 81,9%.

En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las subdimensiones y variables que componen las dos dimensiones recién presentadas, pudiendo de esa forma identificar cuáles son los elementos que están generando mayores niveles de satisfacción o insatisfacción de cursos modalidad e-learning.

GRÁFICO N°22: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

4.2 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

ANTECEDENTES

La primera dimensión de la encuesta de satisfacción, a personas usuarias del programa en modalidad e-learning, corresponde a “curso” en la cual se evalúan las siguientes subdimensiones: “metodología del curso”, “plataforma y comunicación”, “tutor” y “proveedor



de capacitación”. Previo a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos datos relevantes en cuanto a las características generales del curso que desarrollaron.

En primer lugar, un 90,7% de las personas encuestadas señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, dando cuenta que una parte menor de las personas encuestadas no tenía claridad de esa información.

Respecto de las personas que pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 70,6% declara que sí (ver gráfico n°22 y n°23), dando cuenta de un tercio las personas encuestadas que señalan no pasar por este tipo de evaluaciones.

GRÁFICO N°23: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?

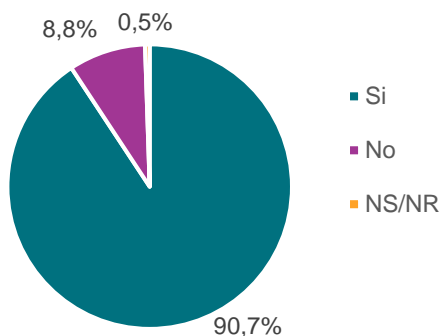
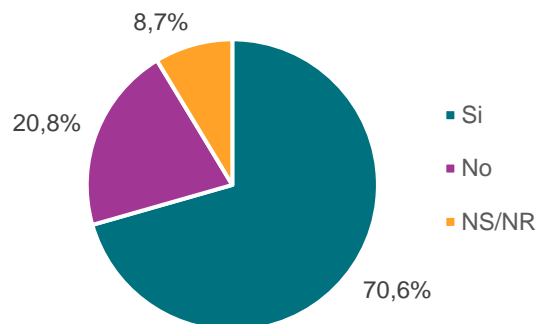


GRÁFICO N°24: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

En cuanto al número de veces que ingresaban a la plataforma, las personas usuarias de cursos e-learning lo hacían tres veces por semana. En cuanto al tiempo promedio que dedicaba en cada ingreso a la plataforma, un 50,2% indica que dedicaba entre 1 y 2 horas, mientras que un 31,2% dedica más de 2 horas en cada ingreso.

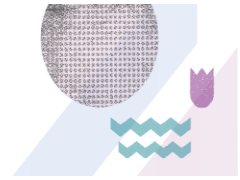
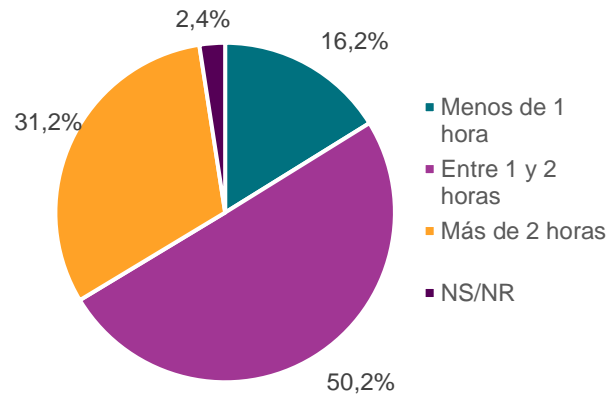


TABLA N°23: ¿CUÁNTAS VECES A LA SEMANA INGRESÓ A LA PLATAFORMA?

VECES	PERSONAS	%
1	276	13,2%
2	493	23,6%
3	511	24,4%
4	218	10,4%
5	445	21,3%
6	50	2,4%
7	49	2,3%
8	9	0,4%
9	2	0,1%
10	18	0,9%
Más de 10	19	0,9%
NS/NR	-	0,0%
TOTAL	2.090	100%
Promedio	3	

GRÁFICO N°25: ¿CUÁNTO TIEMPO DEDICABA EN PROMEDIO EN CADA INGRESO A LA PLATAFORMA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

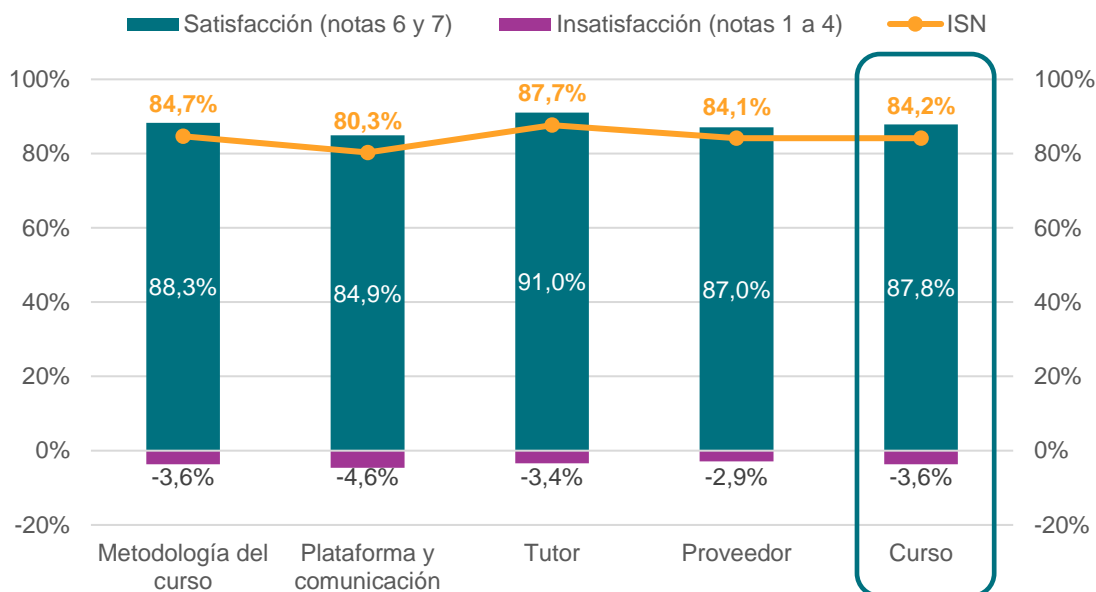
Al consultarles a las personas usuarias del programa si consideraron adecuada la duración del curso, un 87,1% responde de forma positiva, y un 12,5% de forma negativa, donde las razones de esta última se deben en un 74,7% a que la duración de los cursos era muy corta y un 23,8% a que era más extensa de lo que en realidad se requería (un 1,5% del total de las personas encuestadas señala “no saber o no responde”).

EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

El ISN global de esta dimensión corresponde a 84,2%, que considerado como positivo. Esta evaluación es producto de que todas las subdimensiones que la componen tienen un nivel de satisfacción positiva, siendo “tutor” la que obtiene el mayor ISN de ellas, seguida de las subdimensiones “metodología del curso”, “proveedor”, y “plataforma y comunicación”, que obtienen ISN de 84,7%, 84,1% y 80,3%, respectivamente.



GRÁFICO N°26: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

Al indagar en cada subdimensión, partiendo por “*metodología del curso*”, se observa que, del total de diez variables evaluadas, una obtiene satisfacción excelente que corresponde a “*los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso*” y otra a una satisfacción regular “*personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor*”. Las ocho variables restantes presentan calificación positiva, donde el mejor aspecto corresponde a “*el cumplimiento de todas las actividades programadas*” y la de menor evaluación a “*los contenidos del curso se presentan de manera didáctica*”.

