

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2025

Subunidad de Estudios



sence



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

FRANQUICIA TRIBUTARIA

JULIO 2026. 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 2025 y a las personas trabajadoras 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 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 por correo electrónico en primera instancia y complementada con modalidad telefónica en el caso de personas trabajadoras, y vía correo electrónico en el caso de empresas.

La aplicación de la encuesta a personas trabajadoras del primer semestre de 2025 se llevó a cabo entre los meses de septiembre y octubre del año 2025. Mientras la aplicación de la encuesta a personas trabajadoras del segundo semestre de 2025 se llevó a cabo entre los meses de marzo y mayo del año 2026.

En el caso de la encuesta a empresas usuarias la aplicación se llevó a cabo en el mes de junio del año 2026.

1.1 UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo de empresas y personas trabajadoras del programa, en su versión año 2025, alcanza a 9.327 empresas y 167.580 participantes de cursos presenciales, 306.029 participantes de cursos e-learning y 280.670 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 2025.

REGISTROS	EMPRESAS	PARTICIPANTES		
		CURSOS PRESENCIALES	CURSOS E-LEARNING	CURSOS A DISTANCIA
UNIVERSO	9.327	167.580	306.029	280.670
MARCO MUESTRAL	6.509	104.586	185.654	148.848

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 6.096 empresas, 16.494 participantes de cursos presenciales, 24.435 participantes de cursos e-learning y 24.406 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 2025.

REGISTROS	EMPRESAS	PARTICIPANTES		
		PRESENCIALES	E-LEARNING	A DISTANCIA
MARCO UTILIZADO	6.096	16.494	24.435	24.406
FINALIZADAS (F)	406	10.633	20.796	13.012
PARCIALES (P)	9	357	326	508
RECHAZADAS (R)	0	138	223	200
NO CONTACTADAS (NC)	6.509	3.838	1.886	9.725
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	0	190	109	232
NO UBICABLE (NU)	0	1.338	1.095	729

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 2025.

REGISTROS	EMPRESAS	PARTICIPANTES		
		PRESENCIALES	E-LEARNING	A DISTANCIA
TASA DE RESPUESTA	6,2%	10,2%	11,2%	8,7%
TASA DE CONTACTO	6,3%	10,3%	11,3%	8,9%
TASA DE COOPERACIÓN	98,3%	95,6%	97,4%	94,8%
TASA DE RECHAZO	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%

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 6.499 empresas y 439.088 personas trabajadoras, se estimó una muestra representativa a nivel nacional en el caso de empresas, y una muestra representativa a nivel regional y por modalidad de cursos en el caso de las personas, en ambos 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 363 empresas y 15.323 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 406 empresas y 44.441 personas trabajadoras, por lo que los errores a nivel nacional ascienden a 4,7% y 0,4% 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 11,5%.

Por tipo de contratación en el uso de la Franquicia Tributaria, los resultados son proporcionales de acuerdo a su uso, por lo que alcanzan representatividad para el tipo contratada y pre contrato.



**TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL MARCO MUESTRAL Y MUESTRA EFECTIVA DE EMPRESAS
USUARIAS DE FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2025.**

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
TOTAL	6.509	363	406	4,7%

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 2025.**

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
TARAPACÁ	3.197	954	382	4,7%
ANTOFAGASTA	22.334	1094	1817	2,2%
ATACAMA	4.127	971	370	4,9%
COQUIMBO	3.722	936	437	4,4%
VALPARAÍSO	18.670	1109	1848	2,2%
O'HIGGINS	19.089	1105	1938	2,1%
MAULE	12.420	1081	1246	2,6%
BIOBÍO	18.224	1104	2024	2,1%
LA ARAUCANÍA	6.250	1001	855	3,1%
LOS LAGOS	17.925	1107	1547	2,4%
AYSÉN	341	470	59	11,5%
MAGALLANES	2.374	854	342	5,0%
METROPOLITANA	302.677	1149	30668	0,5%
LOS RÍOS	4.640	989	478	4,2%
ARICA	831	580	153	7,2%
ÑUBLE	2.267	819	277	5,5%
TOTAL	439.088	15.323	44.441	0,4%

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 2025.**

MODALIDAD	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
PRESENCIAL	104.586	3.650	10.633	0,9%
E-LEARNING	185.654	6.479	20.796	0,6%
A DISTANCIA	148.848	5.194	13.012	0,8%
TOTAL	439.088	15.323	44.441	0,4%

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 2025.**

TIPO DE FRANQUICIA	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
CONTRATADA	399.246	13.933	39.653	0,5%
POST CONTRATO	698	24	47	13,8%
PRE CONTRATO	39.144	1.366	4.741	1,3%
TOTAL	439.088	15.323	44.441	0,4%

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.

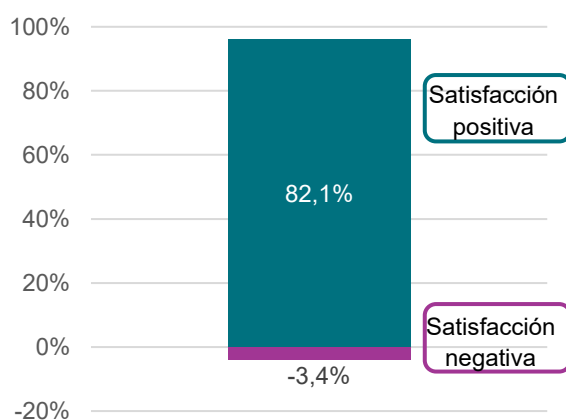
Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para 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 construye dos métricas para evaluar el resultado de cada una de las dimensiones, subdimensiones y variables. Las fórmulas empleadas se detallan a continuación:



$$SATISFACCIÓN POSITIVA = \frac{\left(\text{Suma de usuarios que evalúa} \right)}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}} \quad \text{con nota 6 o 7}$$

$$SATISFACCIÓN NEGATIVA = \frac{\left(\text{Suma de usuarios que evalúa} \right)}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}} \quad \text{con nota 1 a 4}$$

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



A partir de la definición anterior es que los resultados 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 positiva obtenido.

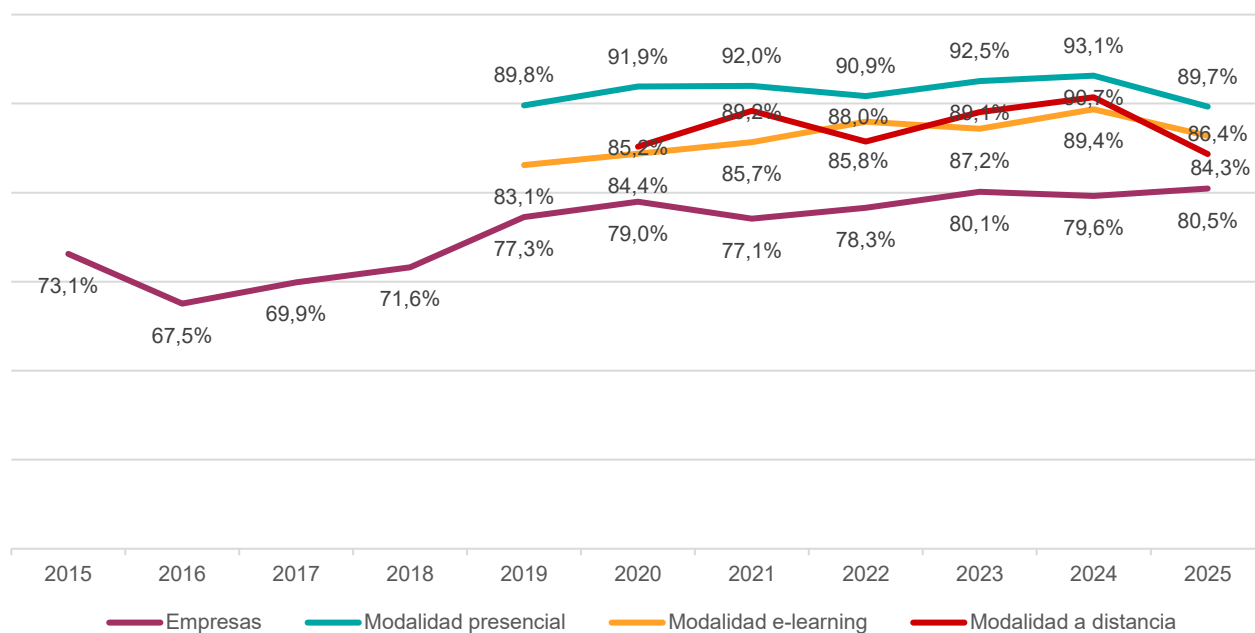
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POSITIVA	CATEGORIZACIÓN
91%-100%	EXCELENTE
76%-90%	BUENO
61%-75%	REGULAR
51%-60%	INSATISFACTORIO
0%-50%	MUY INSATISFACTORIO



2. EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN DE FRANQUICIA TRIBUTARIA

Para las encuestas de satisfacción de Franquicia Tributaria se han realizado levantamientos de información desde el año 2015 y desde el año 2019 por modalidad en el caso de personas, aunque sufriendo modificaciones en relación con sus contenidos, modalidades de realización y tiempos de aplicación. Sin embargo, los principales pilares de la medición (en términos de dimensiones consideradas en la evaluación) se han mantenido constantes, lo que posibilita la presentación de resultados globales en términos del índice de satisfacción positiva a nivel general, y luego diferenciado por dimensión.

GRÁFICO N°1: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN positiva FRANQUICIA TRIBUTARIA EMPRESAS POR AÑO



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

El índice de satisfacción positiva por parte de las empresas se situó en la categoría regular entre los años 2015 a 2018, y en adelante se ha mantenido en la categoría buena presentando sus valores máximos en el año 2023 y en esta última medición del año 2025.

Desde el punto de vista de las personas capacitadas vía Franquicia Tributaria la satisfacción alcanza altos valores en las tres modalidades desde que comenzó la medición en el año 2019, con fluctuaciones en las categorías buena y excelente. En términos comparativos la modalidad presencial siempre ha estado mejor evaluada, seguido de la modalidad a distancia y luego la modalidad e-learning, tendencia que sólo ha tenido cambios en los años 2022 y 2025. En esta última medición del año 2025 se observa una disminución en los niveles de satisfacción de las tres modalidades.



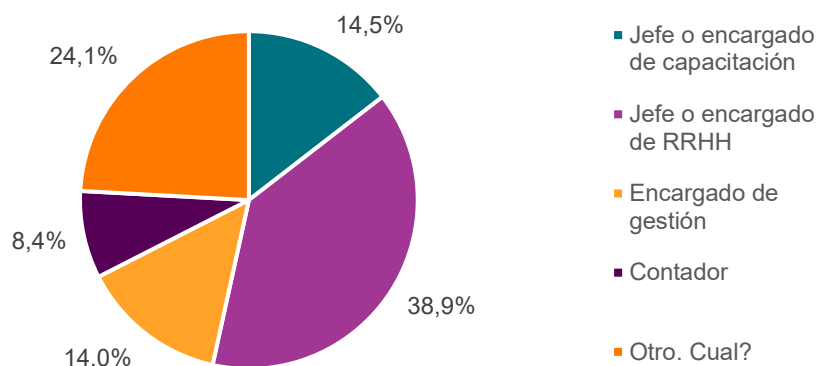
3. RESULTADOS FRANQUICIA TRIBUTARIA, EMPRESAS

3.1 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 cargo del informante de las encuestas a empresas, y por otra parte respecto el uso de programas de SENCE para capacitación.

En primer lugar, se buscó identificar el cargo de la persona encuestada, donde un 38,9% corresponde al jefe o encargado de RRHH, luego un 14,5% corresponde a la jefatura o persona encargada de capacitación, un 14% corresponde a encargado de gestión y un 8,4% corresponde a contador. Un 24,1% señala tener otro cargo dentro de la empresa, tal como gerente, directivo, analistas y administrativos.

GRÁFICO N°2: ¿CUÁL ES SU CARGO EN LA EMPRESA?

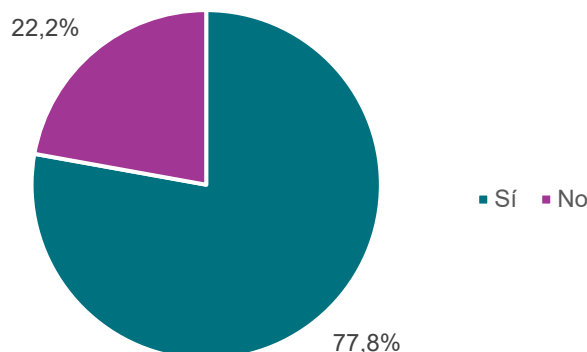


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

En cuanto al uso de programas de SENCE para capacitación previo al año 2025, se observa en el gráfico N°3 que un 77,8% sí lo había hecho, mientras que un 22,2% no.



GRÁFICO N°3: PREVIO AL AÑO 2025, ¿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 2025.

3.2 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

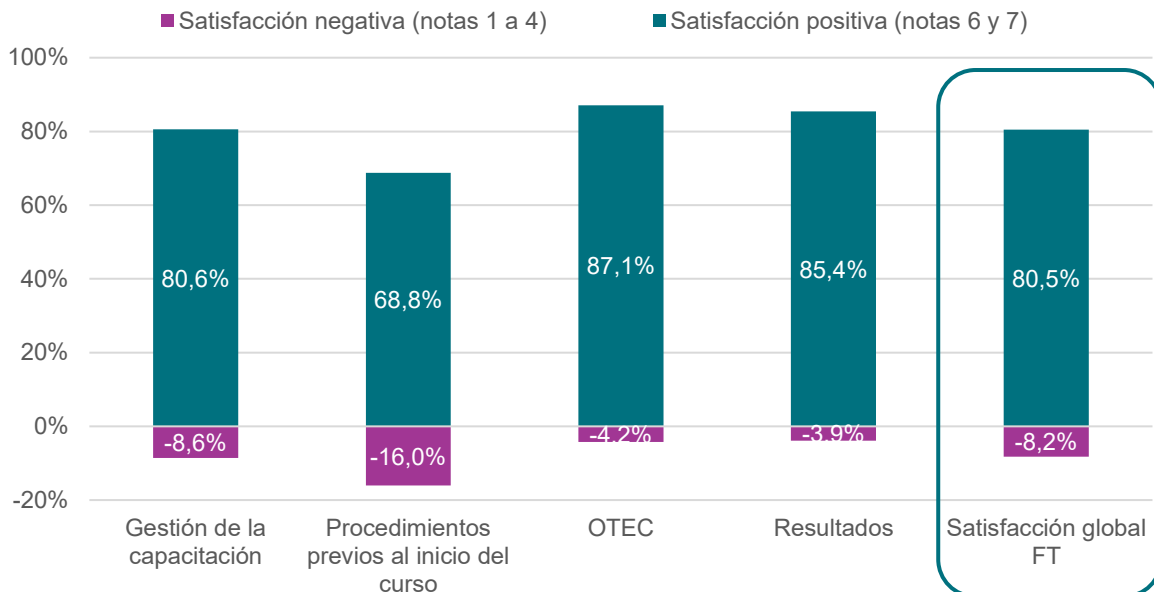
La encuesta de satisfacción se divide en un total de cuatro dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del instrumento, la primera corresponde a *“gestión de la capacitación”*, la segunda a *“procedimientos previos al inicio del curso”*, la tercera a *“OTEC”* y la última a *“resultados”*.

El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción positiva total del instrumento correspondiente a un 80,5%, considerado como bueno. Tres de las dimensiones que lo componen presentan un nivel de satisfacción calificado como bueno, y la otra dimensión presenta un nivel de satisfacción calificado como regular. Esta última corresponde a la dimensión *“procedimientos previos al inicio del curso”* con un índice de satisfacción positiva de 68,8%; mientras tanto, las dimensiones con mejor evaluación corresponden a *“OTEC”*, *“resultados”* y *“gestión de la capacitación”* con índices de 87,1%, 85,4% y 80,6% respectivamente (ver gráfico n°4).

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°4: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



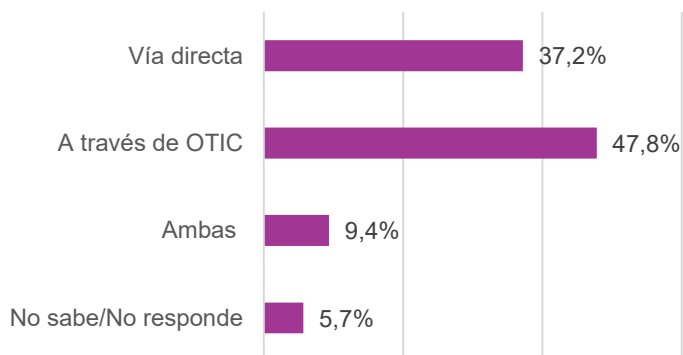
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

3.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN”

ANTECEDENTES

Previo a analizar las variables que inciden en el nivel de satisfacción bueno obtenido en la dimensión de “*gestión de la capacitación*”, es relevante presentar las formas a través de las cuales las empresas gestionaron el uso de Franquicia Tributaria. El gráfico n°5 muestra que un 47,8% lo gestionó a través de un OTIC, un 37,2% lo hizo de manera directa, y un 9,4% lo hizo de las dos formas mencionadas.

GRÁFICO N°5: ¿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 2025.

