

- **Antecedentes**

Para llevar a cabo las metas que se ha puesto el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, se requiere contar con información actualizada de la opinión que tienen los usuarios de los instrumentos que pone a disposición de ellos y que permitan mejorar su alcance y corregir aspectos que no están dando cuenta de las expectativas que tienen los usuarios.

En esto contexto se realiza una encuesta en línea, que permita conocer la opinión de quienes han utilizado el instrumento de Franquicia Tributaria de Capacitación, como también de quienes no han podido o no tenían conocimiento de él.

Esta encuesta:

- Se realizó a través de un link que se distribuyó a diferentes actores sociales, y que también se alojó en la página web de Sence.
- Abordó temas orientados al uso y evaluación que tienen los usuarios de la Franquicia Tributaria de Capacitación y de su funcionamiento tanto a nivel de empresa como también de los trabajadores que se capacitan a través de él.
- Se aplicó por medio de un instrumento cerrado, en una plataforma web (surveymonkey), y que estuvo “en línea” entre los días 23 de octubre y el 10 de noviembre de 2015.
- Se obtuvo un total de 3.271 encuestas contestadas.

Respecto de la recolección de información es destacable el gran número de respuestas obtenidas en un plazo de dos semanas.

- **Difusión de la encuesta**

La difusión de la encuesta se realizó por diferentes medios que se detallan a continuación:

1. Enlace en página web de SENCE a través de un banner con logo de la consulta:  
[https://es.research.net/r/Franquicia\\_Tributaria](https://es.research.net/r/Franquicia_Tributaria).
2. Redes sociales del servicio (Facebook, twitter).
3. Los Directores regiones del servicio.
4. Organizaciones Gremiales y Sindicales.
5. Organizaciones y redes vinculadas con Sence.
6. Oficinas Municipales de Información Laboral, OMIL de las 15 regiones.
7. Base de contactos del servicio de empresas y empresarios.
8. OTIC.
9. OTEC.

• **Resultados**

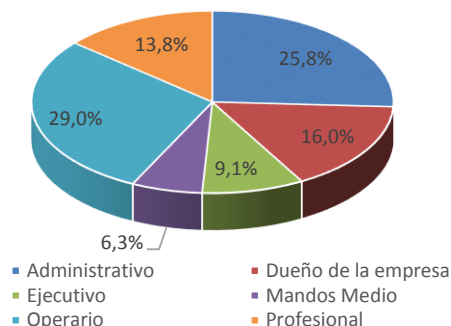
1. **¿Qué actividad cumple usted en la empresa?** Entre quienes contestaron la encuesta, la mayoría se definió como operario (29,0%) seguido de administrativos (25,4%), representando más de un 50% de los encuestados.

Tabla N°1. Actividad del encuestado en la empresa

Actividad en empresa	N°	%
Administrativo	845	25,8%
Dueño de la empresa	522	16,0%
Ejecutivo	298	9,1%
Mandos Medio	207	6,3%
Operario	948	29,0%
Profesional	451	13,8%
<b>Total general</b>	<b>3.271</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N°1. Actividad del encuestado en la empresa



Fuente: Elaboración propia.

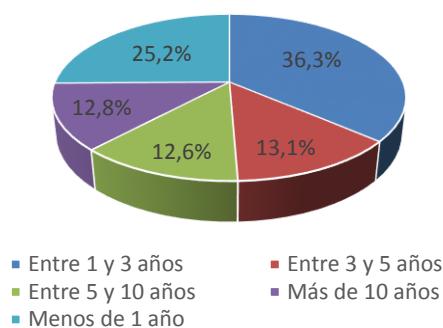
2. **¿Cuánto tiempo lleva cumpliendo esa función en la empresa?** Un poco más de la tercera parte de quienes contestaron la encuesta corresponde a quienes tienen hasta 3 años en la empresa cumpliendo dicha función (36,3%), seguido por quienes no alcanzan a llevar un año, que corresponde a 25,2%. La tercera parte de quienes contestaron la encuesta llevan desarrollando la función que declaran por más de tres años en la empresa (comprende los tramos “entre 3 y 5 años”, “entre 5 y 10 años” y “más de 10 años”).