TABLA N°24: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “METODOLOGÍA DEL CURSO”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
EL CURSO PRESENTA UNA ESTRUCTURACIÓN LÓGICA DE LOS CONTENIDOS, QUE PERMITE SU COMPRESIÓN	88,4%	-2,2%	90,6%
LOS CONTENIDOS SON PERTINENTES A LA TEMÁTICA QUE ABORDA EL CURSO	91,0%	-1,7%	92,7%
LOS CONTENIDOS DEL CURSO SE PRESENTAN DE MANERA DIDÁCTICA	81,3%	-4,5%	85,8%
EL MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE, COMO PRESENTACIONES, TEXTOS, GUÍAS DE APOYO, ETC.	82,2%	-3,9%	86,1%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	90,1%	-2,3%	92,4%
DURACIÓN DEL CURSO ACORDE A LOS CONTENIDOS DEL CURSO	84,4%	-3,1%	87,5%
PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO, DISTINTO AL TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR	75,2%	-7,3%	82,5%



ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERÍA EVALUADO	83,7%	-4,1%	87,8%
ENTREGA OPORTUNA DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	83,7%	-4,4%	88,1%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR EL CURSO	86,7%	-2,9%	89,6%
SUBDIMENSIÓN "METODOLOGÍA DEL CURSO"	84,7%	-3,6%	88,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

La segunda subdimensión evaluada en lo que tiene relación con el curso, es *“plataforma y comunicación”*, que presenta una calificación positiva, obtiene la menor evaluación entre las subdimensiones de curso en modalidad e-learning, con un ISN de 80,3%. Todas las variables que componen esta subdimensión presenta niveles de satisfacción positivo, siendo las que tienen menor evaluación la *“rapidez de respuesta del soporte técnico o tutor administrativo en las vías de comunicación directa”* y la *“utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información con otros participantes del curso”*.

TABLA N°25: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “PLATAFORMA Y COMUNICACIÓN”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
FACILIDAD DE ACCESO A LA PLATAFORMA DONDE SE EJECUTÓ EL CURSO	78,7%	-4,9%	83,6%
FACILIDAD PARA ENCONTRAR LA INFORMACIÓN QUE NECESITA DENTRO DE LA PLATAFORMA	82,2%	-4,0%	86,2%
FACILIDAD DE USO Y MANEJO DE LA PLATAFORMA DONDE EJECUTÓ EL CURSO	83,5%	-3,1%	86,6%
LA CALIDAD DE RECURSOS DE ESTUDIO QUE OFRECE EL SITIO	83,4%	-3,8%	87,1%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DEL SOPORTE TÉCNICO O TUTOR ADMINISTRATIVO EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	77,7%	-5,3%	83,0%
UTILIDAD DE LOS ELEMENTOS EN LÍNEA PARA COMUNICARSE E INTERCAMBIAR INFORMACIÓN CON OTROS PARTICIPANTES DEL CURSO	76,3%	-6,6%	82,9%
SUBDIMENSIÓN "PLATAFORMA Y COMUNICACIÓN"	80,3%	-4,6%	84,9%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

La tercera subdimensión en relación con la dimensión *“curso”*, tiene que ver con el *“tutor”*, que es evaluada sólo por aquellas personas que contaron con esta figura, que corresponde a un 81,2% del total de quienes respondieron la encuesta. Esta subdimensión alcanza un ISN de 87,7% que correspondiente a una evaluación positiva. De las seis variables que componen esta subdimensión, tres de los seis aspectos evaluados alcanzan una calificación



excelente, dos calificadas como positivas y la variable peor evaluada corresponde a “entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones”, que obtiene una evaluación regular.

TABLA N°26: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “TUTOR”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
POSEEN UN ALTO NIVEL DE CONOCIMIENTO Y HABILIDADES RESPECTO DE LO QUE ENSEÑAN	93,4%	-1,5%	95,0%
EXPUSIERON LA MATERIA DE FORMA CLARA Y COMPRENSIBLE	91,3%	-1,9%	93,2%
MOSTRARON BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER PREGUNTAS Y DUDAS	93,5%	-1,8%	95,3%
DEMOSTRARON CAPACIDAD PARA MOTIVAR A LOS ALUMNOS	86,0%	-3,6%	89,6%
ENTREGARON JUSTIFICACIÓN SOBRE LAS CALIFICACIONES DE LAS EVALUACIONES	74,4%	-8,3%	82,7%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DE LOS TUTORES ACADÉMICOS EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	87,3%	-3,1%	90,4%
SUBDIMENSIÓN "TUTOR"	87,7%	-3,4%	91,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

La última subdimensión en la dimensión “curso” de modalidad e-learning corresponde a “proveedor de capacitación”, en este caso solo se les pide a las personas encuestadas evaluar de manera general al proveedor, obteniendo un ISN de un 84,1%, considerado como positivo.

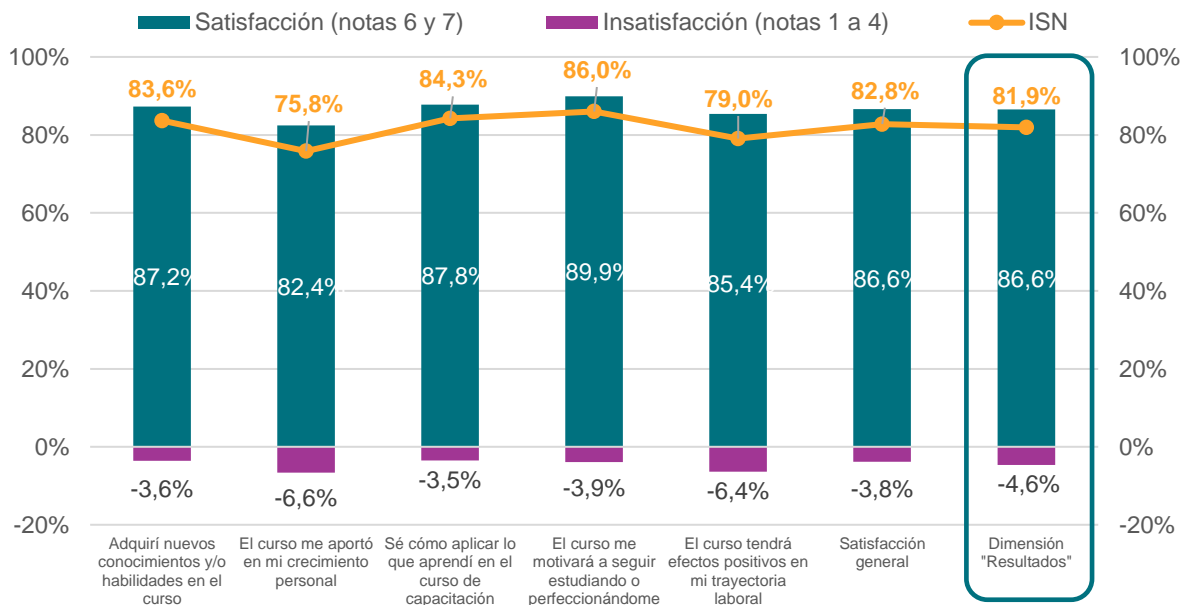
4.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

La última dimensión analizada en este reporte es “Resultados”, que evalúa la percepción de las personas usuarias en cuanto a la utilidad del curso para el empleo y las expectativas de aprendizaje posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 81,9%, considerado como positivo, correspondiente al más bajo en la modalidad e-learning.

Respecto a las variables que inciden en la baja satisfacción de esta dimensión, se observa que las seis variables presentan ISN de nivel positivo, donde los aspectos de menor calificación corresponden a “el curso de capacitación me aportó en mi crecimiento personal” y “el curso de capacitación tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral”.



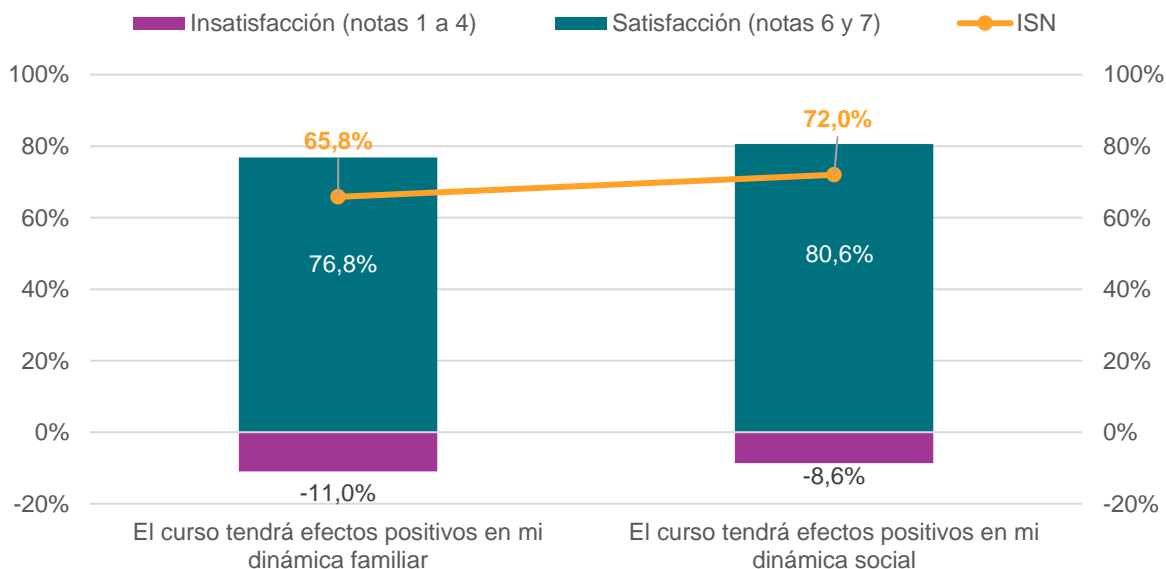
GRÁFICO N°27: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



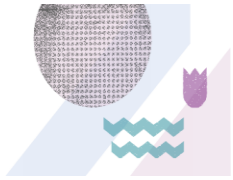
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

Adicionalmente se levantaron dos aspectos adicionales sobre la percepción de resultados tras la participación en el programa, los que no son considerados en el ISN global de la dimensión. Se observa que tanto la percepción de *“efectos positivos en la dinámica familiar”* como *“efectos positivos en la dinámica social”* obtienen calificación regular.