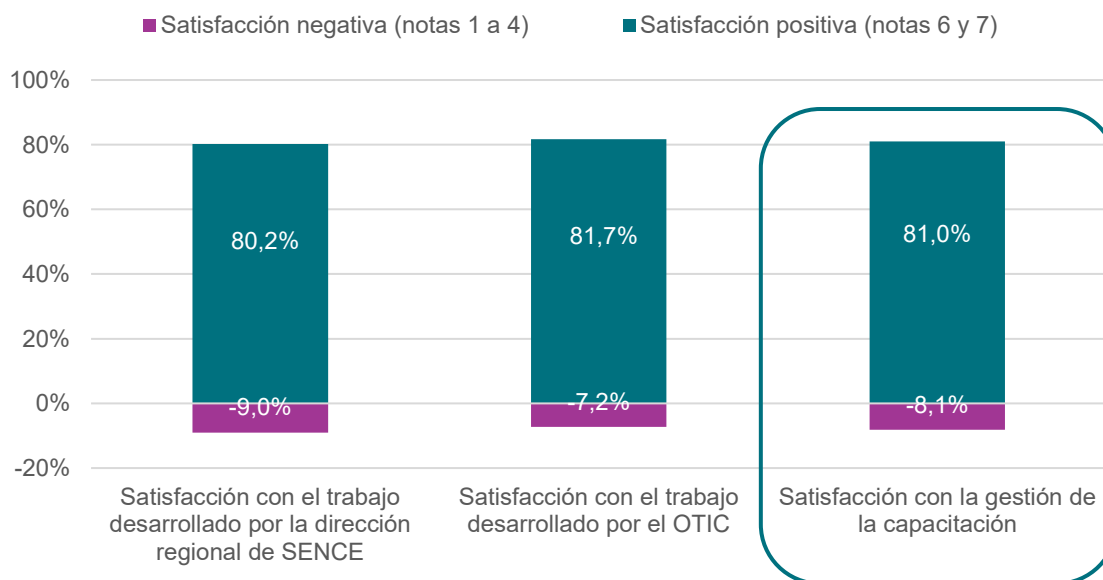


EVALUACIÓN DIMENSIÓN “GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN”

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 positiva equivalente a un 81%, correspondiente a un nivel calificado como bueno.

Al observar las evaluaciones recibidas para cada subdimensión, la que presenta mayor valoración corresponde a “*satisfacción con el trabajo desarrollado por el OTIC*”, con un 81,7% que se traduce en un nivel de satisfacción bueno. Mientras tanto, la subdimensión “*satisfacción con el trabajo desarrollado por la dirección regional de SENCE*” obtiene un índice de satisfacción positivo de 80,2%, también categorizado como bueno.

GRÁFICO N°6: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN “GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN”



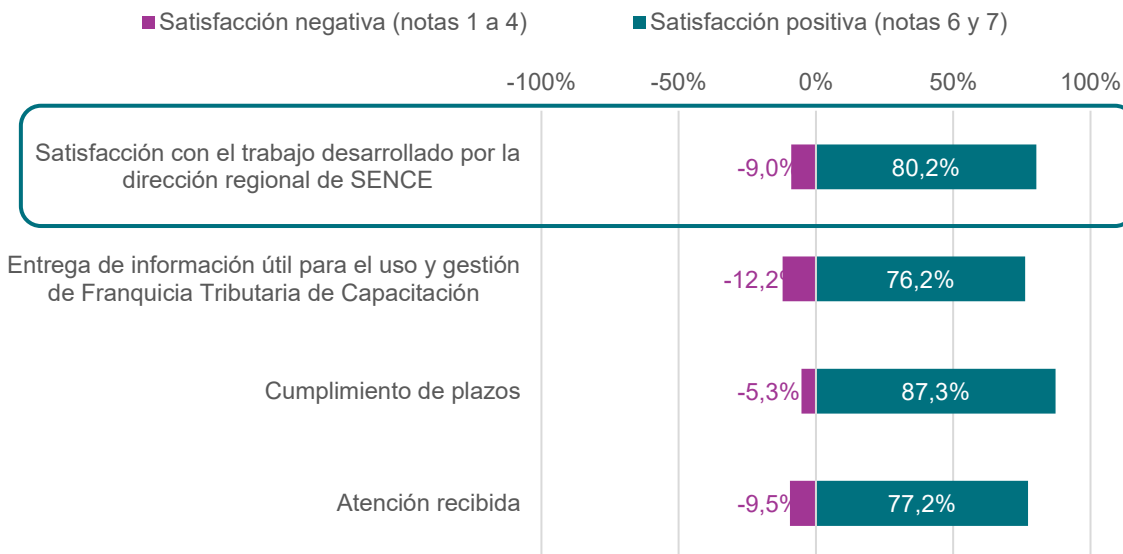
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

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

El aspecto mejor evaluado corresponde al “*cumplimiento de plazos*”, con un índice de satisfacción positiva de 87,3%. Por otra parte, observamos que los otros elementos sobre “*entrega de información útil para el uso y gestión de Franquicia Tributaria*” y la “*atención recibida*”, también son considerados como buenos, pero con niveles de satisfacción negativa superior al primer elemento.



GRÁFICO N°7: 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 2025.

ANTECEDENTES

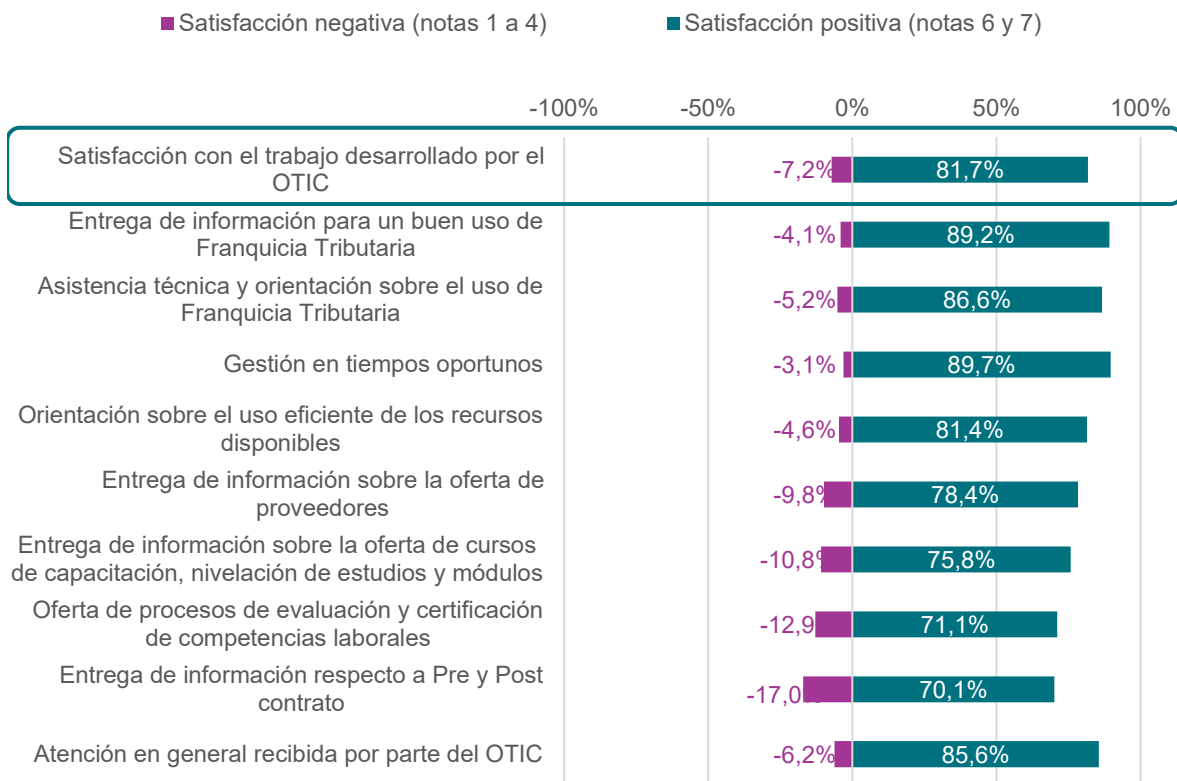
Respecto al trabajo desarrollado por el OTIC, se observa que la satisfacción obtenida por esta subdimensión corresponde a una calificación buena con un índice de satisfacción positiva de 81,7%. De la misma forma es que la mayor parte de las variables que la componen obtienen un nivel de satisfacción calificado como bueno.

Los aspectos mejor evaluados corresponden a la *“gestión en tiempos oportunos”*, *“entrega de información para un buen uso de FT”* y la *“asistencia técnica y orientación sobre el uso de Franquicia Tributaria”* que obtienen evaluaciones sobre el 86% de satisfacción positiva.

Por otra parte los aspectos con menor valoración corresponden a *“entrega de información respecto a pre y post contrato”* y *“oferta de procesos de evaluación y certificación de competencias labores”* los que alcanzan índices de satisfacción de 70,1% y 71,1%, los que son calificados como regulares.



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



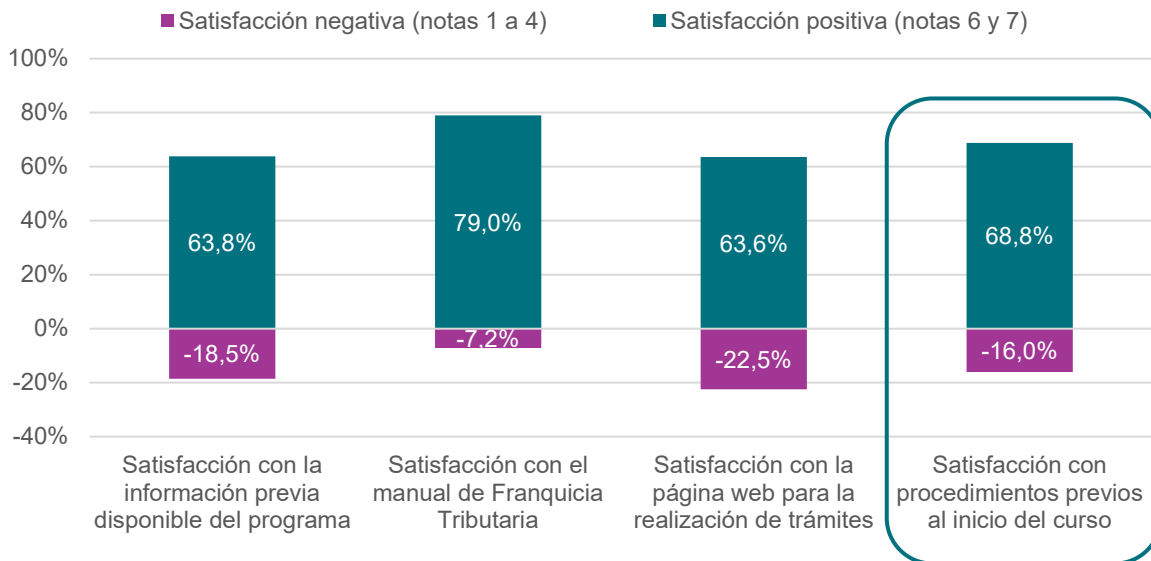
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

3.4 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 índice global de esta dimensión corresponde a un 68,8%, considerado como regular, constituyéndose como la dimensión del programa que presenta la peor evaluación. El nivel de satisfacción regular de esta dimensión se explica en gran parte por la evaluación recibida en las subdimensiones *"satisfacción con la información previa disponible del programa"* y *"satisfacción con la página web para la realización de trámites"*, que con índices de 63,8% y 63,6% corresponden a las subdimensiones peor evaluadas del programa por parte de las empresas.



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

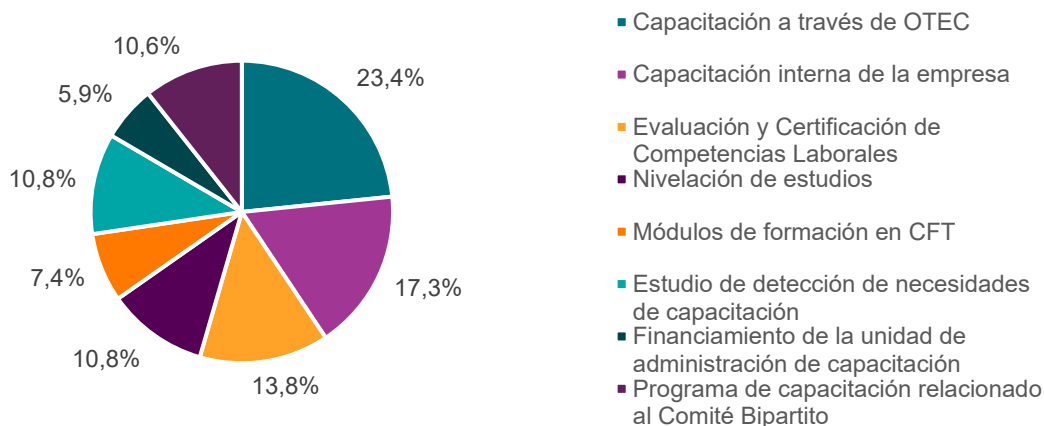


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

ANTECEDENTES

Previo a analizar las variables relacionadas a la satisfacción con la información disponible se indaga en las oportunidades que conocen las empresas al acceder a Franquicia Tributaria de Capacitación. El gráfico n°10 da cuenta de que un 23,4% de las empresas señalan conocer la capacitación a través de un OTEC, seguido de un 17,3% que conocen la capacitación interna de la empresa, un 13,8% la evaluación y certificación de competencias laborales y un 10,6% el programa de capacitación relacionado al comité bipartito.

GRÁFICO N°10: ¿QUÉ OPORTUNIDADES DE LAS QUE SE MENCIONAN A CONTINUACIÓN CONOCE USTED QUE PUEDE ACCEDER MEDIANTE FRANQUICIA TRIBUTARIA DE CAPACITACIÓN?



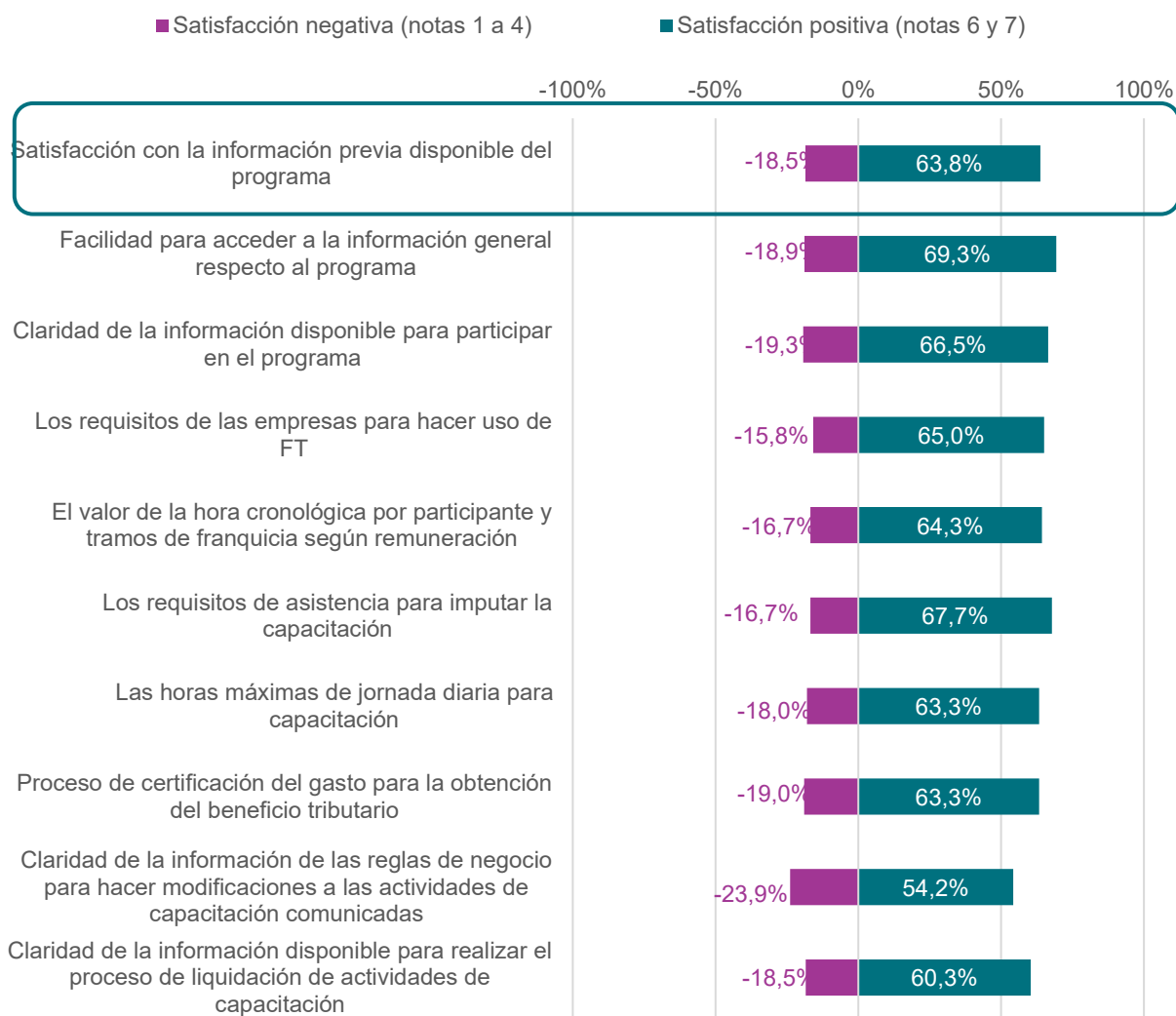
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.