Tabla N°2. Tiempo que cumple realizando esa función en la encuestado en la empresa

Tiempo en esa función	N°	%
Entre 1 y 3 años	1.187	36,3%
Entre 3 y 5 años	428	13,1%
Entre 5 y 10 años	412	12,6%
Más de 10 años	419	12,8%
Menos de 1 año	825	25,2%
<b>Total general</b>	<b>3.271</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N°2. Tiempo que cumple realizando esa función en la encuestado en la empresa



Fuente: Elaboración propia.

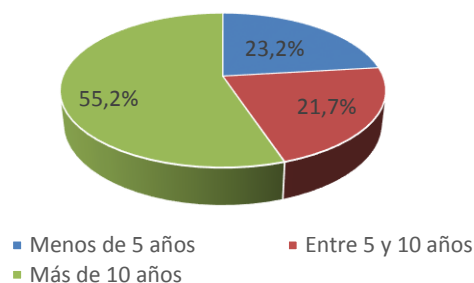
3. **¿Cuántos años de existencia tiene la empresa?** De quienes responden la encuesta, más de la mitad señala pertenecer a empresas con más de diez años de existencia (55,2%). Casi la cuarta parte (23,5%), señala hacerlo en empresas con menos de 5 años. La quinta parte (21,7%), señala trabajar en empresas que tienen entre 5 y diez años.

Tabla N°3. Años de existencia de la empresa

Años de la empresa	N°	%
Menos de 5 años	758	23,2%
Entre 5 y 10 años	709	21,7%
Más de 10 años	1804	55,2%
<b>Total general</b>	<b>3.271</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N°3. Años de existencia de la empresa



Fuente: Elaboración propia.

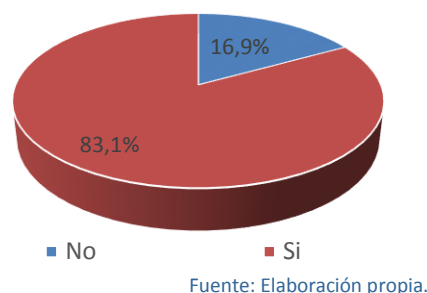
4. **¿Su empresa es contribuyente de Primera Categoría de acuerdo a la Ley sobre Impuesto a la Renta?** El 83,1% de que contestaron la encuesta, señalan que la empresa en la que se desempeñan es contribuyente de Primera Categoría de acuerdo a la ley sobre Impuesto a la renta. El 16,9% de los encuestados señala lo contrario, es decir la empresa en la cual trabaja no es contribuyente de Primera Categoría de acuerdo a la Ley sobre impuesto a la renta.

Tabla N°4. Empresa ¿es contribuyente de Primera Categoría?

Empresa es contribuyente de Primera Categoría	N°	%
No	554	16,9%
Si	2.717	83,1%
<b>Total general</b>	<b>3.271</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N°4. Empresa ¿es contribuyente de Primera Categoría?



Fuente: Elaboración propia.

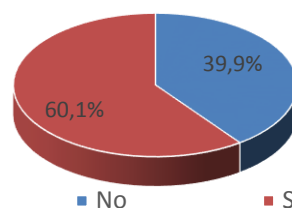
5. **¿Su empresa tiene conocimiento del beneficio de la Franquicia Tributaria de Capacitación?** El 60,1% de los encuestados, declaró saber si la empresa en la que se desempeña, conoce los beneficios de la Franquicia Tributaria de Capacitación. Se debe destacar que esta pregunta se orienta a saber si la persona que responde sabe si la empresa donde se desempeña conoce los beneficios de la FTC, no si la persona los conoce.

Tabla N°5. La empresa, ¿tiene conocimiento del beneficio de la Franquicia Tributaria de Capacitación?

¿Empresa conoce beneficio de FTC?	N°	%
No	1.305	39,9%
Si	1.966	60,1%
<b>Total general</b>	<b>3.271</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N°5. La empresa, ¿tiene conocimiento del beneficio de la Franquicia Tributaria de Capacitación?



Fuente: Elaboración propia.