GRÁFICO N°28: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"

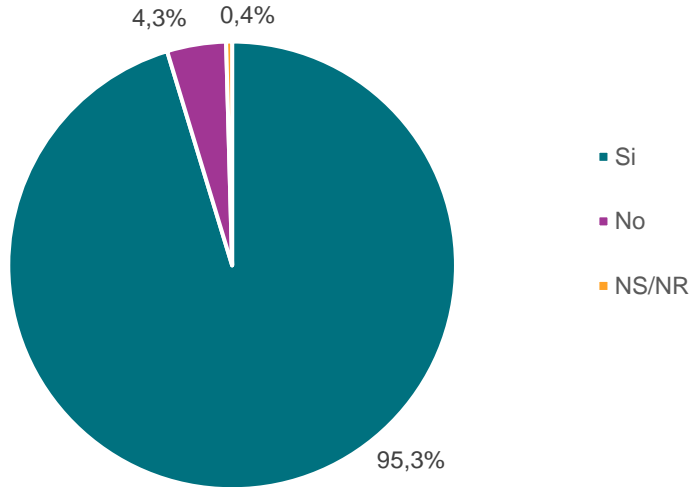


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

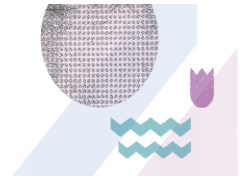


Finalmente, al consultarle a las personas encuestadas si recomendarían el programa a otras personas, un 95,3% declara que si lo haría.

GRÁFICO N°29: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS PERSONAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.



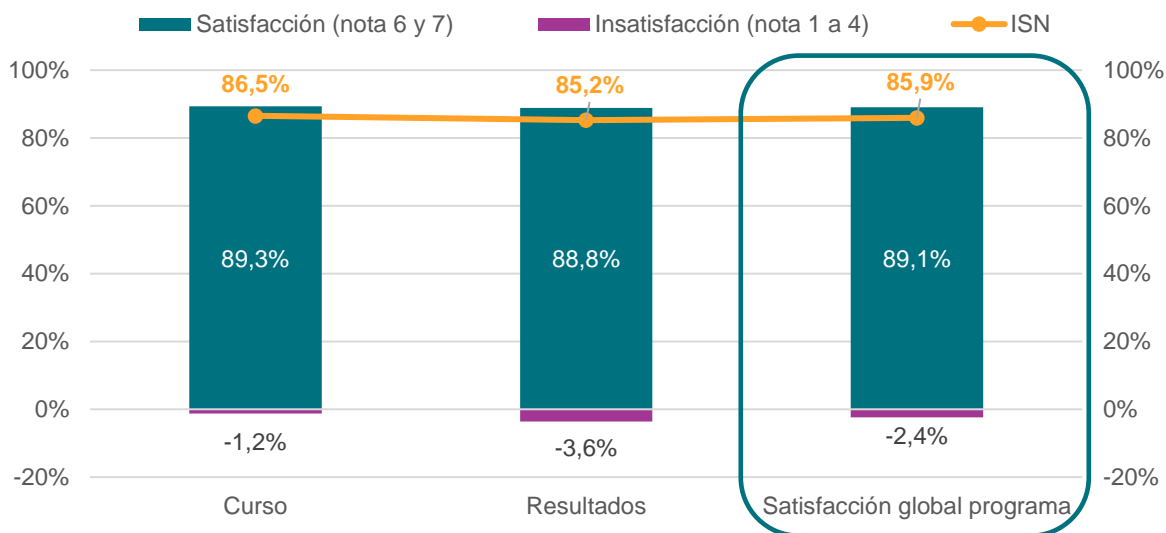
5. RESULTADOS FRANQUICIA TRIBUTARIA: CURSOS A DISTANCIA

5.1 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

La encuesta de satisfacción para personas trabajadoras de cursos a distancia también se divide en dos dimensiones que permiten evaluar los distintos aspectos de esta modalidad, donde la primera corresponde a “curso” y la segunda 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 programa correspondiente a un 85,9%, considerado como positivo. Las dos dimensiones evaluadas presentan niveles de satisfacción positivos, donde la dimensión “curso” alcanza un ISN de 86,5% y “resultados” alcanza un ISN de 85,2%.

En los siguientes apartados se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las subdimensiones y variables que componen las dos dimensiones señaladas, con el fin de identificar cuáles son los elementos que generan mayores niveles de satisfacción o insatisfacción de cursos en modalidad a distancia.

GRÁFICO N°30: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES

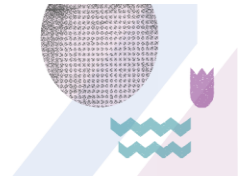


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

5.2 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

ANTECEDENTES

La primera dimensión de la encuesta de satisfacción a personas trabajadoras de cursos a distancia corresponde a “curso”, en la cual se evalúan las siguientes subdimensiones: “metodología del curso”, “medio de soporte” y “proveedor de capacitación”. Previo a



presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos datos relevantes en cuanto a las características generales del curso que desarrollaron.

En cuanto a la información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, un 82,3% de las personas encuestadas señalan que sí contaban con esa información, mientras que un 16,6% indica que no contaban con dicha información.

Respecto de si las personas pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 65,7% declara que sí (ver gráfico n°29 y n°30), reflejando, además, que un poco más de la cuarta parte de las personas usuarias no pasan por este tipo de evaluaciones.

GRÁFICO N°31: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?

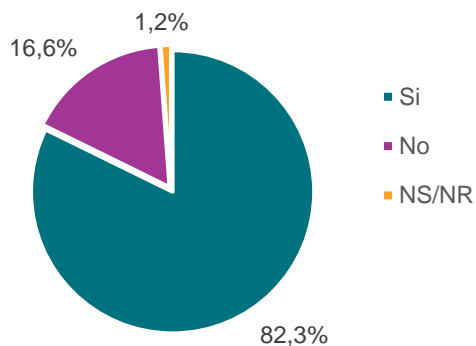
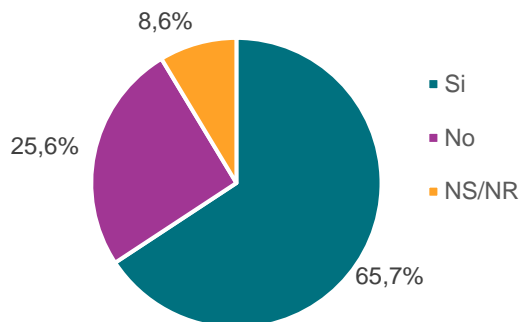


GRÁFICO N°32: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

Respecto al uso de la plataforma o dispositivo para desarrollar el curso, en promedio, las personas usuarias de cursos a distancia señalan haberlo utilizado tres veces por semana. En cuanto al tiempo promedio que dedicaba en cada uso de la plataforma o dispositivo para el desarrollo del curso, un 57% indicó que lo hacía entre 1 y 2 horas.

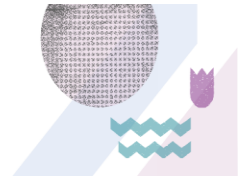
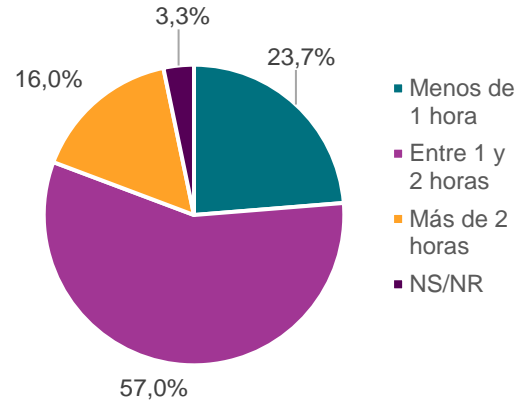


TABLA N°27: ¿CUÁNTAS VECES A LA SEMANA UTILIZÓ LA PLATAFORMA O DISPOSITIVO PARA DESARROLLAR EL CURSO?