Al indagar en la subdimensión sobre la información previa disponible del programa, se observa que la mayor parte de las variables presentan calificación regular. Los niveles más altos de satisfacción se observan en la *“facilidad para acceder a la información general respecto al programa”*, *“los requisitos de asistencia para imputar la capacitación”* y *“claridad de la información disponible para participar en el programa”*.

Por otra parte, la variable que obtiene el nivel más bajo de satisfacción en esta subdimensión corresponde a la *“claridad de la información de las reglas de negocio para hacer modificaciones a las actividades de capacitación comunicadas”*, la única con calificación insatisfactoria, con un índice de satisfacción positiva de 54,2% y negativa de -23,9%.

GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN "INFORMACIÓN PREVIA DISPONIBLE DEL PROGRAMA"



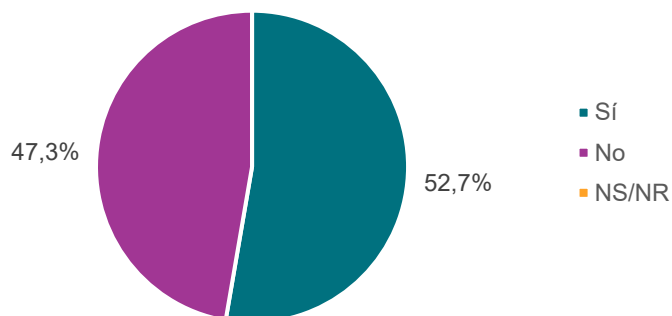
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.



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°11 da cuenta de que un 52,7% de las empresas señalan conocerlo.

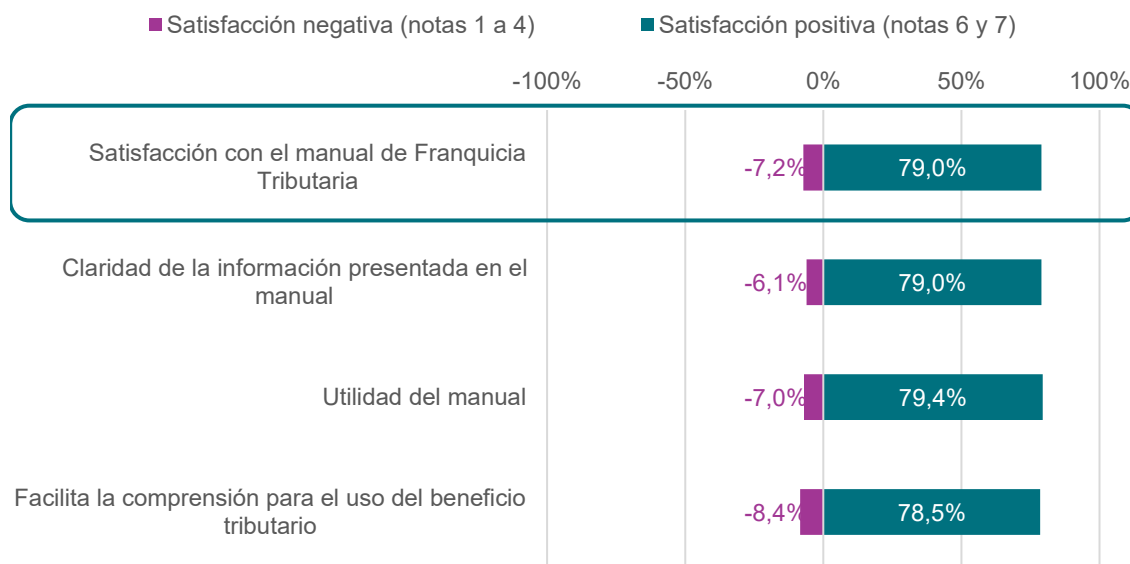
GRÁFICO N°12: ¿USTED CONOCE EL MANUAL DE FRANQUICIA TRIBUTARIA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

La subdimensión de evaluación del manual cuenta con un índice de satisfacción positiva de 79%, y 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 calificadas como buenas.

GRÁFICO N°13: SATISFACCIÓN "MANUAL DE FRANQUICIA TRIBUTARIA"

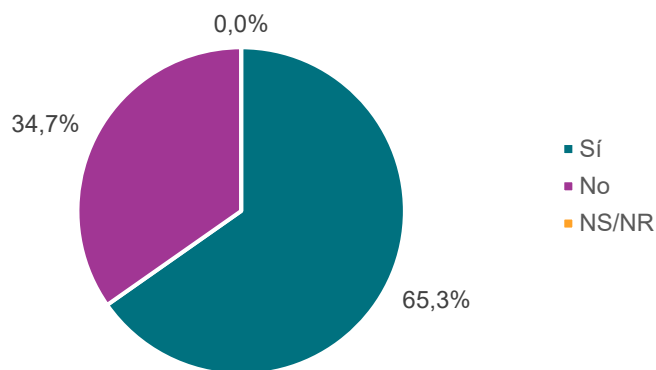


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.



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. Se observa en el gráfico n°13 que un 65,3% de las empresas si utilizó la página web de SENCE para dicho propósito.

GRÁFICO N°14: ¿SU EMPRESA UTILIZÓ LA PÁGINA WEB DE SENCE PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES CON MOTIVO DE FRANQUICIA TRIBUTARIA DE CAPACITACIÓN?

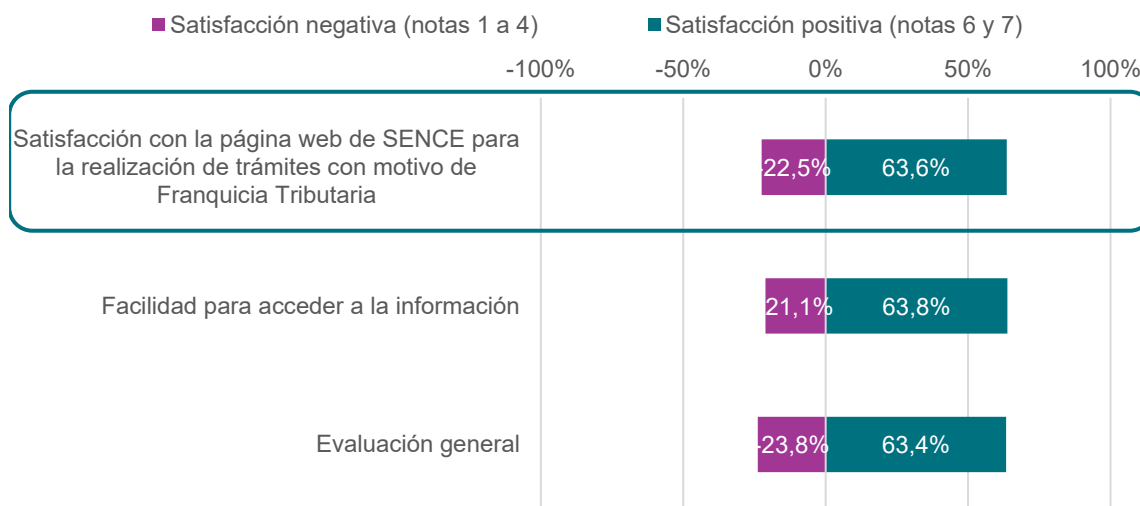


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

La subdimensión relativa a la página web de SENCE para la realización de trámites cuenta con un índice de satisfacción positiva de 63,6% considerado regular, y está compuesta por las variables “*facilidad para acceder a la información*” y “*evaluación general*”, las que obtienen evaluaciones dentro del tramo regular.



GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN "PÁGINA WEB DE SENCE"



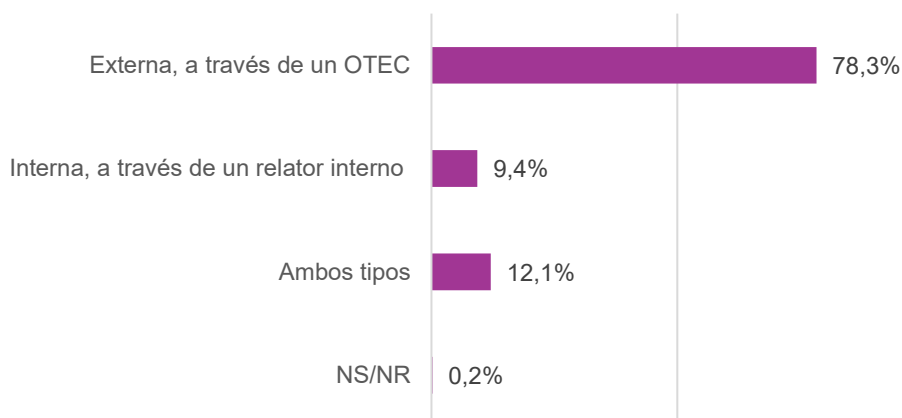
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

3.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN "OTEC"

ANTECEDENTES

Antes de analizar las variables que inciden en el nivel de satisfacción positivo obtenido en la dimensión del "OTEC", es pertinente presentar el tipo de capacitación que se realizó a las personas trabajadoras. Del total de empresas, un 78,3% indica que llevó a cabo capacitación externa a través de un OTEC y un 9,4% la realizó a través de un relator interno. Un 12,1% de las empresas llevó a cabo la capacitación de ambas formas.

GRÁFICO N°16: ¿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 2025.



Respecto a los atributos de mayor importancia para seleccionar un OTEC, las empresas indican que los relatores son los más importante con un 92,3%, seguido de la flexibilidad de horarios con un 87,4% y el uso de la plataforma en caso de cursos e-learning, con 86,3%. Los aspectos menos relevantes corresponden a infraestructura y recomendaciones de otros, con 65% y 73% respectivamente.

TABLA N°8: RAZONES PARA SELECCIONAR UN OTEC

ASPECTOS EVALUADOS	IMPORTANTE O MUY IMPORTANTE
INFRAESTRUCTURA	65,0%
UBICACIÓN DE FÁCIL ACCESO	74,3%
FLEXIBILIDAD DE HORARIOS	87,4%
RELATORES	92,3%
EXPERIENCIA PREVIA	85,0%
COSTO DE LOS CURSOS QUE OFRECE	82,5%
EL PRESTIGIO DEL OTEC EN EL MEDIO/RUBRO	81,1%
RECOMENDACIONES DE OTROS	73,0%
USO DE LA PLATAFORMA EN CASO DE CURSOS E-LEARNING	86,3%

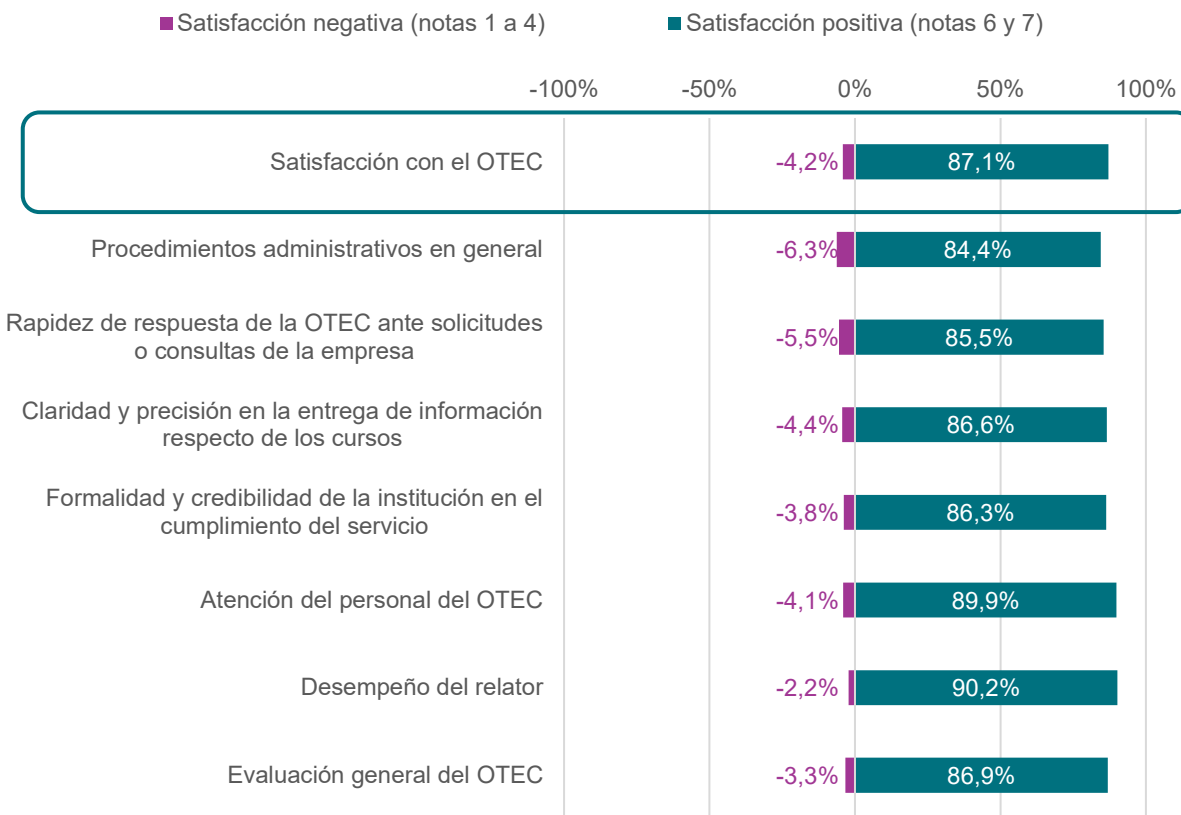
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

La dimensión *OTEC* presenta un índice de satisfacción positiva igual a 87,1%, considerado como bueno, y corresponde 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 son calificadas como buenas.

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



GRÁFICO N°17: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "OTEC"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

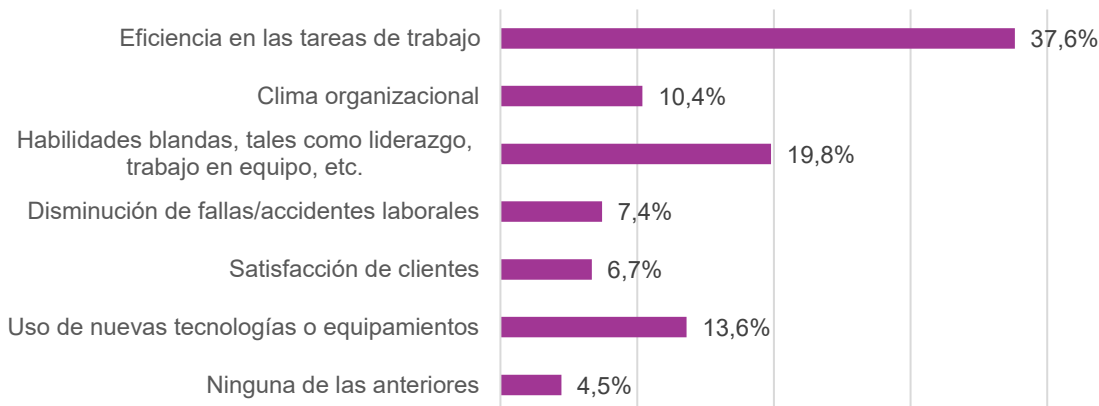
3.6 EVALUACIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"

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°17 se puede observar que un 37,6% de las empresas indica que la capacitación puede aportar en la eficiencia en las tareas de trabajo, seguido de habilidades blandas con un 19,8%, en el uso de nuevas tecnologías o equipamientos con un 13,6% y el clima organizacional con un 10,4%.



GRÁFICO N°18: ¿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?

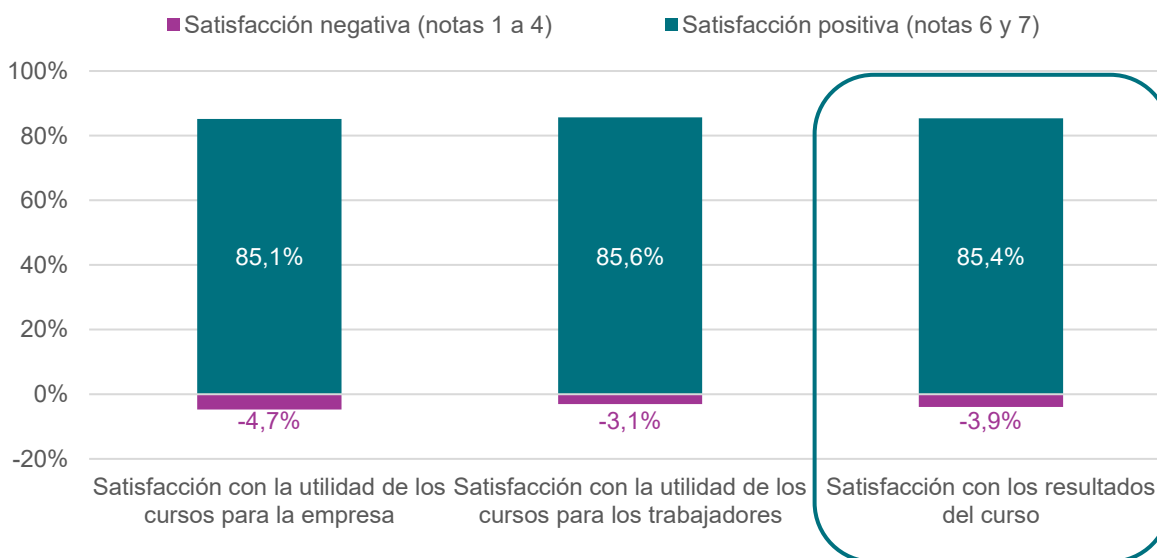


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

EVALUACIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"

Esta dimensión presenta un índice de satisfacción positiva igual a 85,4%, considerado como bueno. Las dos subdimensiones que lo componen también obtienen una buena evaluación, y corresponden a "satisfacción con la utilidad de los cursos para la empresa" con un índice de 85,1%, "satisfacción con la utilidad de los cursos para los trabajadores" con un índice de 85,6%.