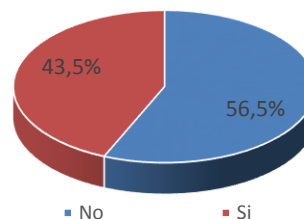
6. **¿Su empresa ha utilizado alguna vez la Franquicia Tributaria de Capacitación?** Si bien más de la mitad de quienes responden la encuesta (56,5%) señala que en la empresa que se desempeñan no se ha utilizado este instrumento.

Tabla N°6. La empresa, ha utilizado alguna vez la Franquicia Tributaria de Capacitación?

¿ empresa ha utilizado alguna vez la Franquicia Tributaria de Capacitación	N°	%
No	1.849	56,5%
Si	1.422	43,5%
<b>Total general</b>	<b>3.271</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N°6. La empresa, ha utilizado alguna vez la Franquicia Tributaria de Capacitación



Fuente: Elaboración propia.

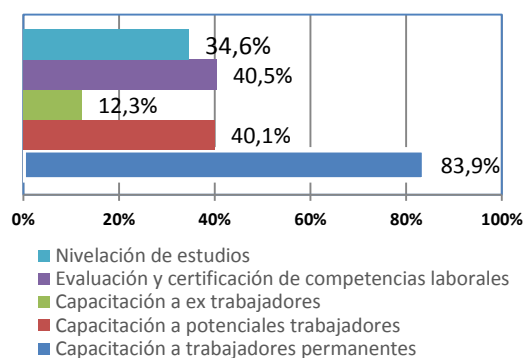
7. ¿De las siguientes actividades, seleccione las que usted conoce puedan ser financiadas a través de la Franquicia Tributaria? De las respuestas obtenidas en la aplicación de la encuesta, se observa que la principal actividad con que se relaciona la Franquicia Tributaria es la capacitación a trabajadores permanentes, opción que fue señalada por el 83,9% de los encuestados. El 40,5% de los encuestados dice que la FTC sirve para “Evaluación y certificación de competencias laborales”, lo mismo que para “Capacitación a potenciales trabajadores” **aun cuando este último no corresponde a los beneficios que entrega este instrumento**. Otro aspecto nombrado por los encuestados es la “Nivelación de estudios” (36,5%). Una baja cantidad de personas encuestadas (12,3%), señala que otra actividad que puede financiarse es la “Capacitación a ex trabajadores”, la que puede realizarse hasta 5 meses post término de contrato.

Tabla N°7. Actividades puedan ser financiadas a través de la FTC

¿Qué actividades financia la FTC?	N°	%
Capacitación a trabajadores permanentes	2.743	83,9%
Capacitación a potenciales trabajadores	1.311	40,1%
Capacitación a ex trabajadores	402	12,3%
Evaluación y certificación de competencias laborales	1.324	40,5%
Nivelación de estudios	1.132	34,6%
<b>Total general</b>	<b>3.271</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N°7. Actividades puedan ser financiadas a través de la FTC



Fuente: Elaboración propia.

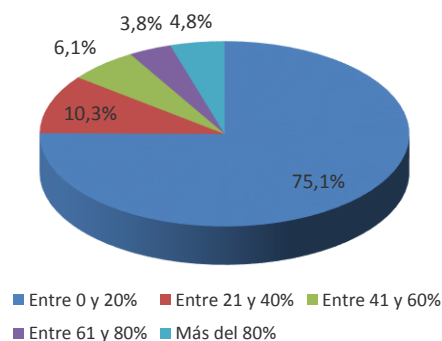
8. **¿Señale el porcentaje de trabajadores de la empresa que fueron capacitados durante el año 2014, sin utilizar la Franquicia Tributaria?** De acuerdo a las respuestas obtenidas en la encuesta de FTC, el 75,1% señala que un número muy bajo de trabajadores (menos del 20% y hasta ninguno) se capacita sin utilizar la Franquicia Tributaria. El 10,3%, señala que entre el 21 y el 40% de los trabajadores de la empresa se capacitó sin utilizar la FTC. El 6,1% de quienes contestaron la encuesta señalaron que entre el 41 y el 60% de los trabajadores no utilizaron la FTC para capacitarse. El 8,6% señala que más del 60% de los trabajadores que se capacitaron, lo hicieron sin la utilización de la FT.