VECES	USUARIOS	PORCENTAJE
1	527	26,9%
2	424	21,7%
3	499	25,5%
4	152	7,8%
5	247	12,6%
6	40	2,0%
7	44	2,2%
8	7	0,4%
9	-	0,0%
10	6	0,3%
MÁS DE 10	10	0,5%
NS/NR	-	0,0%
TOTAL	1.956	100%
PROMEDIO	3	

GRÁFICO N°33: ¿CUÁNTO TIEMPO DEDICABA EN PROMEDIO EN CADA INGRESO A LA PLATAFORMA?



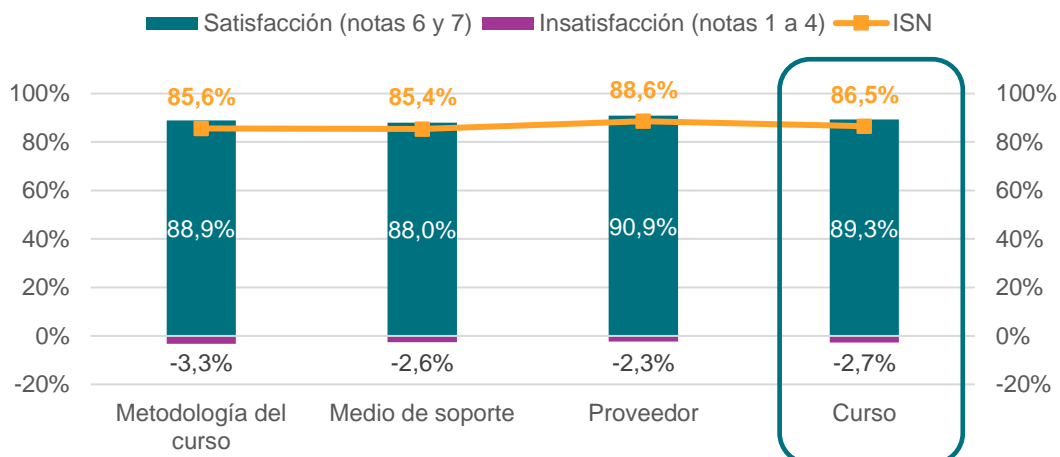
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

Respecto a la duración del curso, un 88,3% de las personas encuestadas la consideraron adecuada, y un 11,3% no la encontraron adecuada, donde un 88,2% de estas últimas, indica que la duración de los cursos era muy corta y un 10,9% que era más extensa de lo que en realidad se requería.

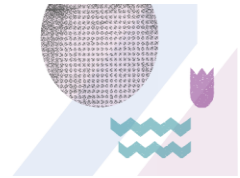
EVALUACIÓN DIMENSIÓN "CURSO"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 86,5%, considerado como positivo. La subdimensión mejor evaluada corresponde a "proveedor" que obtiene un ISN de 88,6% considerado como positivo, seguida de "metodología del curso" y "medio de soporte" que también alcanzan evaluaciones positivas con ISN de 85,6% y 85,4% respectivamente.

GRÁFICO N°34: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.



Al revisar cada una de las subdimensiones, en “*metodología del curso*”, que como se señala en párrafo anterior es evaluado con un ISN de 85,6% equivalente a un nivel de satisfacción positiva, de un total de diez variables evaluadas que componen esta subdimensión, nueve obtienen satisfacción positiva y una, “*los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso*” obtiene un nivel de satisfacción excelente. En síntesis, el total de variables dan cuenta de la calificación positiva de la subdimensión “*metodología del curso*”.

TABLA N°28: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “METODOLOGÍA DEL CURSO”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
EL CURSO PRESENTA UNA ESTRUCTURACIÓN LÓGICA DE LOS CONTENIDOS, QUE PERMITE SU COMPRESIÓN	89,0%	-1,2%	90,2%
LOS CONTENIDOS SON PERTINENTES A LA TEMÁTICA QUE ABORDA EL CURSO	91,6%	-1,1%	92,7%
LOS CONTENIDOS DEL CURSO SE PRESENTAN DE MANERA DIDÁCTICA	86,0%	-3,3%	89,3%
EL MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE, COMO PRESENTACIONES, TEXTOS, GUÍAS DE APOYO, ETC.	82,8%	-3,8%	86,7%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	90,9%	-1,6%	92,5%
DURACIÓN DEL CURSO ACORDE A LOS CONTENIDOS DEL CURSO	86,9%	-2,4%	89,3%
PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO, DISTINTO AL TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR	80,0%	-5,4%	85,4%
ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERÍA EVALUADO	82,8%	-4,3%	87,1%
ENTREGA OPORTUNA DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	80,9%	-5,8%	86,7%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR EL CURSO	85,6%	-3,8%	89,4%
SUBDIMENSIÓN "METODOLOGÍA DEL CURSO"	85,6%	-3,3%	88,9%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

La segunda subdimensión que forma parte de la evaluación de la dimensión “*curso*” en modalidad a distancia, corresponde a “*medio de soporte*”, con un ISN de 85,4% correspondiente a una evaluación positiva. Todas las variables medidas presentan niveles de satisfacción positivo, dando cuenta que los dispositivos para el desarrollo de esta modalidad son percibidos de buena forma por las personas participantes para el desarrollo de los cursos.



TABLA N°29: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “MEDIO DE SOPORTE”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
FACILIDAD PARA ENCONTRAR LA INFORMACIÓN QUE SE NECESITA DENTRO DEL MEDIO DE SOPORTE PARA EL APRENDIZAJE	83,5%	-3,1%	86,6%
FACILIDAD DE USO Y MANEJO DEL MEDIO DE SOPORTE PARA EL APRENDIZAJE	85,6%	-2,3%	87,9%
LA CALIDAD DE LOS RECURSOS DE ESTUDIO QUE OFRECE EL MEDIO DE SOPORTE PARA EL APRENDIZAJE	84,9%	-3,2%	88,1%
UTILIDAD DEL MEDIO DE SOPORTE PARA EL APRENDIZAJE	87,5%	-2,0%	89,5%
SUBDIMENSIÓN "MEDIO DE SOPORTE"	85,4%	-2,6%	88,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

La última subdimensión en la dimensión “*curso*” de modalidad a distancia corresponde a “*proveedor de capacitación*”, donde las personas usuarias evalúan de manera general al proveedor, alcanzando un ISN de un 88,6% considerado positivo, siendo la subdimensión mejor evaluada por parte de las personas usuarias de cursos en modalidad a distancia.

5.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

La última dimensión analizada en este reporte es “*Resultados*”, que engloba la percepción de las personas usuarias con la utilidad que tuvo el curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 85,2%, considerado como positivo.

La mayor parte de las variables que componen esta subdimensión presentan ISN de nivel positivo, donde las de mayor calificación corresponden a “*adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso*” y “*sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso de capacitación*”. Mientras que la variable de menor calificación corresponde a “*el curso de capacitación tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral*” que de todas formas corresponde a una evaluación positiva.