GRÁFICO N°19: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS DEL CURSO"

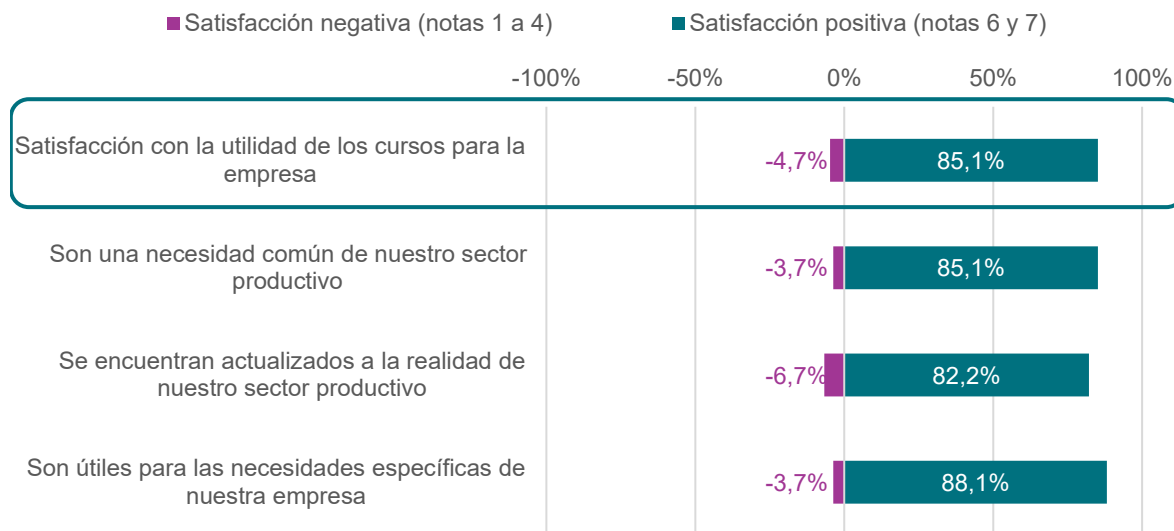


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.



Respecto a la primera subdimensión, relativa a la utilidad de los cursos para la empresa, se puede observar que las tres variables que la componen obtienen satisfacción positiva calificada como buena, donde destaca “*son de utilidad para la empresa*” con un índice de 88,1%. Por otra parte la variable “*son una necesidad común del sector productivo*” alcanza un 85,1%, y la variable “*se encuentran actualizados a la realidad de nuestro sector productivo*” un 82,2%.

GRÁFICO N°20: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "UTILIDAD DE LOS CURSOS PARA LA EMPRESA"

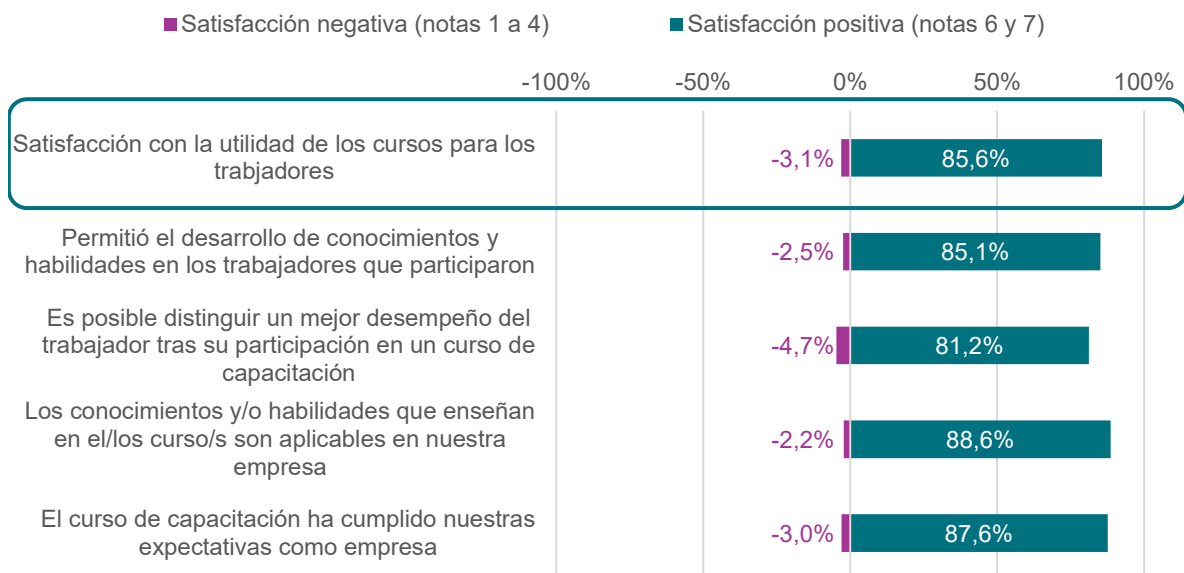


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

En la segunda subdimensión de resultados relacionada a la “*satisfacción con la utilidad de los cursos para los trabajadores*” podemos observar que las cuatro variables que la componen, “*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*”, “*es posible distinguir un mejor desempeño del trabajador tras su participación en un curso de capacitación*” y “*el curso de capacitación ha cumplido nuestras expectativas como empresa*”, obtienen satisfacción positiva calificada como buena.



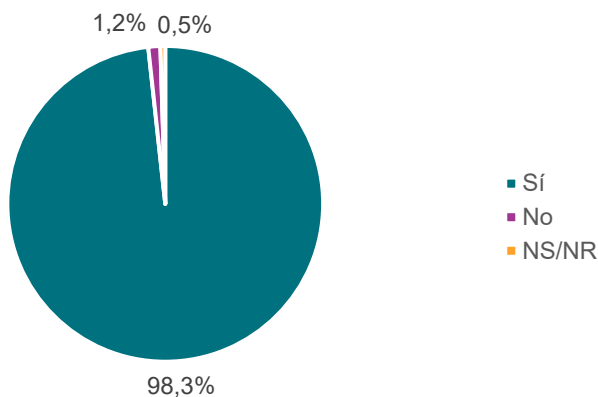
GRÁFICO N°21: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "UTILIDAD DE LOS CURSOS PARA EL TRABAJADOR"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

Finalmente se consulta a las empresas si recomendarían el uso de Franquicia Tributaria a otras empresas, donde un 98,3% indican que sí recomendarían el uso de este instrumento, y un 1,2% indica que no lo haría.

GRÁFICO N°22: ¿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 2025.



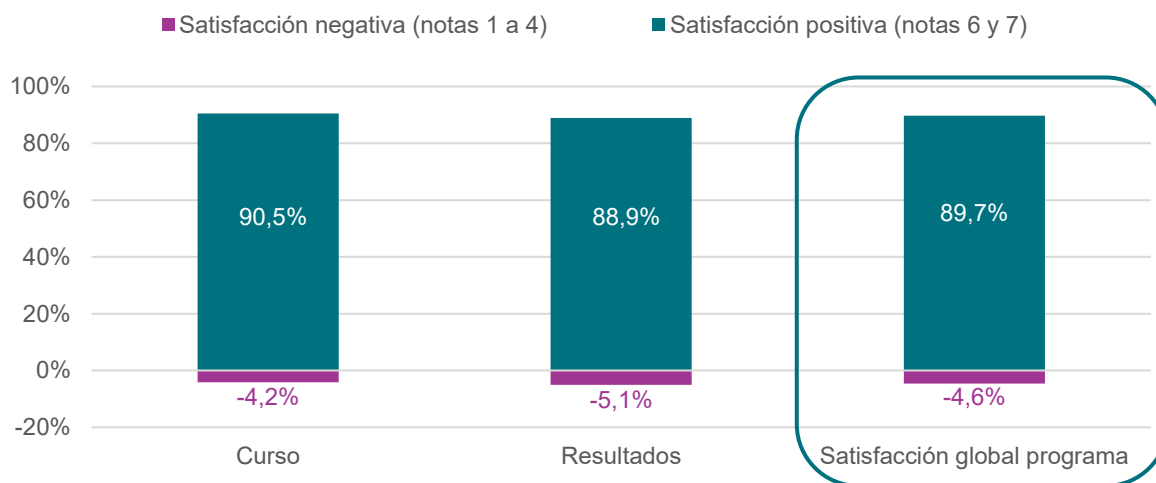
4. RESULTADOS FRANQUICIA TRIBUTARIA: CURSOS PRESENCIALES

4.1 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 positiva global del programa correspondiente a un 89,7%, considerado como bueno. Las dimensiones evaluadas presentan niveles de satisfacción excelente y positivo: la dimensión “curso” alcanza la categoría excelente con un 90,5% y “resultados” alcanza un nivel bueno con un 88,9%.

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.

GRÁFICO N°23: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

4.2 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 89,6% 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 63,7% declara que sí (ver gráfico n°24 y n°25), reflejando una alta proporción de personas que pasan por este tipo de evaluaciones, pero con un margen por incorporar.

GRÁFICO N°24: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?

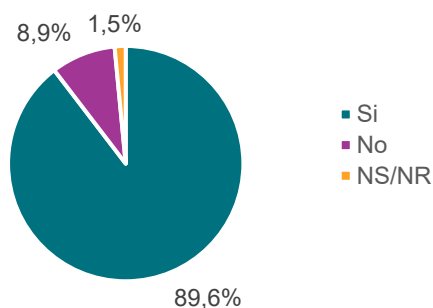
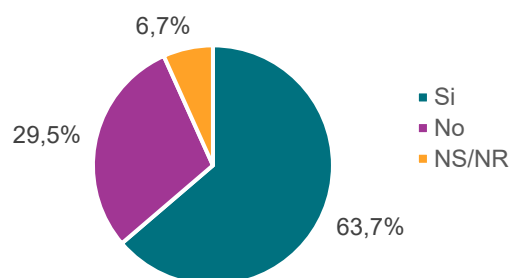


GRÁFICO N°25: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

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 tanto, el promedio de número de horas diarias alcanza las 6 horas (ver tablas n°9 y n°10).

TABLA N°9: ¿CUÁNTOS DÍAS A LA SEMANA SE DESARROLLABA EL CURSO?

DÍAS	PERSONAS	PORCENTAJE
1	3.382	31,8%
2	2.465	23,2%
3	970	9,1%
4	579	5,4%
5	1.906	17,9%
6	258	2,4%
7	312	2,9%
NS/NR	761	7,2%
TOTAL	10.633	100%
PROMEDIO	3	

TABLA N°10: ¿Y CUÁL FUE EL NÚMERO DE HORAS DIARIAS?

HORAS DIARIAS	PERSONAS	PORCENTAJE
1	271	2,5%
2	550	5,2%
3	576	5,4%
4	1.224	11,5%
5	639	6,0%
6	559	5,3%
7	365	3,4%
8	3.632	34,2%
9	809	7,6%
10	384	3,6%
11	38	0,4%
12	156	1,5%
MÁS DE 12	263	2,5%
NS/NR	1.167	11,0%
TOTAL	10.633	100%
PROMEDIO	6	

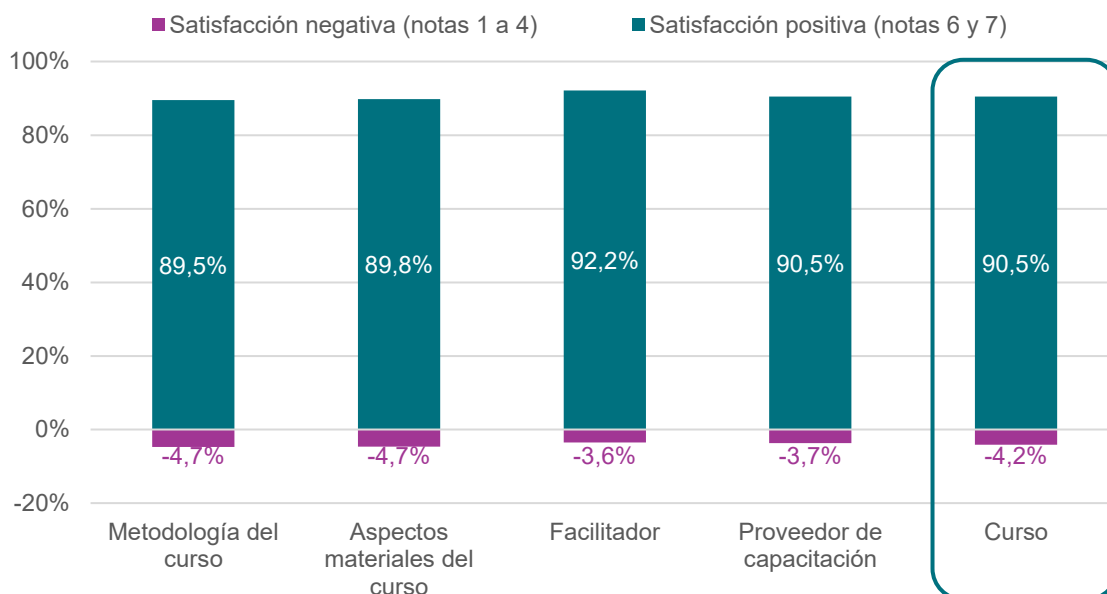
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

Al consultarles a las personas encuestadas si consideraron adecuada la duración del curso, un 85,5% responde afirmativamente, y un 10,8% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 66,3% a que la duración de los cursos era muy corta para lo que en realidad se requería.

EVALUACIÓN DIMENSIÓN "CURSO"

El índice de satisfacción positiva global de esta dimensión corresponde a un 90,5%, considerado como excelente. Se destacan las subdimensiones *"facilitador"* con un índice de 92,2% y *"proveedor de capacitación"* con un índice de 90,5%, consideradas como excelente, mientras que *"metodología del curso"* y *"aspectos materiales del curso"* tienen índices de 89,5%, y 89,8% respectivamente, calificados como buenos.

GRÁFICO N°26: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"

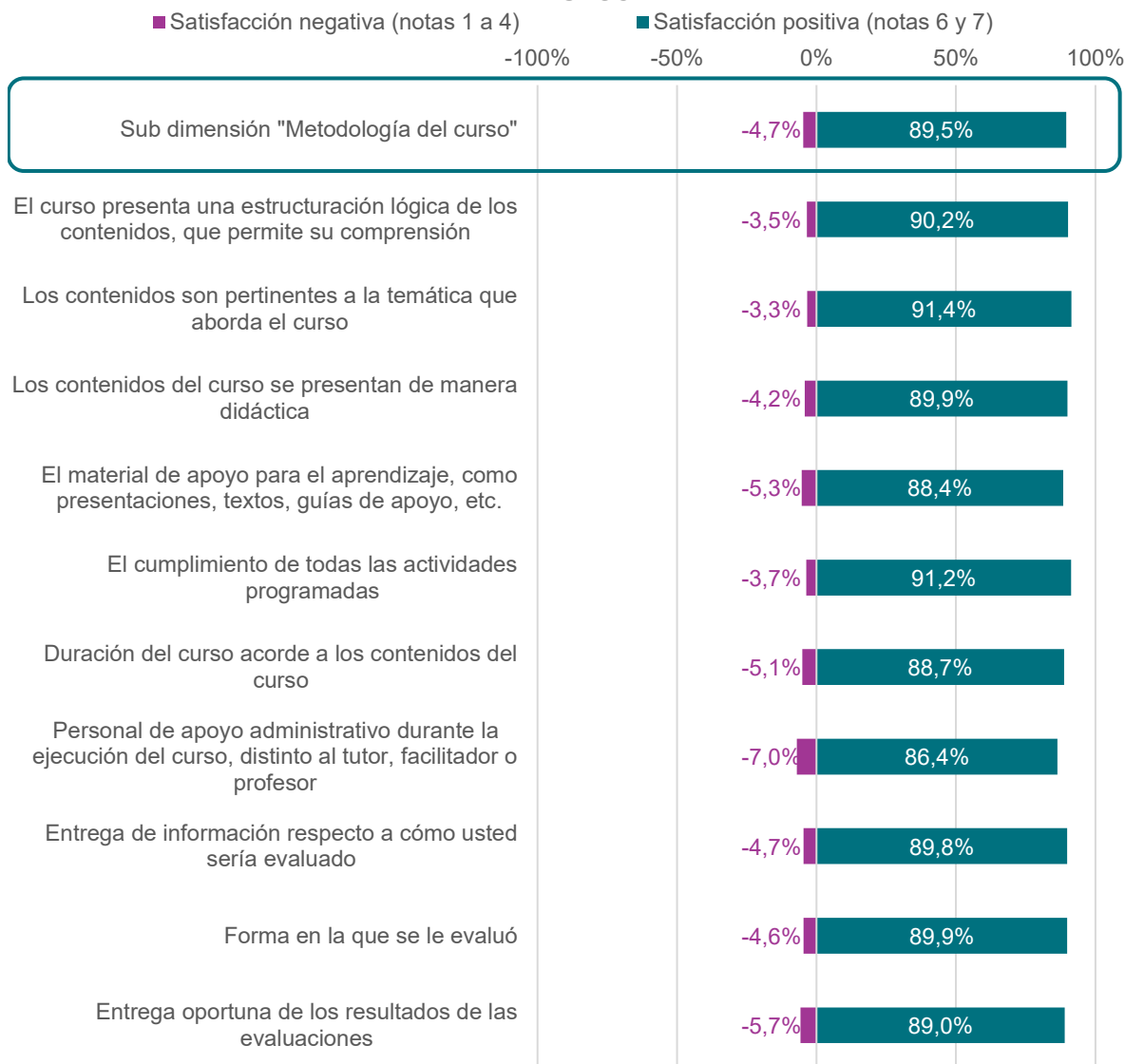


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

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 índices de satisfacción positiva calificados como buenos, donde el aspecto con menor valoración corresponde a *"personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor"*.