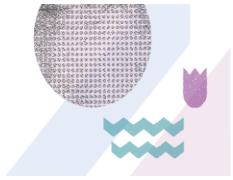
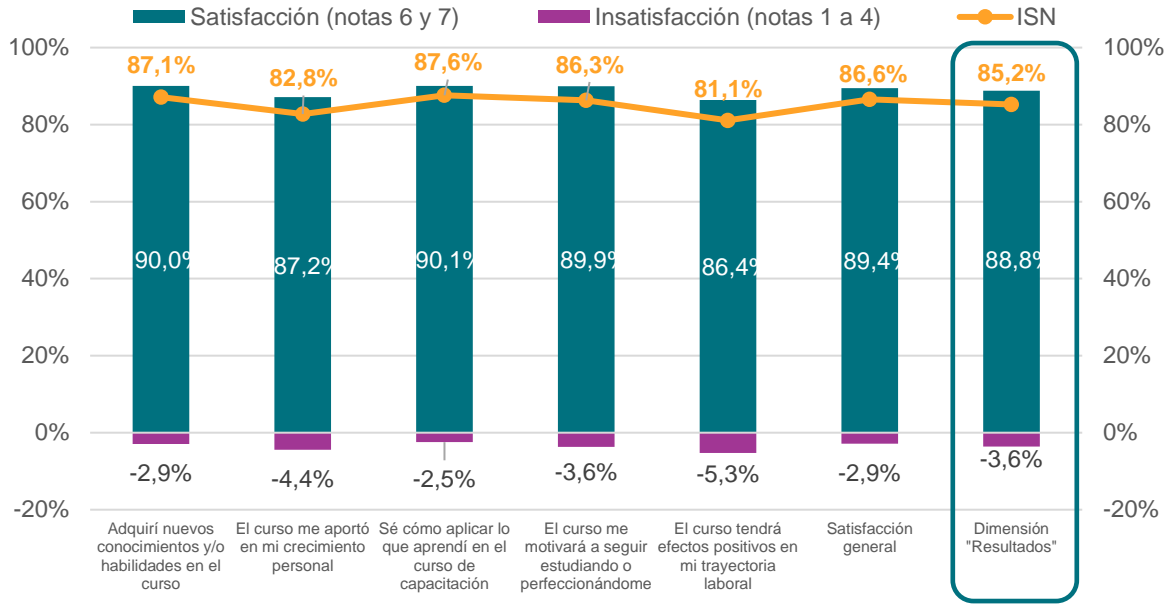


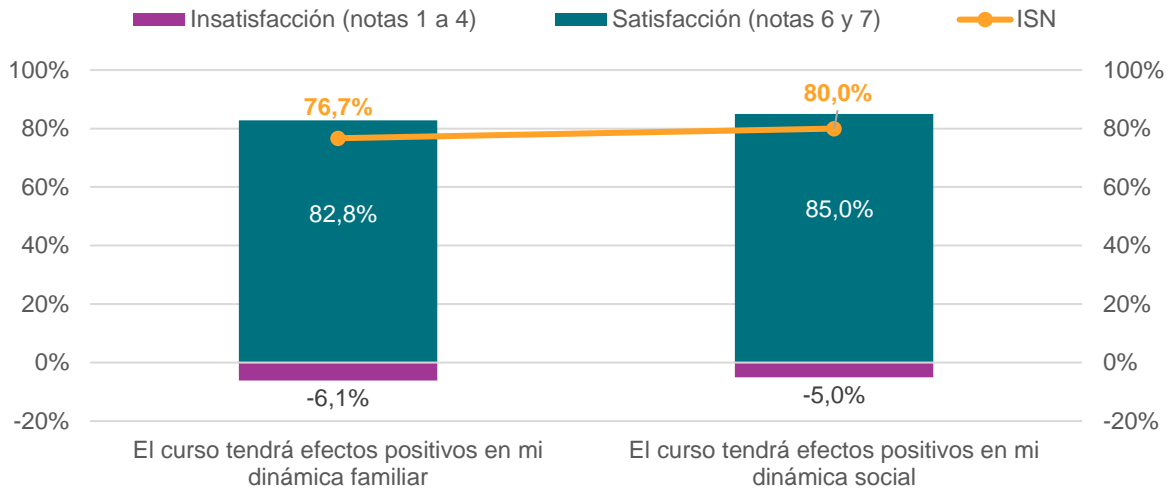
GRÁFICO N°35: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



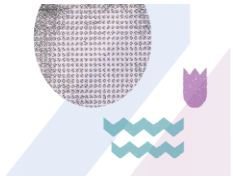
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

Adicionalmente se levantaron dos aspectos adicionales sobre la percepción de resultados tras la participación en el programa, los que no son considerados en el ISN global de la dimensión. Se observa que tanto la percepción de *“efectos positivos en la dinámica familiar”* como *“efectos positivos en la dinámica social”* obtienen calificación positiva.

GRÁFICO N°36: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"

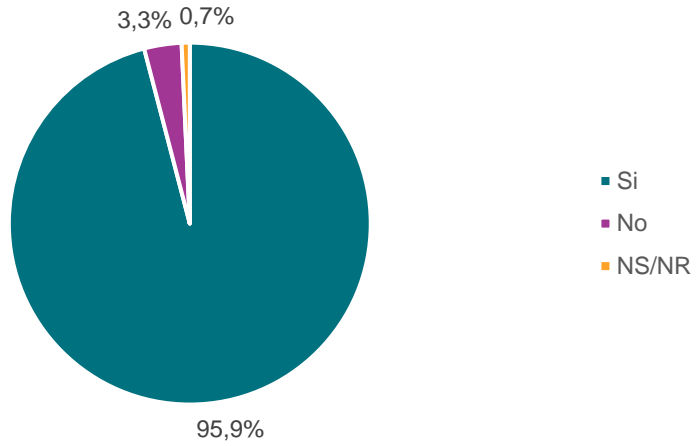


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.



Finalmente, al consultarle a las personas encuestadas si recomendarían el programa a otras personas, un 95,9% declara que sí lo haría.

GRÁFICO N°37: ¿RECOMENDARÍA LA PARTICIPACIÓN EN ESTE PROGRAMA A OTRAS PERSONAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

6. RESULTADOS DESAGREGADOS POR REGIÓN, SEXO Y TIPO DE FRANQUICIA

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada regional, por sexo y tipo de franquicia considerando que la muestra no solo es representativa a nivel nacional, sino que también por estas variables. Sin embargo, tomando en cuenta la baja contactibilidad y el número reducido de casos en algunas regiones, es que los errores muestrales en algunas regiones son levemente superiores al 5%¹, aspecto que es importar de tomar en cuenta al leer las cifras que se presentan a continuación.

Las siguientes tablas presenta los ISN para cada región, sexo y tipo de franquicia, por cada 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 variable, combinando las tres modalidades de desarrollo de los cursos.

TABLA N°30: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2023, POR REGIÓN

REGIONES	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	NACIONAL
CURSO																	
POSITIVA	87,4%	92,2%	89,1%	92,0%	90,9%	90,3%	88,3%	88,7%	89,8%	87,6%	87,8%	86,9%	89,0%	90,5%	91,5%	88,8%	89,4%
NEGATIVA	4,5%	1,7%	3,6%	2,4%	2,2%	2,4%	3,9%	2,6%	2,9%	2,8%	1,7%	3,7%	2,7%	2,3%	2,0%	3,1%	2,8%
ISN	82,9%	91,1%	85,2%	91,1%	89,8%	89,4%	85,3%	88,3%	88,6%	86,2%	88,7%	84,4%	87,5%	90,0%	91,0%	86,6%	87,9%
RESULTADOS																	
POSITIVA	87,3%	91,1%	88,8%	92,4%	88,8%	90,8%	87,3%	88,8%	88,4%	85,4%	90,0%	86,4%	88,6%	88,9%	90,6%	86,8%	88,6%
NEGATIVA	3,8%	3,0%	4,0%	1,8%	3,8%	2,2%	3,5%	4,5%	4,2%	5,4%	3,6%	5,9%	3,7%	3,1%	2,7%	4,2%	3,8%
ISN	83,5%	88,1%	84,7%	90,5%	84,9%	88,6%	83,8%	84,4%	84,1%	80,0%	86,4%	80,5%	84,9%	85,8%	87,9%	82,6%	84,8%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	83,2%	89,6%	84,9%	90,8%	87,4%	89,0%	84,6%	86,4%	86,4%	83,1%	87,6%	82,4%	86,2%	87,9%	89,5%	84,6%	86,4%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

¹ Los errores muestrales por región se presentan en el apartado metodológico de este informe.



TABLA N°31: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2023 POR SEXO

SEXO	MUJERES	HOMBRES	NACIONAL
CURSO			
POSITIVA	89,6%	89,2%	89,4%
NEGATIVA	3,0%	2,6%	2,8%
ISN	86,5%	88,3%	87,9%
RESULTADOS			
POSITIVA	88,7%	88,5%	88,6%
NEGATIVA	4,0%	3,6%	3,8%
ISN	84,7%	84,9%	84,8%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	85,6%	86,6%	86,4%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.

TABLA N°32: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2023 POR TIPO DE FRANQUICIA

TIPO DE FRANQUICIA	CONTRATADA	POST CONTRATO	PRE CONTRATO	NACIONAL
CURSO				
POSITIVA	89,1%	88,3%	90,7%	89,4%
NEGATIVA	3,2%	1,7%	2,4%	2,8%
ISN	85,9%	92,3%	89,6%	87,9%
RESULTADOS				
POSITIVA	88,7%	88,5%	88,6%	88,7%
NEGATIVA	4,0%	3,6%	3,8%	4,0%
ISN	84,7%	84,9%	84,8%	84,7%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	85,6%	86,6%	86,4%	85,6%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2023.



7. ANEXOS

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE EMPRESAS USUARIAS:

Introducción	<p>Estimado/a: el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) se encuentra realizando una encuesta de satisfacción sobre Franquicia Tributaria de Capacitación. De acuerdo con nuestros registros, durante el año 2023 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

[PREG_01] ¿Cuál es su cargo en la empresa?	
a. Jefe o encargado de capacitación	
b. Jefe o encargado de RRHH	
c. Encargado de gestión	
d. Contador	
e. Otro. ¿Cual?	

2. ANTECEDENTES GENERALES

[PREG_02] Previo al año 2023, ¿su empresa había hecho uso de programas de SENCE para capacitación?	
Sí	
No Pasa a [PREG_05]	

[PREG_03] ¿Hace cuántos años hizo uso de este tipo de recursos, antes del año 2023?
Años (Nota: listado desplegable, de 1 a 10 y más de 10)

[PREG_04] Si fue hace menos de 1 año ¿Hace cuántos meses hizo uso de este tipo de recursos, antes del año 2023?
Meses (Nota: listado desplegable de 1 a 11)



3. GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN

[PREG_05] ¿De qué forma usted gestionó el uso de la Franquicia Tributaria de capacitación?	
a. Gestión de forma directa con SENCE	
b. A través de OTIC Pasa a [PREG_07]	
c. Ambas (De forma directa con SENCE y con OTIC)	
d. No sabe/No responde Pasa a [PREG_10]	

[PREG_06] 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 trabajo desarrollado por la dirección regional de SENCE?	
[PREG_06_01] Entrega de información útil para el uso y gestión de Franquicia Tributaria	Nota de 1 a 7
[PREG_06_02] Cumplimiento de plazos	Nota de 1 a 7
[PREG_06_03] Atención recibida	Nota de 1 a 7

[PREG_07] ¿Con cuál o cuáles de los siguientes OTIC trabajó su empresa durante el año 2023?	
a. AGROCAP	
b. ALIANZA	
c. ASIMET	
d. BANOTIC	
e. CGC	
f. CHILEVINOS	
g. COMERCIO	
h. Cámara Chilena de la Construcción	
i. CORFICAP BIOBIO	
j. FRANCO CHILENO	
k. INDUPAN	





I. OHIGGINS
m. CAMACOES
n. OTIC SOFOFA
o. PROACONCAGUA
p. PROFORMA
q. PROMAULE
r. PRONORTE
s. CORPORACION SOFOFA

[PREG_08] 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 trabajo desarrollado por el OTIC?	
[PREG_08_01] Entrega de información para un buen uso de Franquicia Tributaria	Nota de 1 a 7
[PREG_08_02] Asistencia técnica y orientación sobre el uso de Franquicia Tributaria	Nota de 1 a 7
[PREG_08_03] Gestión en tiempos oportunos	Nota de 1 a 7
[PREG_08_04] Orientación sobre el uso eficiente de los recursos disponibles	Nota de 1 a 7
[PREG_08_05] Entrega de información en cuanto a la oferta de proveedores (OTEC/Entidades niveladoras y Centros de formación técnica)	Nota de 1 a 7
[PREG_08_06] Entrega de información en cuanto a la oferta de cursos de capacitación, nivelación de estudios y módulos	Nota de 1 a 7
[PREG_08_07] Oferta de procesos de evaluación y certificación de competencias laborales	Nota de 1 a 7
[PREG_08_08] Entrega de información respecto a la posibilidad de utilizar el instrumento de Franquicia Tributaria a través de Pre contrato (Personas que no cuentan con un vínculo laboral con la empresa) y Post contrato (Personas desvinculadas de la empresa)	Nota de 1 a 7
[PREG_08_09] Atención en general recibida por parte del OTIC	Nota de 1 a 7





<p>[PREG_09] 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 OTIC con el cual o cuales ha trabajado su empresa?</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>
---	----------------------

4. INFORMACIÓN DISPONIBLE

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

<p>[PREG_11] ¿Usted conoce el manual de Franquicia Tributaria de Capacitación?</p>	
<p>Sí</p>	
<p>No <i>pasa a [PREG_13]</i></p>	

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





<p>[PREG_13] A continuación se señalan una serie de aspectos relativos a Franquicia Tributaria de Capacitación. 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</p>	
<p>[PREG_13_01] Claridad de la información sobre los requisitos de las empresas para hacer uso del beneficio tributario</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>
<p>[PREG_13_02] Claridad de la información sobre el valor de la hora cronológica por participante y tramos imputables según remuneración</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>
<p>[PREG_13_03] Claridad de la información sobre los requisitos de asistencia para imputar la capacitación</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>
<p>[PREG_13_04] Claridad de la información sobre el mínimo de duración de actividades de capacitación</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>
<p>[PREG_13_05] Claridad de la información sobre las horas máximas de jornada diaria para capacitación</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>
<p>[PREG_13_06] Claridad de la información sobre los días para inscribir una acción de capacitación</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>
<p>[PREG_13_07] Claridad de la información sobre el proceso de certificación del gasto para la obtención del beneficio tributario</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>

<p>[PREG_14] ¿Qué oportunidades de las que se mencionan a continuación conoce usted que puede acceder mediante Franquicia Tributaria de Capacitación?</p> <p><i>(Nota: Selección múltiple)</i></p>	
a. Capacitación a través de OTEC	
b. Capacitación interna en la empresa	
c. Evaluación y Certificación de Competencias Laborales	
d. Nivelación de estudios	
e. Módulos en Centros de Formación Técnica	
f. Estudio de detección de necesidades de capacitación	
g. Financiamiento de la unidad de administración de capacitación	
h. Programa de capacitación relacionado al Comité Bipartito	





[PREG_15] Y respecto a los siguientes aspectos específicos del servicio entregado por SENCE, utilizando la misma escala de 1 a 7, como evaluaría:	
[PREG_15_01] Claridad de la información de las reglas de negocio para hacer modificaciones a las actividades de capacitación inscritas ante SENCE	Nota de 1 a 7
[PREG_15_02] Claridad de la información disponible para realizar el proceso de liquidación de las actividades de capacitación inscritas ante SENCE, en el cual se acredita el gasto por capacitación.	Nota de 1 a 7

[PREG_16] ¿Su empresa utilizó la página web de SENCE para la realización de trámites con motivo de Franquicia Tributaria de Capacitación?	
Sí	
No <i>pasa a [PREG_18]</i>	

[PREG_17] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 muy bueno, ¿Cómo evaluaría los siguientes aspectos de la página web de SENCE para la realización de trámites con motivo de Franquicia Tributaria de Capacitación?:	
[PREG_17_01] Facilidad para acceder a la información	Nota de 1 a 7
[PREG_17_02] Evaluación general de la página web de SENCE para la realización de trámites	Nota de 1 a 7

5. EVALUACIÓN OTEC

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





[PREG_19] A la hora de seleccionar un OTEC, ¿qué nivel de importancia le otorga a los siguientes atributos? En una escala donde 1 es Poco importante y 7 Muy importante	
[PREG_19_01] Infraestructura	Nota de 1 a 7
[PREG_19_02] Ubicación de fácil acceso	Nota de 1 a 7
[PREG_19_03] Flexibilidad de horarios	Nota de 1 a 7
[PREG_19_04] Relatores o facilitadores	Nota de 1 a 7
[PREG_19_05] Experiencia previa del OTEC	Nota de 1 a 7
[PREG_19_06] Costo de los cursos que ofrece	Nota de 1 a 7
[PREG_19_07] El prestigio del OTEC en el medio/rubro	Nota de 1 a 7
[PREG_19_08] Recomendaciones de otros	Nota de 1 a 7
[PREG_19_08] Uso de la plataforma en caso de cursos e-learning	Nota de 1 a 7

[PREG_20] En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con los siguientes aspectos de la atención de los OTEC con que ha trabajado? Donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho	
[PREG_20_01] Procedimientos administrativos en general	Nota de 1 a 7
[PREG_20_02] Rapidez de respuesta del OTEC ante solicitudes o consultas de la empresa	Nota de 1 a 7
[PREG_20_03] Claridad y precisión en la entrega de información respecto de los cursos	Nota de 1 a 7
[PREG_20_04] Formalidad y credibilidad de la institución en el cumplimiento del servicio	Nota de 1 a 7
[PREG_20_05] Atención del personal del OTEC (disposición, amabilidad, buen trato)	Nota de 1 a 7
[PREG_20_06] Desempeño del relator o facilitador	Nota de 1 a 7