GRÁFICO N°27: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "METODOLOGÍA DEL CURSO"

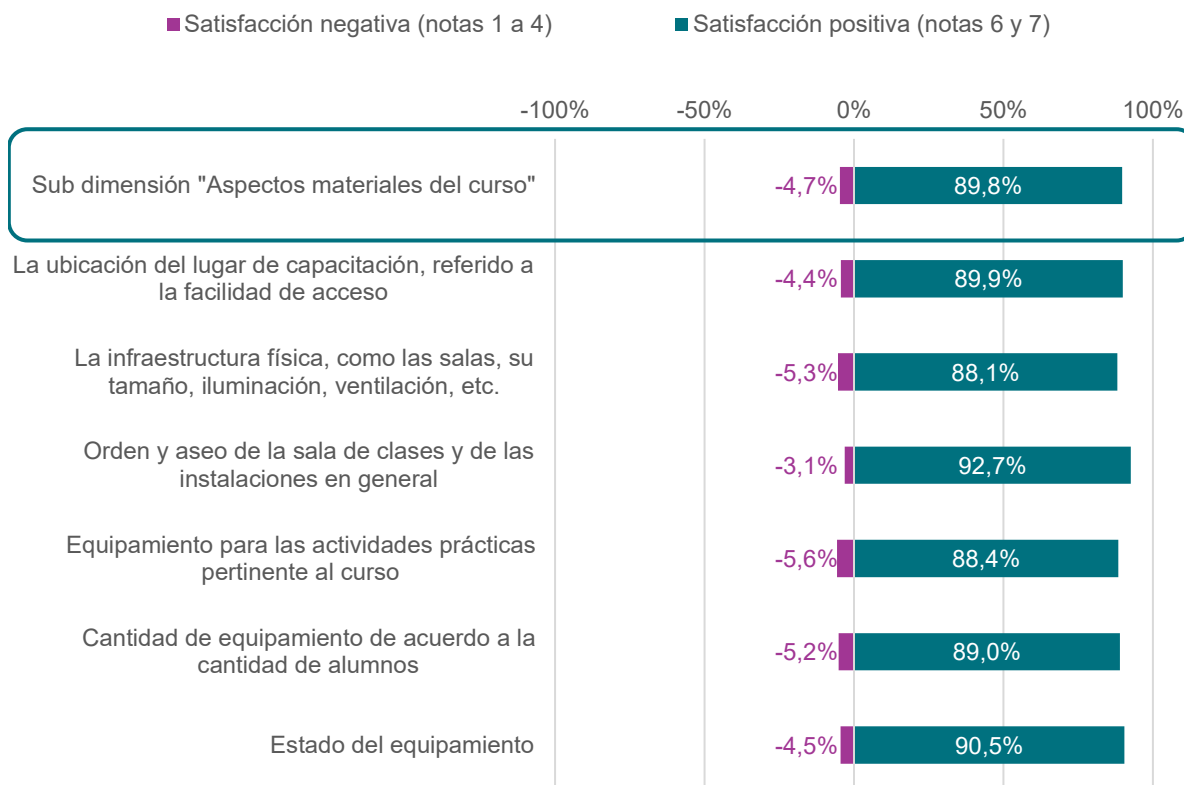


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

La segunda subdimensión evaluada en lo que tiene relación con el curso es *"aspectos materiales del curso"*, presenta un índice de satisfacción positiva de 89,8%, que es calificado como bueno. La mayor parte de las variables que componen esta subdimensión presentan niveles de satisfacción calificados como bueno, mientras que dos variables presentan un nivel de satisfacción excelente: *"orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general"* y *"estado del equipamiento"*.



GRÁFICO N°28: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "ASPECTOS MATERIALES DEL CURSO"

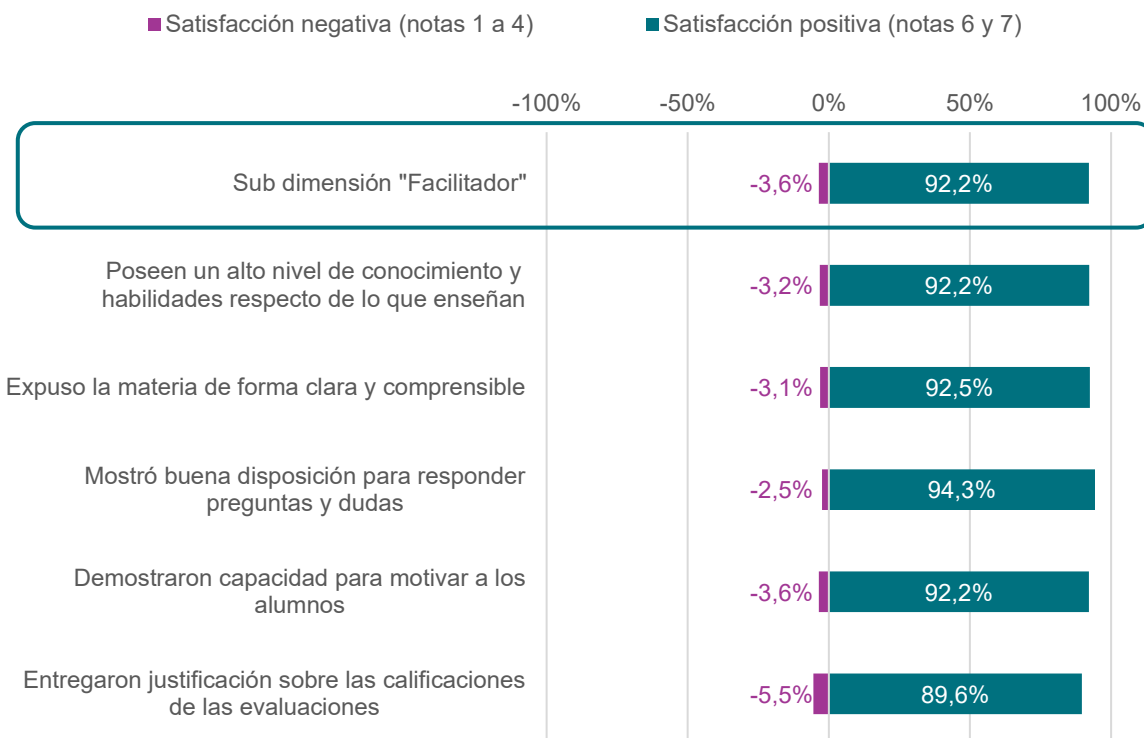


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

La tercera subdimensión evaluada en la dimensión del curso es *"facilitador"*. Esta subdimensión presenta la mejor evaluación de esta dimensión, con un índice de satisfacción positiva de 92,2%, 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 calificado como bueno.



GRÁFICO N°29: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "FACILITADOR"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

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 índice de satisfacción positiva de un 90,5% considerado excelente.

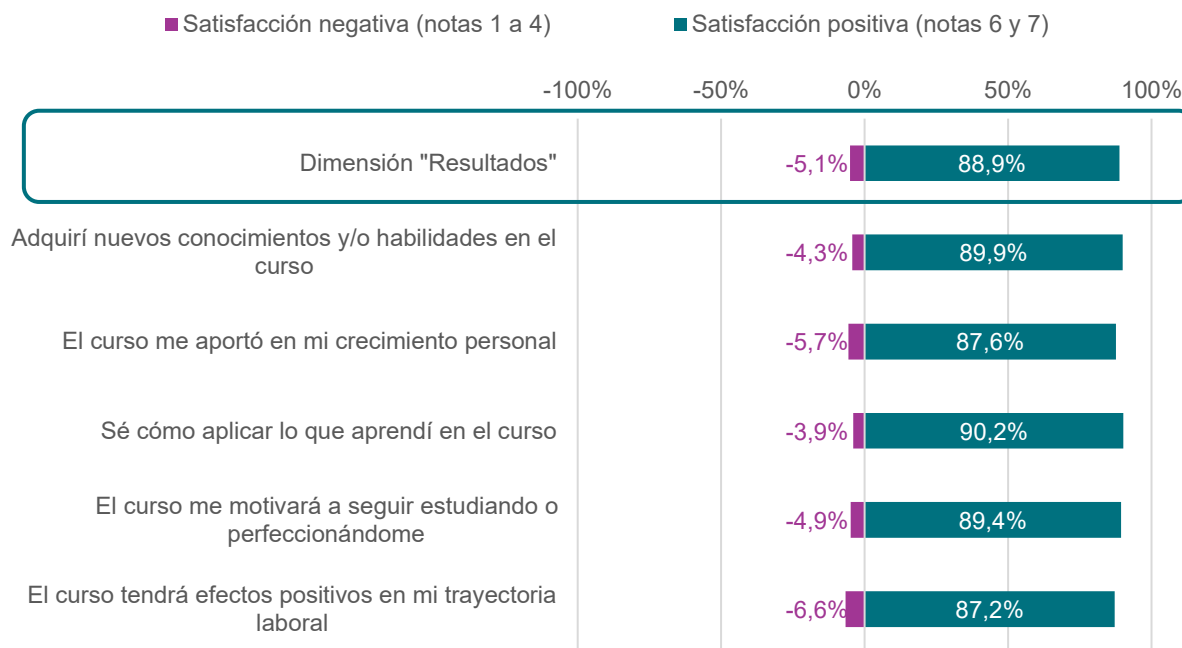
4.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

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 índice de satisfacción positiva igual a 88,9%, calificado como bueno.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que todas presentan un índice de satisfacción calificado como bueno, donde lo más valorado corresponde a “*sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso*”.



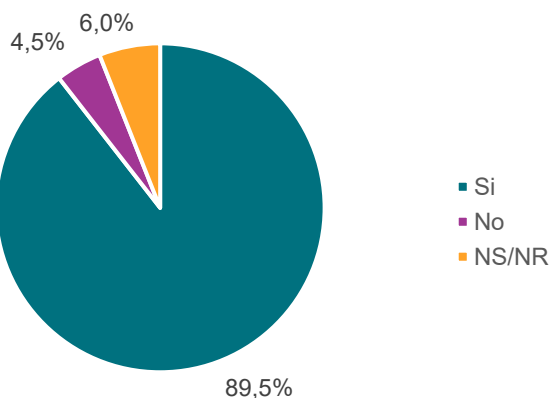
GRÁFICO N°30: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

Por último, al consultarle a las personas si recomendarían el programa a otras personas, un 89,5% declara que sí y 4,5% señala que no.

GRÁFICO N°31: ¿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 2025.



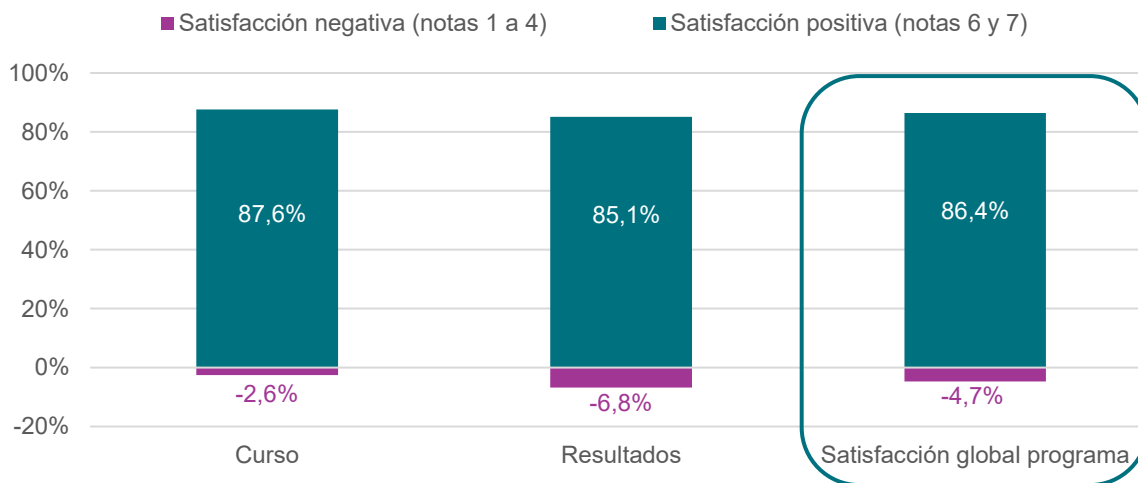
5. RESULTADOS FRANQUICIA TRIBUTARIA: CURSOS E-LEARNING

5.1 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 positiva global del programa correspondiente a un 86,4%, considerado como bueno. Las dos dimensiones evaluadas también presentan niveles de satisfacción calificados como buenos, donde la dimensión “curso” alcanza un índice de 87,6% y “resultados” alcanza un índice de 85,1%.

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°32: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

5.2 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 85,5% 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 58,2% declara que sí (ver gráfico n°33 y n°34), dando cuenta de un cuarto las personas encuestadas que señalan no pasar por este tipo de evaluaciones.

GRÁFICO N°33: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?

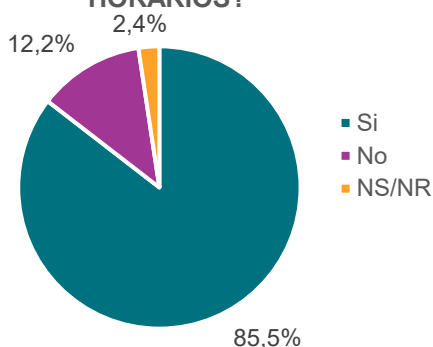
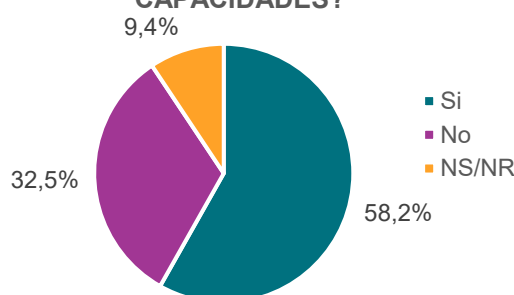


GRÁFICO N°34: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



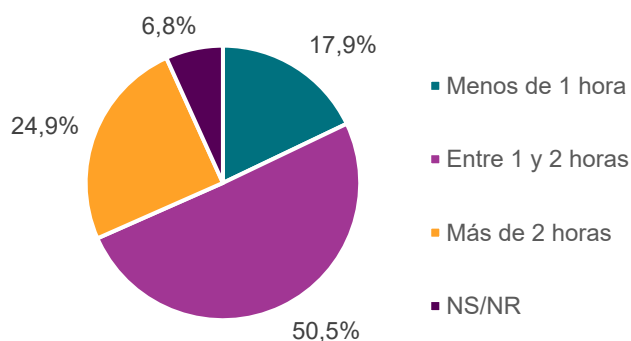
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

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 50,5% indica que dedicaba entre 1 y 2 horas, mientras que un 24,9% dedica más de 2 horas en cada ingreso.

TABLA N°11: ¿CUÁNTAS VECES A LA SEMANA INGRESÓ A LA PLATAFORMA?

VECES	PERSONAS	%
1	3.004	14,4%
2	4.468	21,5%
3	3.903	18,8%
4	2.231	10,7%
5	2.456	11,8%
6	523	2,5%
NS/NR	2.933	14,1%
TOTAL	20.796	100%
Promedio	3	

GRÁFICO N°35: ¿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 2025.

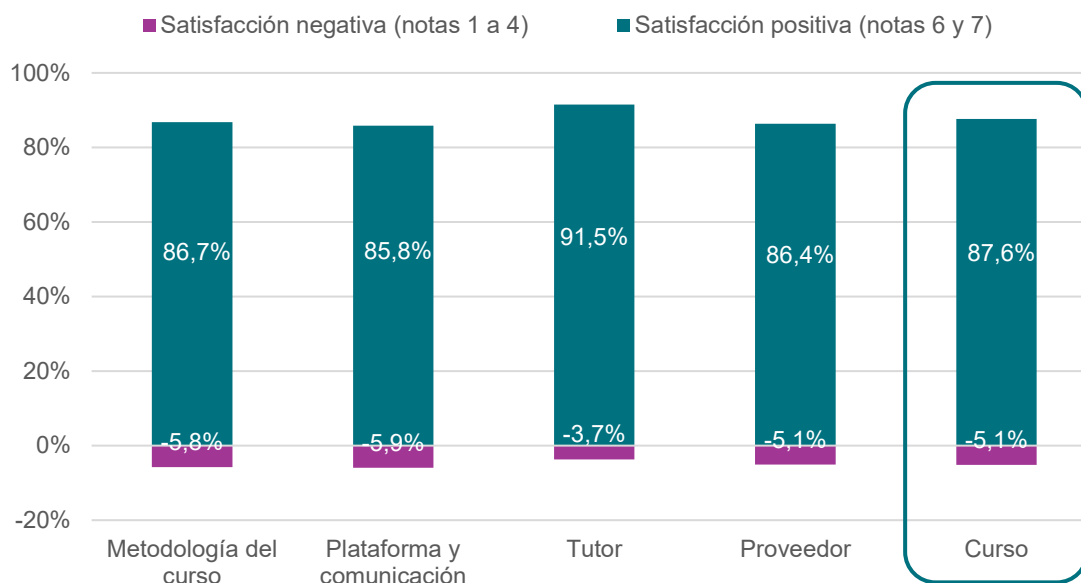


Al consultarles a las personas usuarias del programa si consideraron adecuada la duración del curso, un 85% responde de forma positiva, y un 10,3% de forma negativa (un 4,7% del total de las personas encuestadas señala “no saber o no responde”). Las razones de esta última se deben en un 61,2% a que la duración de los cursos era muy corta y un 35,7% a que era más extensa de lo que en realidad se requería (un 3,1% del total de las personas encuestadas señala “no saber o no responde”).

EVALUACIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

El índice de satisfacción positiva global de esta dimensión alcanza un 87,6%, calificado como bueno. Esta evaluación es producto de que la mayor parte de las subdimensiones que componen tienen un nivel de satisfacción con dicha calificación, siendo la subdimensión “tutor” la única calificada como excelente con un 91,5%. Luego las subdimensiones “metodología del curso”, “plataforma y comunicación” y “proveedor” obtienen índices de satisfacción positiva de 86,7%, 85,8% y 86,4% respectivamente.

GRÁFICO N°36: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN “CURSO”

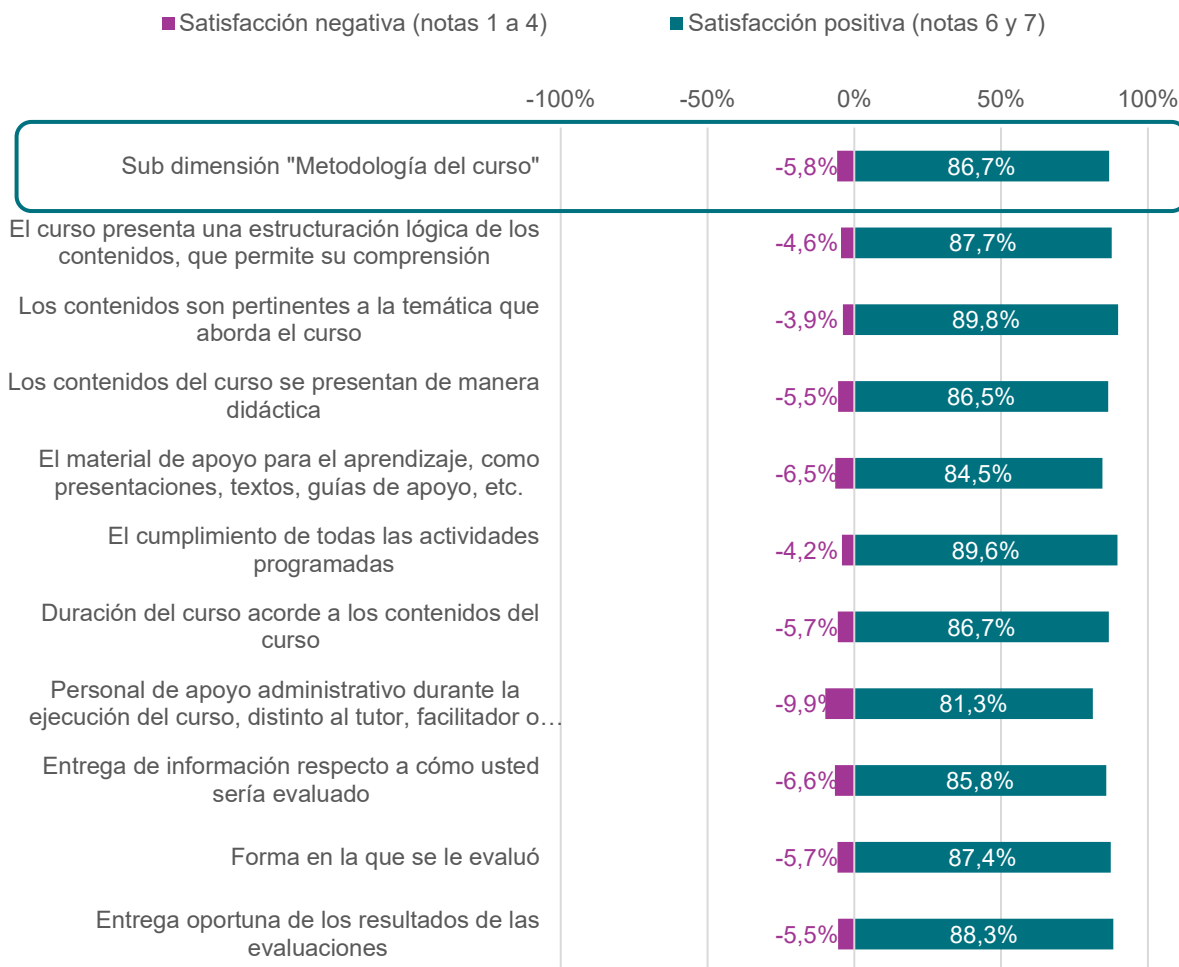


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

Al indagar en cada subdimensión, partiendo por “metodología del curso”, se observa que el total de diez variables evaluadas son calificadas como buenas. Los aspectos mejor evaluados corresponden a “los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso” y “el cumplimiento de todas las actividades programadas”. Mientras que el aspecto con menor valoración corresponde a “personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor”.



GRÁFICO N°37: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "METODOLOGÍA DEL CURSO"

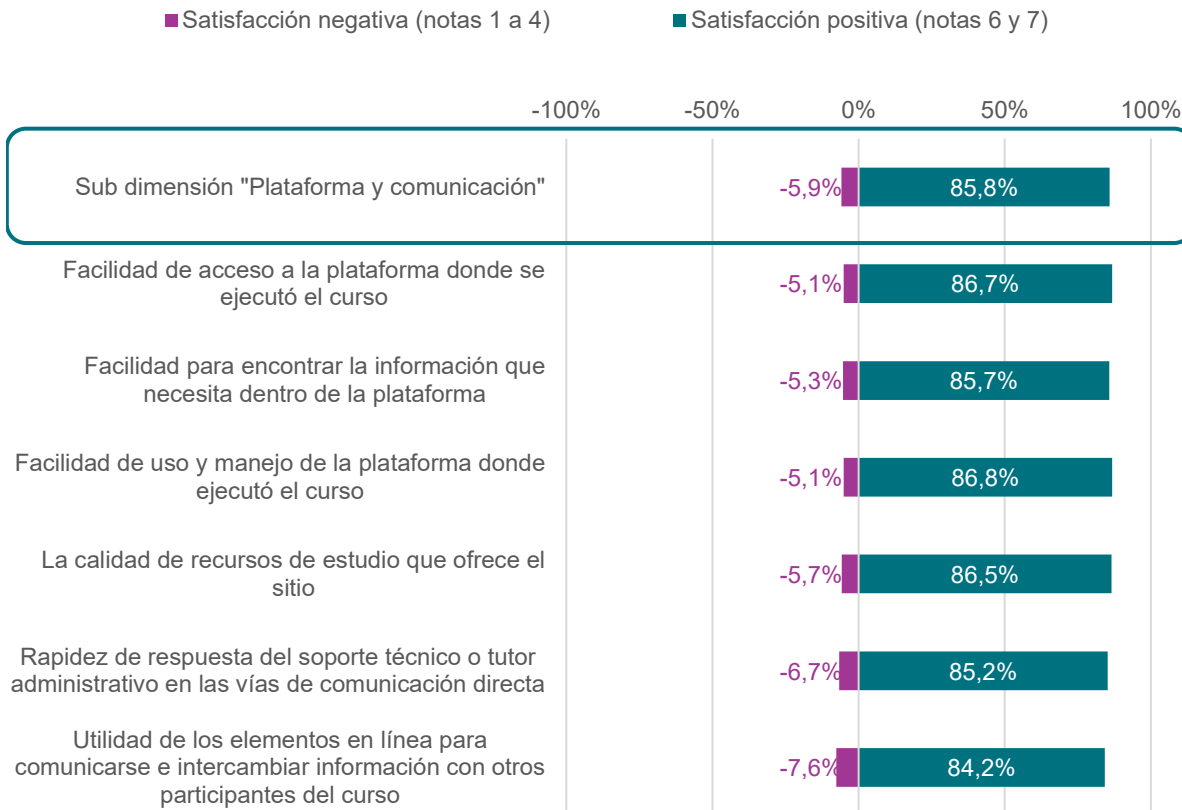


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

La segunda subdimensión evaluada en lo que tiene relación con el curso, es *“plataforma y comunicación”*, que presenta una calificación buena, al igual que todos los elementos que aquí se evalúan. Los aspectos mejor evaluados corresponden a *“facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso”*, *“facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso”* y *“la calidad de recursos de estudio que ofrece el sitio”*. Mientras que el aspecto con menor valoración corresponde a *“utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información con otros participantes del curso”*.



GRÁFICO N°38: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "PLATAFORMA Y COMUNICACIÓN"



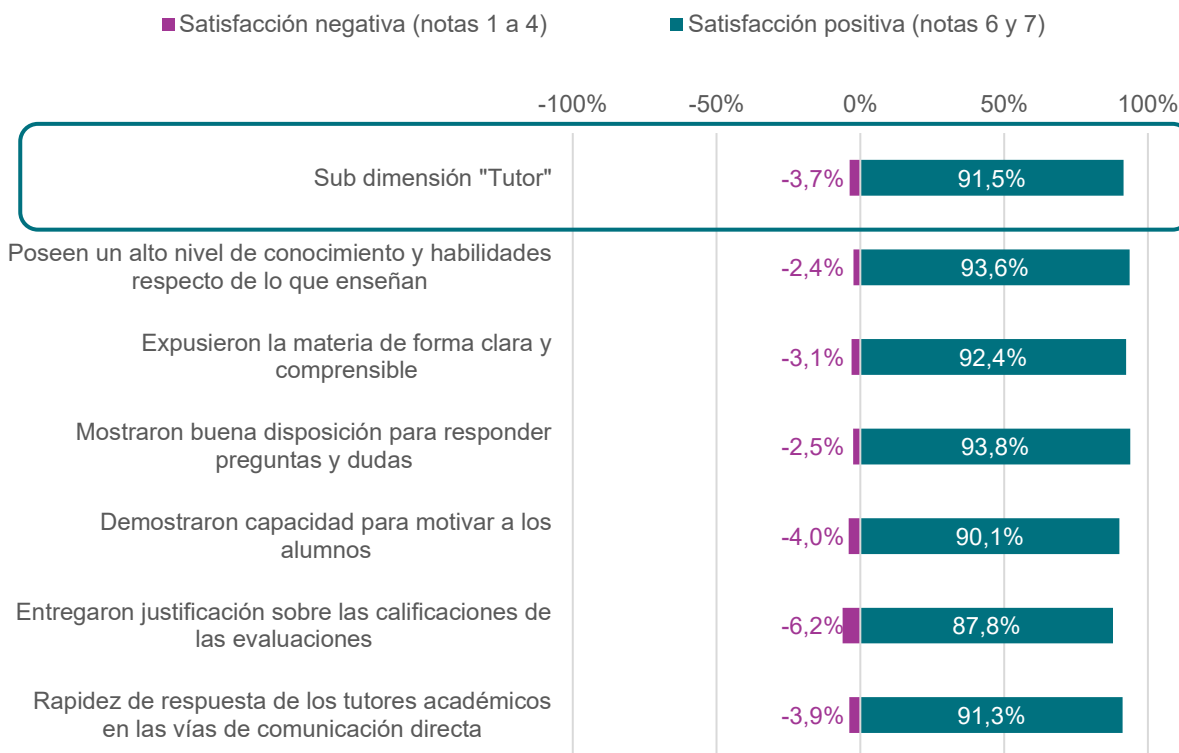
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

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 65,1% del total de quienes respondieron la encuesta.

Esta subdimensión alcanza un índice de satisfacción positiva de 91,5% que corresponde a una evaluación excelente. De las seis variables que componen esta subdimensión, cinco alcanzan una calificación excelente, destacando los aspectos “poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan” y “mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas”. El único elemento calificado como bueno corresponde a “entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones”.



GRÁFICO N°39: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "FACILITADOR"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

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 índice de satisfacción positiva de 86,4%, calificado como bueno.

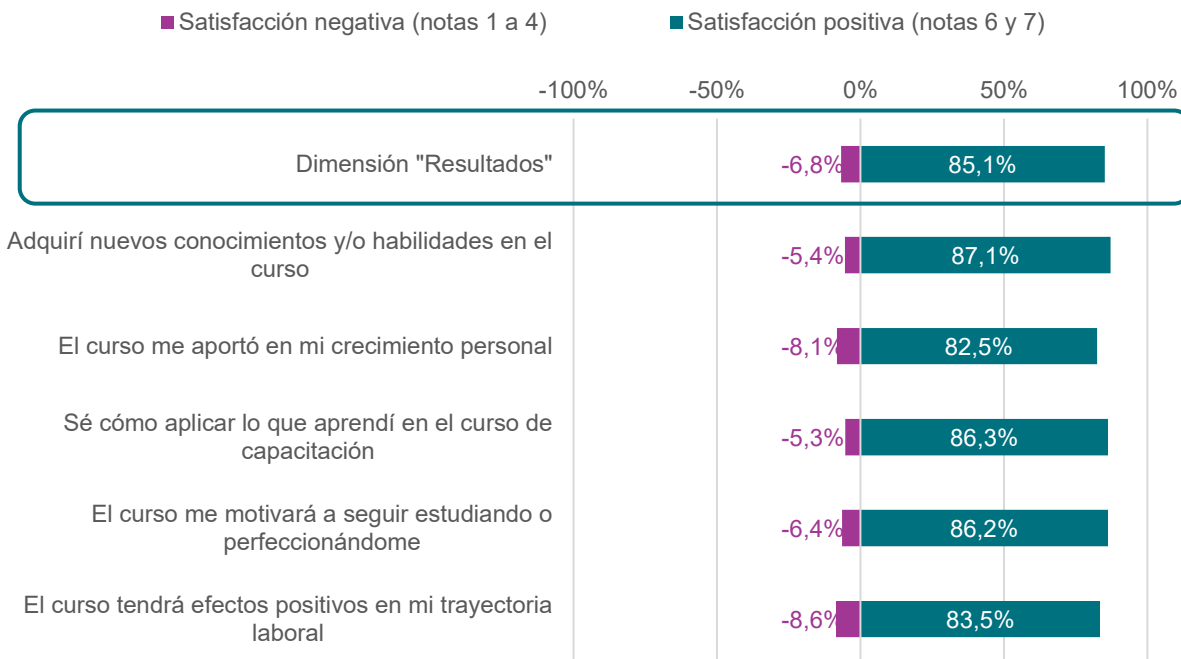
5.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

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 índice de satisfacción positiva igual a 85,1%, calificado como bueno, 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 índice de satisfacción positiva de nivel bueno. 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”.



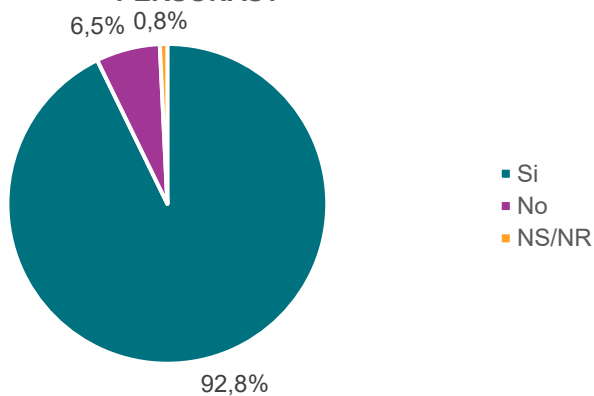
GRÁFICO N°40: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

Finalmente, al consultarle a las personas encuestadas si recomendarían el programa a otras personas, un 92,8% declara que si lo haría.

GRÁFICO N°41: ¿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 2025.