<p>[PREG_21] Y utilizando la misma escala de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría a los OTEC con que su empresa ha trabajado?</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>
---	----------------------

6. RESULTADOS

<p>[PREG_22] 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 contenidos de los cursos de capacitación realizados?</p>	
<p>[PREG_22_01] Son una necesidad común de nuestro sector productivo</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>
<p>[PREG_22_02] Se encuentran actualizados a la realidad de nuestro sector productivo</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>
<p>[PREG_22_03] Son útiles para las necesidades específicas de nuestra empresa</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>

<p>[PREG_23] Utilizando la misma escala anterior ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones respecto de los resultados observados en los trabajadores que han participado de los cursos de capacitación realizados?</p>	
<p>[PREG_23_01] Permitió el desarrollo de conocimientos y habilidades en los trabajadores que participaron</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>
<p>[PREG_23_02] Es posible distinguir un mejor desempeño del trabajador tras su participación en un curso de capacitación</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>
<p>[PREG_23_03] Los conocimientos y/o habilidades que enseñan en el/los curso/s son aplicables en nuestra empresa</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>
<p>[PREG_23_04] El curso de capacitación ha cumplido nuestras expectativas como empresa</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>





[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 MAYORES cambios?	
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	

[PREG_25] En conclusión, en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con los resultados obtenidos en el/los curso/s de capacitación? Donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho	Nota de 1 a 7
--	---------------

[PREG_26] Considerando su experiencia global como empresa usuaria de Franquicia Tributaria de Capacitación, ¿qué nota le pondría al instrumento? De 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 es la mejor	Nota de 1 a 7		
[PREG_27] Para Finalizar, ¿recomendaría el uso de Franquicia Tributaria de Capacitación a otras empresas?	<table border="1"> <tr> <td>Sí</td> <td>No</td> </tr> </table>	Sí	No
Sí	No		

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





CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN CURSOS PRESENCIALES:

Introducción	<p>Buenos días/tardes,</p> <p>¿Hablo con (Nombre de encuestado)?</p> <p>Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.</p>	Sí
		No
		<p>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</p>
	<p>Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>usted participó en un curso de capacitación en modalidad presencial durante el año 2023.</i></p> <p>¿Me podría confirmar si participó y terminó el curso de capacitación?</p>	Sí
		No
		<p>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</p>
	<p>Quisiéramos conocer su opinión respecto de este curso con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,</p> <p>¿Me podría contestar algunas preguntas?</p> <p>Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.</p> <p><i>(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 5 minutos)</i></p>	Sí
		No
		<p>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</p>





1. ASPECTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO

[PREG_01] Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre su duración y horarios?	
a. Sí	
b. No	

[PREG_02] Al iniciar el curso, ¿realizó alguna actividad de evaluación o diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades?	
a. Sí	
b. No	

2. ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO

[PREG_03] Respecto al desarrollo del curso de capacitación, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.		
[PREG_03_01] El curso presenta una estructuración lógica de los contenidos que permite su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_02] Los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_03] Los contenidos del curso se presentan de manera didáctica a través de gráficos, ejemplos, animaciones y/o simulaciones para facilitar su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_04] El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_05] El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_06] Duración del curso acorde a los contenidos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_07] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador, profesor o relator	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_08] Entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_09] Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR



<p>[PREG_04] Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy poco adecuada y 7 es muy adecuada, ¿qué tan adecuada le pareció la forma en que usted fue evaluado/a al finalizar el curso?</p> <p><i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que esta pregunta busca conocer la percepción del encuestado respecto a la forma de evaluación o pruebas finales del curso, y no la nota que obtuvo)</i></p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
--	--------------------------	--------------

3. ASPECTOS MATERIALES DEL CURSO

<p>[PREG_05] ¿En qué lugar se desarrolló el curso de capacitación?</p>		
<p>a. En su empresa</p>		
<p>b. En dependencias del OTEC</p>		
<p>c. Otro ¿cuál?</p>		

<p>[PREG_06] Respecto al desarrollo del curso de capacitación, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.</p>		
<p>[PREG_06_01] La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_06_02] La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_06_03] Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_06_04] Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso <i>(Nota: en caso de que el encuestado no comprenda el concepto de equipamiento debe dar ejemplos como: equipos, computadores, herramientas, otros)</i></p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_06_05] Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_06_06] Estado del equipamiento <i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que el estado del equipamiento se evaluará de acuerdo con el buen funcionamiento del mismo)</i></p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_06_07] Cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin del curso</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_06_08] Cumplimiento fechas y plazos para las actividades</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>



4. HORARIOS Y DURACIÓN DEL CURSO

[PREG_07] ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso?	<i>Listado desplegable de 1 a 7 días</i>
	NS/NR

[PREG_08] ¿Y cuál fue el número de horas diarias?	<i>Listado desplegable de 1 a 12 horas</i>
	NS/NR

[PREG_09] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí Pasa a [PREG_11]
	No Pasa a [PREG_10]

[PREG_10] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso? <i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</i>	
a. Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería	
b. Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería	

5. TUTOR, FACILITADOR, PROFESOR O RELATOR

[PREG_11] Respecto a los tutores académicos, facilitadores, profesores o relatores con que contó la actividad, y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con los siguientes aspectos de su desempeño?		
[PREG_11_01] Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_02] Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR





[PREG_11_03] Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_04] Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_05] Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

6. PROVEEDOR DE CAPACITACIÓN

[PREG_12] Utilizando la misma escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿qué nota le pondría a la INSTITUCIÓN que realizó el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR
---	---------------	-------

7. RESULTADOS

[PREG_13] En una escala de 1 a 7, donde 1 es 'Absolutamente en desacuerdo', y 7 es 'Absolutamente de acuerdo', ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones en cuanto a la utilidad y resultados del curso de capacitación?		
[PREG_13_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_02] El curso de capacitación me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_04] El curso de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_05] El curso de capacitación tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral (nuevas posibilidades de trabajo, mejoras en el salario, mejoras en condiciones laborales, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_06] El curso de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica familiar	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_07] El curso de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica social (amigos, compañeros de curso, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR



[PREG_14] Y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con el curso de capacitación?, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_15] Y para terminar, ¿recomendaría la participación en este curso a otras personas?	Sí	No

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



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN CURSOS E-LEARNING:

Introducción	<p>Buenos días/tardes,</p> <p>¿Hablo con (Nombre de encuestado)?</p> <p>Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.</p>	Sí
		No
		(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)
	<p>Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>usted participó en un curso de capacitación de modalidad e-learning durante el año 2023.</i></p> <p>¿Me podría confirmar si participó del curso de capacitación?</p>	Sí
		No
		(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)
	<p>Quisiéramos conocer su opinión respecto de este curso con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,</p> <p>¿Me podría contestar algunas preguntas?</p> <p>Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.</p> <p><i>(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 5 minutos)</i></p>	Sí
		No
		(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)





1. ASPECTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO

[PREG_01] Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre su duración y horarios?

a. Sí

b. No

[PREG_02] Al iniciar el curso, ¿realizó alguna actividad de evaluación o diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades?

a. Sí

b. No

2. ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO

[PREG_03] Respecto al desarrollo del curso de capacitación, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.