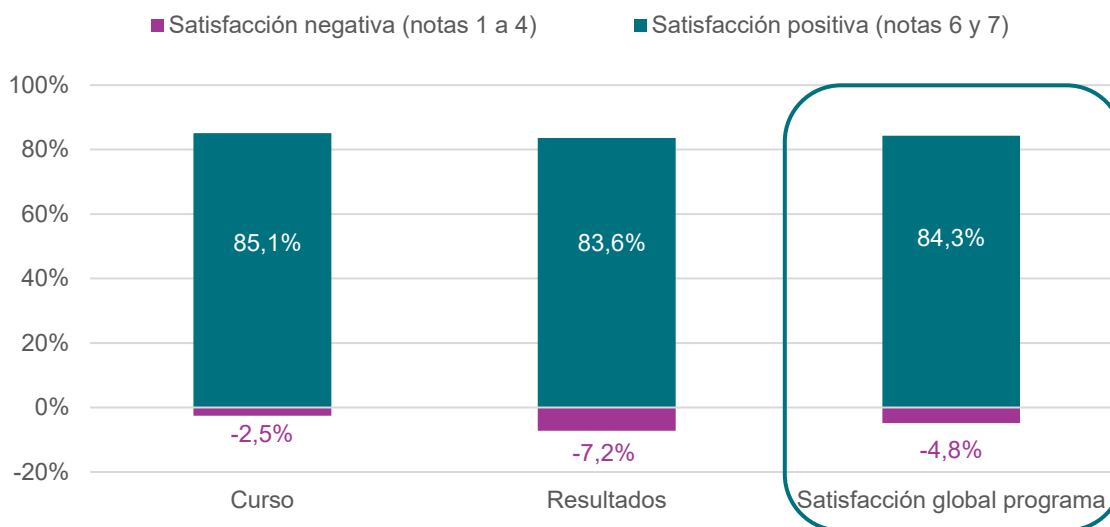
6. RESULTADOS FRANQUICIA TRIBUTARIA: CURSOS A DISTANCIA

6.1 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 positiva global del programa correspondiente a un 84,3%, calificación como bueno. Las dos dimensiones evaluadas también alcanzan esa categorización de satisfacción, donde la dimensión “curso” alcanza un índice de 85,1% y “resultados” alcanza un índice de 83,6%.

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°42: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

6.2 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 77,3% de las personas encuestadas señalan que sí contaban con esa información, mientras que un 18,8% 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 51,4% declara que sí (ver gráfico n°43 y n°44), reflejando, además, que más de un tercio de las personas usuarias no pasan por este tipo de evaluaciones.

GRÁFICO N°43: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?

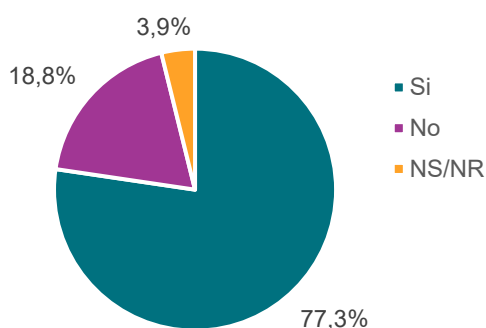
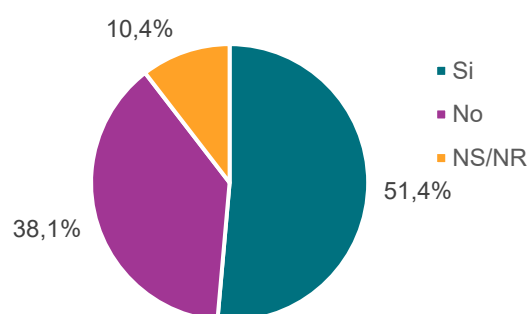


GRÁFICO N°44: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



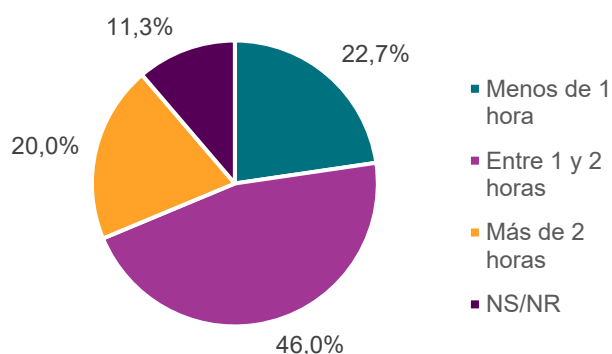
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

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 46% indicó que lo hacía entre 1 y 2 horas.

TABLA N°12: ¿CUÁNTAS VECES A LA SEMANA UTILIZÓ LA PLATAFORMA O DISPOSITIVO PARA DESARROLLAR EL CURSO?

VECES	USUARIOS	PORCENTAJE
1	3.553	27,3%
2	2.546	19,6%
3	1.841	14,1%
4	961	7,4%
5	1.054	8,1%
6	310	2,4%
7	769	5,9%
NS/NR	1.978	15,2%
TOTAL	13.012	100%
PROMEDIO	3	

GRÁFICO N°45: ¿CUÁNTO TIEMPO DEDICABA EN PROMEDIO EN CADA INGRESO A LA PLATAFORMA?



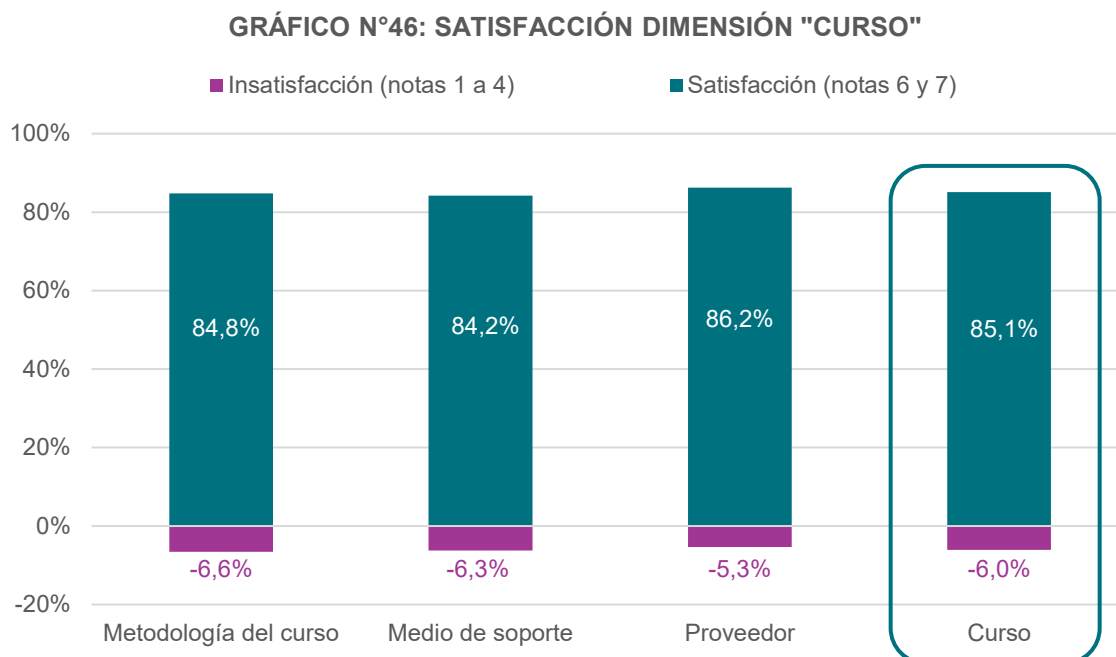
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.



Respecto a la duración del curso, un 83,1% de las personas encuestadas la consideraron adecuada, y un 10,1% no la encontraron adecuada. Un 63,6% de las que no la consideraron adecuada indican que la duración de los cursos era muy corta y un 31,8% que era más extensa de lo que en realidad se requería.

EVALUACIÓN DIMENSIÓN "CURSO"

El índice de satisfacción positiva global de esta dimensión corresponde a un 85,1%, calificado como bueno. La subdimensión mejor evaluada corresponde a *"proveedor"* que obtiene un índice de satisfacción positiva de 86,2% también considerado bueno, seguida de *"metodología del curso"* y *"medio de soporte"* que también alcanzan buenas evaluaciones con índices de satisfacción positiva de 84,8% y 84,2% respectivamente.

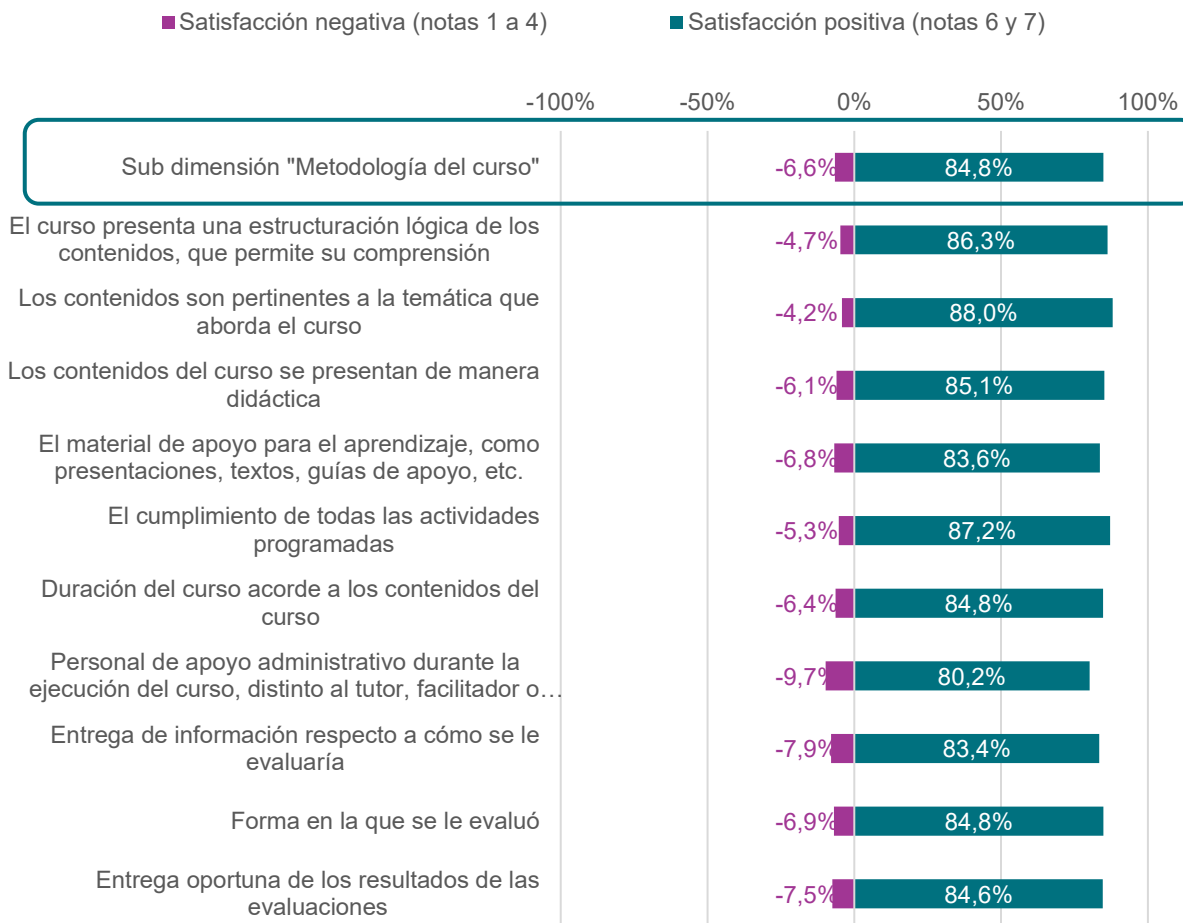


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

Al revisar cada una de las subdimensiones, en *"metodología del curso"*, que como se señala en párrafo anterior es evaluado con un índice de satisfacción positiva de 84,8% equivalente a una calificación buena, donde la totalidad de diez variables que componen esta subdimensión son calificadas de la misma forma. Los elementos más valorados corresponden a *"los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso"* y *"el cumplimiento de todas las actividades programadas"*. Mientras que la menos valorada corresponde a *"personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor"*.



GRÁFICO N°47: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "METODOLOGÍA DEL CURSO"

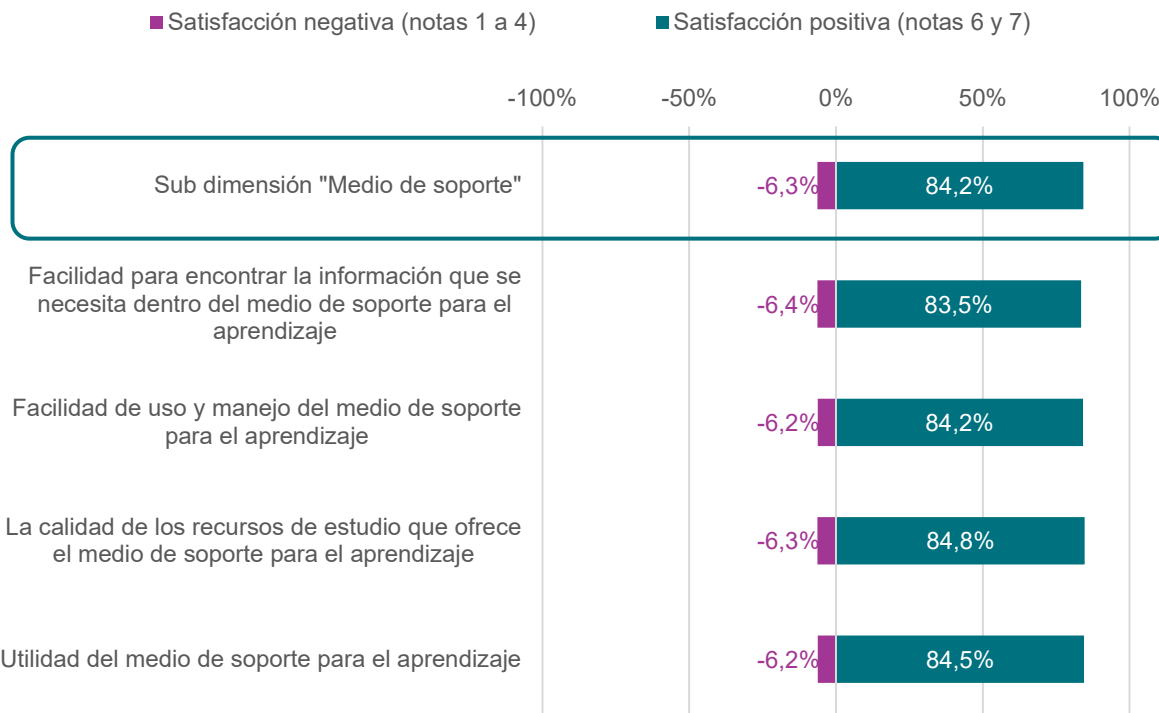


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

La segunda subdimensión que forma parte de la evaluación de la dimensión “curso” en modalidad a distancia, corresponde a “medio de soporte”, con un índice de satisfacción positiva de 84,2% correspondiente a una calificación buena. Todas las variables medidas presentan el mismo nivel de satisfacción, 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.



GRÁFICO N°48: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "MEDIO DE SOPORTE"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

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 índice de satisfacción positiva de un 80,9% calificado como bueno, y posicionándose como la subdimensión mejor evaluada por parte de las personas usuarias de cursos en modalidad a distancia.

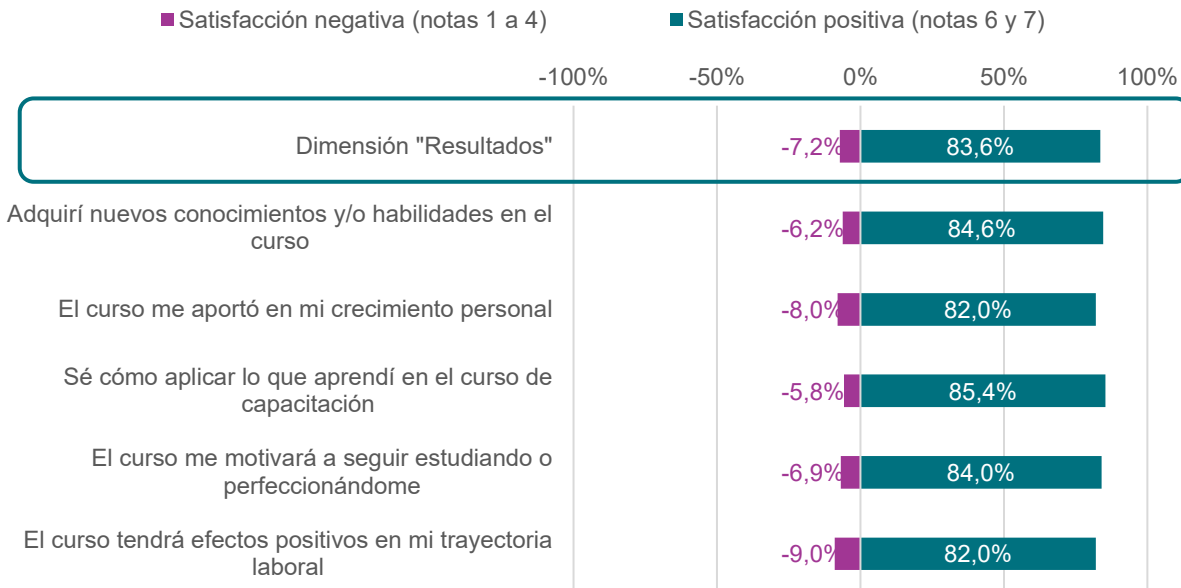
6.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

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 índice de satisfacción positiva igual a 83,6%, considerado como bueno.

La totalidad de las variables que componen esta subdimensión presentan índices de satisfacción positiva calificados como buenos. El aspecto de mayor calificación corresponde a “sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso de capacitación”, mientras que la variable menos valorada corresponde a “el curso tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral”.



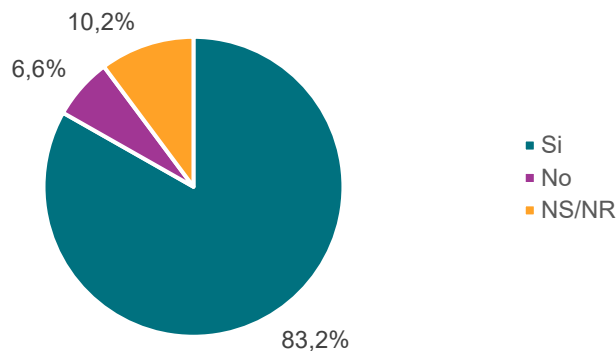
GRÁFICO N°49: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

Finalmente, al consultarle a las personas encuestadas si recomendarían el programa a otras personas, un 83,2% declara que sí lo haría.