[PREG_03_01] El curso presenta una estructuración lógica de los contenidos que permite su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_02] Los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_03] Los contenidos del curso se presentan de manera didáctica a través de gráficos, ejemplos, animaciones y/o simulaciones para facilitar su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_04] El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_05] El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_06] Duración del curso acorde a los contenidos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_07] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_08] Entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_09] Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR



<p>[PREG_04] Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy poco adecuada y 7 es muy adecuada, ¿qué tan adecuada le pareció la forma en que usted fue evaluado/a al finalizar el curso?</p> <p><i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que esta pregunta busca conocer la percepción del encuestado respecto a la forma de evaluación o pruebas finales del curso, y no la nota que obtuvo)</i></p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
--	----------------------	--------------

3. PLATAFORMA Y COMUNICACIÓN

<p>[PREG_05] Respecto a la plataforma y comunicación, evalúe de 1 a 7, donde 1 es la evaluación más baja y 7 la más alta, los siguientes aspectos:</p>		
<p>[PREG_05_01] Facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_05_02] Facilidad para encontrar la información que se necesita dentro de la plataforma</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_05_03] Facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_05_04] La calidad de recursos de estudio que ofrece el sitio (por ejemplo, imágenes, texto, audio, etc.)</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_05_05] Rapidez de respuesta del soporte técnico o tutor administrativo en las vías de comunicación directa, tales como correo electrónico, chat, asistencia telefónica</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
<p>[PREG_05_06] Utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información con otros participantes del curso (chat, correo electrónico, foros, etc.)</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>

4. DURACIÓN DEL CURSO

<p>[PREG_06] ¿Cuántas veces a la semana ingresó a la plataforma donde se desarrolló el curso?</p>	<p>Listado de 0 a 10, Más de 10</p>
--	---



<p>[PREG_07] ¿Cuánto tiempo dedicaba en promedio en cada ingreso a la plataforma donde se desarrolló el curso?</p>	a. Menos de 1 hora
	b. Entre 1 y 2 horas
	c. Más de 2 horas

<p>[PREG_08] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?</p>	<p>Sí Pasa a [PREG_10]</p>
	<p>No Pasa a [PREG_09]</p>

<p>[PREG_09] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso? (Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)</p>	
a. Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería	
b. Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería	

5. TUTOR, FACILITADOR, PROFESOR O RELATOR

<p>[PREG_10] ¿El curso en el que usted participó contaba con un tutor (facilitador, profesor o relator)?</p>	
a. Sí	
b. No	Pasa a [PREG_12]
c. NS/NR	Pasa a [PREG_12]





[PREG_11] Respecto a los tutores académicos, facilitadores o profesores, relatores con que contó la actividad, y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con los siguientes aspectos de su desempeño?		
[PREG_11_01] Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_02] Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_03] Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_04] Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_05] Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_06] Rapidez de respuesta de los tutores académicos en las vías de comunicación directa, tales como foros, chat, correo electrónico, videoconferencias, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR

6. PROVEEDOR DE CAPACITACIÓN

[PREG_12] Utilizando la misma escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿qué nota le pondría a la INSTITUCIÓN que realizó el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR
---	---------------	-------

7. RESULTADOS

[PREG_13] En una escala de 1 a 7, donde 1 es 'Absolutamente en desacuerdo', y 7 es 'Absolutamente de acuerdo', ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones en cuanto a la utilidad y resultados del curso de capacitación?		
[PREG_13_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_02] El curso de capacitación me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima	Nota de 1 a 7	NS/NR





[PREG_13_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_04] El curso de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_05] El curso de capacitación tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral (nuevas posibilidades de trabajo, mejoras en el salario, mejoras en condiciones laborales, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_06] El curso de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica familiar	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_07] El curso de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica social (amigos, compañeros de curso, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_14] ¿Usted finalizó el curso de capacitación?	Sí Pasa a [PREG_16]	No
--	-------------------------------	----

[PREG_15] ¿Por qué no terminó el curso de capacitación? <i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección múltiple)</i>	
a. La temática del curso no lo motivó	
b. La modalidad e-learning del curso no lo motivó	
c. La plataforma era compleja en su uso	
d. Los contenidos del curso eran de un nivel muy básico	
e. Los contenidos del curso eran de un nivel muy avanzado	
f. Falta de tiempo para dedicar a la capacitación	
g. Otro ¿Cuál?	





[PREG_16] Y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con el o los cursos de capacitación?, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_17] Y para terminar, ¿recomendaría la participación en este curso a otras personas?	Sí	No

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



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN CURSOS A DISTANCIA:

Introducción	<p>Buenos días/tardes,</p> <p>¿Hablo con (Nombre de encuestado)?</p>	Sí
	<p>Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.</p>	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>
	<p>Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, <i>usted participó en un curso de capacitación de modalidad a distancia o autoaprendizaje durante el año 2023.</i></p> <p>¿Me podría confirmar si participó del curso de capacitación?</p>	Sí
		No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>
	<p>Quisiéramos conocer su opinión respecto de este curso con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,</p> <p>¿Me podría contestar algunas preguntas?</p>	Sí
	<p>Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.</p> <p><i>(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 5 minutos)</i></p>	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i>





1. ASPECTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO

[PREG_01] Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre su duración?

a. Sí

b. No

c. NS/NR

[PREG_02] Al iniciar el curso, ¿realizó alguna actividad de evaluación o diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades?

a. Sí

b. No **Pasa a [PREG_04]**

c. NS/NR **Pasa a [PREG_04]**

[PREG_03] ¿De qué forma se realizó la actividad de evaluación o diagnóstico?

a. De forma presencial

b. De forma remota/online

c. NS/NR



2. ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO

<p>[PREG_04] Respecto al desarrollo del curso de capacitación, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.</p>		
[PREG_04_01] El curso presenta una estructuración lógica de los contenidos que permite su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_02] Los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_03] Los contenidos del curso se presentan de manera didáctica a través de gráficos, ejemplos, animaciones y/o simulaciones para facilitar su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_04] El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_05] El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_06] Duración del curso acorde a los contenidos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_07] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_08] Entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_09] Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
<p>[PREG_05] Y en una escala de 1 a 7, donde 1 es muy poco adecuada y 7 es muy adecuada, ¿qué tan adecuada le pareció la forma en que usted fue evaluado/a al finalizar el curso?</p> <p><i>(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que esta pregunta busca conocer la percepción del encuestado respecto a la forma de evaluación o pruebas finales del curso, y no la nota que obtuvo)</i></p>	Nota de 1 a 7	NS/NR



3. MEDIO DE SOPORTE

[PREG_06] Respecto al medio de soporte para el aprendizaje (físico, como libros, o electrónico, como tablet), evalúe de 1 a 7, donde 1 es la evaluación más baja y 7 la más alta, los siguientes aspectos:

[PREG_06_01] Facilidad para encontrar la información que se necesita dentro del medio de soporte para el aprendizaje	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_06_02] Facilidad de uso y manejo del medio de soporte para el aprendizaje	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_06_03] La calidad de los recursos de estudio que ofrece el medio de soporte para el aprendizaje (por ejemplo, imágenes, texto, audio, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_06_04] Utilidad del medio de soporte para el aprendizaje	Nota de 1 a 7	NS/NR

4. DURACIÓN DEL CURSO

[PREG_07] ¿Cuántas veces a la semana utilizó el medio de soporte para el aprendizaje (físico, como libros, o electrónico, como tablet) para desarrollar el curso?	<i>Listado de 0 a 10, Más de 10</i>
--	---

[PREG_08] ¿Cuánto tiempo dedicaba en promedio en cada uso de la plataforma o dispositivo para el desarrollo del curso?	a. Menos de 1 hora
	b. Entre 1 y 2 horas
	c. Más de 2 horas

[PREG_09] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí Pasa a [PREG_11]
	No Pasa a [PREG_10]





[PREG_10] ¿Por qué razón le pareció poco adecuada la duración del curso? (Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección simple)	
a.	Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería
b.	Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería

5. PROVEEDOR DE CAPACITACIÓN

[PREG_11] Utilizando la misma escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿qué nota le pondría a la INSTITUCIÓN que realizó el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR
---	---------------	-------

6. RESULTADOS

[PREG_12] En una escala de 1 a 7, donde 1 es 'Absolutamente en desacuerdo', y 7 es 'Absolutamente de acuerdo', ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones en cuanto a la utilidad y resultados del curso de capacitación?		
[PREG_12_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_12_02] El curso de capacitación me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza en mí mismo, autoestima	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_12_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_12_04] El curso de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_12_05] El curso de capacitación tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral (nuevas posibilidades de trabajo, mejoras en el salario, mejoras en condiciones laborales, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR





[PREG_12_06] El curso de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica familiar	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_12_07] El curso de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica social (amigos, compañeros de curso, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_13] ¿Usted finalizó el curso de capacitación?	Sí Pasa a [PREG_15]	No
--	-------------------------------	----

[PREG_14] ¿Por qué no terminó el curso de capacitación? <i>(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección múltiple)</i>	
a. La temática del curso no lo motivó	
b. La modalidad del curso no lo motivó	
c. El medio de soporte para el aprendizaje era complejo en su uso	
d. Los contenidos del curso eran de un nivel muy básico	
e. Los contenidos del curso eran de un nivel muy avanzado	
f. Falta de tiempo para dedicar a la capacitación	
g. Otro ¿Cuál?	

[PREG_15] Y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con el o los cursos de capacitación?, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_16] Y para terminar, ¿recomendaría la participación en este curso a otras personas?	Sí	No

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



Subunidad de Estudios



sence