GRÁFICO N°50: ¿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 2025.

7. 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 índices de satisfacción positiva y negativa para cada región, sexo y tipo de franquicia, por cada dimensión que compone la encuesta. 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°13: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2025, POR REGIÓN

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

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

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



TABLA N°14: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2025 POR SEXO

SEXO	MUJERES	HOMBRES	NACIONAL
CURSO			
POSITIVA	87,8%	87,4%	87,6%
NEGATIVA	5,1%	4,8%	4,7%
RESULTADOS			
POSITIVA	85,4%	85,8%	85,6%
NEGATIVA	6,5%	6,4%	6,5%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	86,6%	86,6%	86,6%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.

TABLA N°15: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2025 POR TIPO DE FRANQUICIA

TIPO DE FRANQUICIA	CONTRATADA	POST CONTRATO	PRE CONTRATO	NACIONAL
CURSO				
POSITIVA	87,5%	90,6%	89,0%	87,6%
NEGATIVA	5,1%	0,6%	4,9%	4,7%
RESULTADOS				
POSITIVA	85,2%	96,8%	89,3%	85,6%
NEGATIVA	6,6%	1,4%	5,2%	6,5%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	86,3%	93,7%	89,2%	86,6%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2025.



8. ANEXOS

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE EMPRESAS DE FRANQUICIA TRIBUTARIA:

Introducción	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 2025 su empresa hizo uso de este instrumento de financiamiento para capacitación y certificación. 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. Muchas gracias por su disposición. Le saluda atentamente, Unidad de Estudios Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
---------------------	--





1. ANTECEDENTES GENERALES

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

[PREG_02] Previo al año 2025, ¿su empresa había hecho uso de programas de SENCE para capacitación?	
a. Sí	
b. No	

2. GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN

[PREG_03] ¿De qué forma gestionó la empresa el uso de la Franquicia Tributaria de capacitación?	
a. Gestión de forma directa con SENCE	
b. A través de OTIC Pasa a [PREG_05]	
c. Ambas (De forma directa con SENCE y con OTIC)	
d. No sabe/No responde Pasa a [PREG_06]	





[PREG_04] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos relativos al trabajo desarrollado por la dirección regional de SENCE?	
[PREG_04_01] Entrega de información útil para el uso y gestión de Franquicia Tributaria	Nota de 1 a 7
[PREG_04_02] Cumplimiento de plazos	Nota de 1 a 7
[PREG_04_03] Atención recibida	Nota de 1 a 7

[PREG_05] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos relativos al trabajo desarrollado por el OTIC?	
[PREG_05_01] Entrega de información para un buen uso de Franquicia Tributaria	Nota de 1 a 7
[PREG_05_02] Asistencia técnica y orientación sobre el uso de Franquicia Tributaria	Nota de 1 a 7
[PREG_05_03] Gestión en tiempos oportunos	Nota de 1 a 7
[PREG_05_04] Orientación sobre el uso eficiente de los recursos disponibles	Nota de 1 a 7
[PREG_05_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_05_06] Entrega de información en cuanto a la oferta de cursos de capacitación, nivelación de estudios y módulos	Nota de 1 a 7
[PREG_05_07] Oferta de procesos de evaluación y certificación de competencias laborales	Nota de 1 a 7
[PREG_05_08] Entrega de información respecto a la modalidad 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_05_09] Atención en general recibida por parte del OTIC	Nota de 1 a 7





3. INFORMACIÓN DISPONIBLE

[PREG_06] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos relativos a la información disponible de Franquicia Tributaria?	
[PREG_06_01] Facilidad para acceder a la información	Nota de 1 a 7
[PREG_06_02] Claridad de la información (por ejemplo, requisitos, beneficios, obligaciones, procesos, etc.)	Nota de 1 a 7

[PREG_07] ¿Usted conoce el manual de Franquicia Tributaria de Capacitación?	
a. Sí	
b. No <i>pasa a [PREG_09]</i>	

[PREG_08] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos relativos al manual de Franquicia Tributaria de Capacitación?	
[PREG_08_01] Claridad de la información presentada en el manual	Nota de 1 a 7
[PREG_08_02] Utilidad del manual	Nota de 1 a 7
[PREG_08_03] Facilita la comprensión para el uso del beneficio tributario	Nota de 1 a 7

[PREG_09] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan clara es la información de los siguientes aspectos?	
[PREG_09_01] Claridad de la información sobre los requisitos de las empresas para hacer uso del beneficio tributario	Nota de 1 a 7
[PREG_09_02] Claridad de la información sobre el valor de la hora cronológica por participante y tramos imputables según remuneración	Nota de 1 a 7
[PREG_09_03] Claridad de la información sobre los requisitos de asistencia para imputar la capacitación	Nota de 1 a 7





[PREG_09_04] Claridad de la información sobre las horas máximas de jornada diaria para capacitación	Nota de 1 a 7
[PREG_09_05] Claridad de la información sobre el proceso de certificación del gasto para la obtención del beneficio tributario	Nota de 1 a 7

[PREG_10] ¿Qué oportunidades de las que se mencionan a continuación conoce usted que puede acceder mediante Franquicia Tributaria de Capacitación? <i>(Nota: Selección múltiple)</i>	
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_11] Y respecto a los siguientes aspectos específicos del servicio entregado por SENCE, utilizando la misma escala de 1 a 7, como evaluaría:	
[PREG_11_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_11_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_12] ¿Su empresa utilizó la página web de SENCE para la realización de trámites con motivo de Franquicia Tributaria de Capacitación?	
a. Sí	





b. No <i>pasa a</i> [PREG_14]	
-------------------------------	--

[PREG_13] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿cómo evaluaría los siguientes aspectos de la página web de SENCE para la realización de trámites con motivo de Franquicia Tributaria de Capacitación?	
[PREG_13_01] Facilidad para acceder a la información	Nota de 1 a 7
[PREG_13_02] Evaluación general de la página web de SENCE para la realización de trámites	Nota de 1 a 7

4. EVALUACIÓN OTEC

[PREG_14] ¿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</i> [PREG_18]
c. Ambos tipos	

[PREG_15] 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_15_01] Infraestructura	Nota de 1 a 7
[PREG_15_02] Ubicación de fácil acceso	Nota de 1 a 7
[PREG_15_03] Flexibilidad de horarios	Nota de 1 a 7
[PREG_15_04] Relatores o facilitadores	Nota de 1 a 7
[PREG_15_05] Experiencia previa del OTEC	Nota de 1 a 7
[PREG_15_06] Costo de los cursos que ofrece	Nota de 1 a 7





[PREG_15_07] El prestigio del OTEC en el medio/rubro	Nota de 1 a 7
[PREG_15_08] Recomendaciones de otros	Nota de 1 a 7
[PREG_15_09] La plataforma en caso de cursos e-learning	Nota de 1 a 7

[PREG_16] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan satisfecho está con los siguientes aspectos de la atención de los OTEC con que ha trabajado?	
[PREG_16_01] Procedimientos administrativos en general	Nota de 1 a 7
[PREG_16_02] Rapidez de respuesta del OTEC ante solicitudes o consultas de la empresa	Nota de 1 a 7
[PREG_16_03] Claridad y precisión en la entrega de información respecto de los cursos	Nota de 1 a 7
[PREG_16_04] Formalidad y credibilidad de la institución en el cumplimiento del servicio	Nota de 1 a 7
[PREG_16_05] Atención del personal del OTEC (disposición, amabilidad, buen trato)	Nota de 1 a 7
[PREG_16_06] Desempeño del relator o facilitador	Nota de 1 a 7

[PREG_17] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los OTEC con que su empresa ha trabajado?	Nota de 1 a 7
---	---------------

5. RESULTADOS

[PREG_18] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones sobre los contenidos de los cursos de capacitación realizados?	
[PREG_18_01] Son una necesidad común de nuestro sector productivo	Nota de 1 a 7





[PREG_18_02] Se encuentran actualizados a la realidad de nuestro sector productivo	Nota de 1 a 7
[PREG_18_03] Son útiles para las necesidades específicas de nuestra empresa	Nota de 1 a 7

[PREG_19] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿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?	
[PREG_19_01] Permitió el desarrollo de conocimientos y habilidades en los trabajadores que participaron	Nota de 1 a 7
[PREG_19_02] Es posible distinguir un mejor desempeño del trabajador tras su participación en un curso de capacitación	Nota de 1 a 7
[PREG_19_03] Los conocimientos y/o habilidades que enseñan en el/los curso/s son aplicables en nuestra empresa	Nota de 1 a 7
[PREG_19_04] El curso de capacitación ha cumplido nuestras expectativas como empresa	Nota de 1 a 7

[PREG_20] ¿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_21] Para finalizar, ¿recomendaría el uso de Franquicia Tributaria de Capacitación a otras empresas?	Sí	No
--	----	----

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





CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS DE FRANQUICIA TRIBUTARIA (CURSO PRESENCIAL):

Introducción	Buenos días/tardes,	Sí
	¿Hablo con (Nombre de persona encuestada)?	No
	Mi nombre es (Nombre de persona encuestadora), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")
	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 2025.</i>	Sí
	¿Me podría confirmar si participó y terminó el curso de capacitación?	No
		(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")
	Quisiéramos conocer su opinión respecto de este curso con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,	Sí
	¿Me podría contestar algunas preguntas?	No
	Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. (Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 5 minutos)	(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] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?		
[PREG_03_01] El curso presenta una estructura 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, por ejemplo con gráficos, ejemplos, videos, 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 mismo	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_07] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto a la persona tutora o facilitadora	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_08] Entrega de información respecto a cómo se le evaluaría	Nota de 1 a 7	NS/NR





[PREG_03_09] Forma en la que se le evaluó (Nota: esta pregunta busca conocer su percepción respecto a la forma de evaluación o pruebas finales del curso, y no la nota que obtuvo)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_10] Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_11] Cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin de las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_12] Cumplimiento de fechas y plazos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR

3. ASPECTOS MATERIALES DEL CURSO

[PREG_04] ¿En qué lugar se desarrolló el curso de capacitación?	
a. En su empresa	
b. En dependencias del OTEC	
c. Otro ¿cuál?	

[PREG_05] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso?		
[PREG_05_01] La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_02] La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_03] Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_04] Pertinencia del equipamiento para las actividades prácticas (Por ejemplo: equipos, computadores, herramientas, otros)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_05] Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_06] Estado del equipamiento (Por ejemplo: buen funcionamiento del mismo)	Nota de 1 a 7	NS/NR





4. HORARIOS Y DURACIÓN DEL CURSO

[PREG_06] ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso?	Listado desplegable de 1 a 7 días
	NS/NR

[PREG_07] ¿Y cuál fue el número de horas diarias?	Listado desplegable de 1 a 12 horas
	NS/NR

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

[PREG_09] ¿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. PERSONA TUTORA O FACILITADORA

[PREG_10] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con los siguientes aspectos respecto a las personas tutoras o facilitadoras?		
[PREG_10_01] Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	Nota de 1 a 7	NS/NR





[PREG_10_02] Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_03] Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_04] Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_05] Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

6. PROVEEDOR DE CAPACITACIÓN

[PREG_11] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a la INSTITUCIÓN que realizó el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR
--	------------------	-------

7. RESULTADOS

[PREG_12] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿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: mayor confianza, 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_13] Finalmente, ¿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 DE PERSONAS USUARIAS DE FRANQUICIA TRIBUTARIA (CURSO E-LEARNING):

Introducción	Buenos días/tardes,	Sí
	¿Hablo con (Nombre de persona encuestada)?	No
	Mi nombre es (Nombre de persona encuestadora), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, usted participó en un curso de capacitación de modalidad e-learning durante el año 2025.	Sí
	¿Me podría confirmar si participó del curso de capacitación?	No
	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")	
Quisiéramos conocer su opinión respecto de este curso con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,	Sí	
	¿Me podría contestar algunas preguntas?	
Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.	No	
(Nota: Sólo en caso de que el encuestado pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 5 minutos)	(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	
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	

2. ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO

[PREG_03] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?		
[PREG_03_01] El curso presenta una estructura 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, por ejemplo con gráficos, ejemplos, videos, 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 mismo	Nota de 1 a 7	NS/NR





[PREG_03_07] Personal de apoyo administrativo, distinto a la persona tutora o facilitadora, durante la ejecución del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_08] Entrega de información respecto a cómo se le evaluaría	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_09] Forma en la que se le evaluó (Nota: esta pregunta busca conocer su percepción respecto a la forma de evaluación o pruebas finales del curso, y no la nota que obtuvo)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_10] Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

3. PLATAFORMA Y COMUNICACIÓN

[PREG_04] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos respecto a la plataforma y comunicación?		
[PREG_04_01] Facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_02] Facilidad para encontrar la información que se necesita dentro de la plataforma	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_03] Facilidad de uso y manejo de la plataforma donde ejecutó el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_04] La calidad de recursos de estudio que ofrece el sitio (por ejemplo, imágenes, videos, textos, audios, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_05] Rapidez de respuesta del soporte técnico o personal administrativo en las vías de comunicación directa, tales como correo electrónico, chat, asistencia telefónica	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_06] Utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información con otros participantes del curso (por ejemplo, chat, correo electrónico, foros, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR





4. DURACIÓN DEL CURSO

[PREG_05] ¿Cuántas veces a la semana ingresó a la plataforma donde se desarrolló el curso?	<i>Listado de 0 a 10, Más de 10</i>
--	--

[PREG_06] ¿Cuánto tiempo dedicaba en promedio en cada ingreso a la plataforma donde se desarrolló el curso?	a. Menos de 1 hora
	b. Entre 1 y 2 horas
	c. Más de 2 horas

[PREG_07] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí Pasa a [PREG_09]
	No Pasa a [PREG_08]

[PREG_08] ¿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. PERSONA RELATORA O FACILITADORA

[PREG_09] ¿El curso en el que usted participó contaba con una persona relatora o facilitadora?	
a. Sí	
b. No	Pasa a [PREG_11]
c. NS/NR	Pasa a [PREG_11]

[PREG_10] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con los siguientes aspectos respecto a las personas relatoras o facilitadoras?		
[PREG_10_01] Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_02] Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_03] Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_04] Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_05] Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_10_06] Rapidez de respuesta 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_11] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a la INSTITUCIÓN que realizó el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR
--	---------------	-------

7. RESULTADOS

[PREG_12] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿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_13] ¿Usted finalizó el curso de capacitación?	Sí Pasa a [PREG_15]	No
--	-----------------------------------	----





[PREG_14] ¿Por qué no terminó el curso de capacitación?

(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección múltiple)

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_15] Finalmente, ¿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 DE PERSONAS USUARIAS DE FRANQUICIA TRIBUTARIA (CURSOS A DISTANCIA):

Introducción	Buenos días/tardes,	Sí
	¿Hablo con (Nombre de persona encuestada)?	No
	Mi nombre es (Nombre de persona encuestadora), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, usted participó en un curso de capacitación de modalidad a distancia o autoaprendizaje durante el año 2025.	Sí
	¿Me podría confirmar si participó del curso de capacitación?	No
		(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")
	Quisiéramos conocer su opinión respecto de este curso con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,	Sí
	¿Me podría contestar algunas preguntas?	No
	Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.	
	(Nota: Sólo en caso de que la persona encuestada pregunte, debe indicar que el tiempo promedio de duración de la encuesta es de 5 minutos)	(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?

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

[PREG_04] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?		
[PREG_04_01] El curso presenta una estructura 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, por ejemplo con gráficos, ejemplos, videos, 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 mismo	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_07] Personal de apoyo administrativo, distinto a la persona tutora o facilitadora, durante la ejecución del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_08] Entrega de información respecto a cómo se le evaluaría	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_09] Forma en la que se le evaluó (Nota: esta pregunta busca conocer su percepción respecto a la forma de evaluación o pruebas finales del curso, y no la nota que obtuvo)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_10] Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR





3. MEDIO DE SOPORTE

[PREG_05] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del medio de soporte para el aprendizaje (físico, como libros; o electrónico, como tablet)?		
[PREG_05_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_05_02] Facilidad de uso y manejo del medio de soporte para el aprendizaje	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_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_05_04] Utilidad del medio de soporte para el aprendizaje	Nota de 1 a 7	NS/NR

4. DURACIÓN DEL CURSO

[PREG_06] ¿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_07] ¿Cuánto tiempo dedicaba en promedio en cada uso de la plataforma o dispositivo para el desarrollo del curso?	d. Menos de 1 hora
	e. Entre 1 y 2 horas
	f. Más de 2 horas

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





[PREG_09] ¿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_10] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a la INSTITUCIÓN que realizó el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR
--	---------------	-------

6. RESULTADOS

[PREG_11] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones en cuanto a la utilidad y resultados del curso de capacitación?		
[PREG_11_01] Adquirir nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_02] El curso de capacitación me aportó en mi crecimiento personal, como por ejemplo: confianza personal, autoestima	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_04] El curso de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_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] ¿Usted finalizó el curso de capacitación?	Sí Pasa a [PREG_14]	No
---	---	-----------

[PREG_13] ¿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_14] Finalmente, ¿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