Tabla N°8. Porcentaje de trabajadores de la empresa que fueron capacitados durante el año 2014, sin utilizar la Franquicia Tributaria

¿Qué actividades financia la FTC?	N°	%
Entre 0 y 20%	2.458	75,1%
Entre 21 y 40%	336	10,3%
Entre 41 y 60%	198	6,1%
Entre 61 y 80%	123	3,8%
Más del 80%	156	4,8%
<b>Total general</b>	<b>3.271</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N°8. Porcentaje de trabajadores de la empresa que fueron capacitados durante el año 2014, sin utilizar la Franquicia Tributaria



Fuente: Elaboración propia.

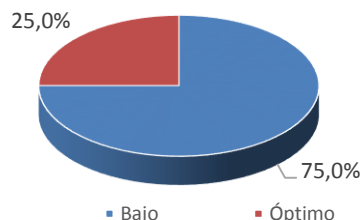
9. **Usted considera que en su empresa el uso de la Franquicia Tributaria fue:** Sólo 818 personas, de las 3.271 que contestaron la encuesta (es decir un 25%), señalan un uso óptimo de la FT. El 75% de las personas que contestaron la encuesta, consideran que el uso de la FT fue bajo.

Tabla N°9. Usted considera que en su empresa el uso de la Franquicia Tributaria fue:

¿Cómo fue uso de la Franquicia Tributaria?	N°	%
<b>Bajo</b>	2.453	75,0%
<b>Óptimo</b>	818	25,0%
<b>Total general</b>	<b>3.271</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N°9. Usted considera que en su empresa el uso de la Franquicia Tributaria fue:



Fuente: Elaboración propia.

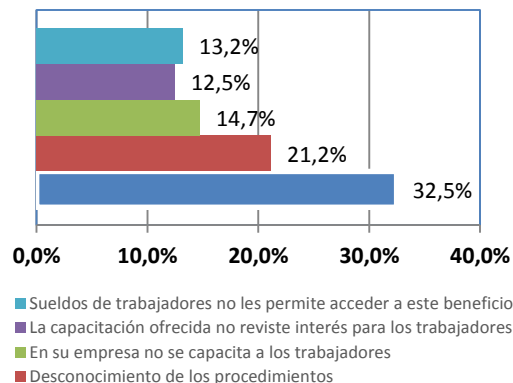
10. **¿Por qué cree que el uso de la Franquicia fue bajo?** La principal respuesta que dan las personas encuestadas respecto al bajo uso de la FT, corresponde al “Desconocimiento del instrumento” con un 32,5%. El 21,2%, señala que por “Desconocimiento de los procedimientos”. Cercano al 15% de las respuestas corresponden a: “En su empresa no se capacita a los trabajadores” (14,7%), “La capacitación ofrecida no reviste interés para los trabajadores” (12,5%) y los “Sueldos de trabajadores no les permite acceder a este beneficio”.

Tabla N°10. ¿Por qué cree que el uso de la Franquicia fue bajo?

¿Por qué uso de la Franquicia fue bajo?	N°	%
Desconocimiento del instrumento franquicia	1.062	32,5%
Desconocimiento de los procedimientos	692	21,2%
En su empresa no se capacita a los trabajadores	482	14,7%
La capacitación ofrecida no reviste interés para los trabajadores	408	12,5%
Sueldos de trabajadores no les permite acceder a este beneficio	432	13,2%
<b>Total general</b>	<b>3.271</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N°10. ¿Por qué cree que el uso de la Franquicia fue bajo?



Fuente: Elaboración propia.

**11. Si su empresa ha utilizado la franquicia, favor indicar si su gestión fue a través:** La utilización de la FT de forma “Directa” (es decir gestionada por la empresa) es señalada por el 28,2% de las personas que contestaron la encuesta. El 26,7% de quienes contestaron la encuesta señalan que se gestionó por medio de una OTIC. El 12,7 % de los encuestados, señala que la gestión del uso de la Franquicia fue a través de ambas opciones (Directa y por medio de una OTIC).

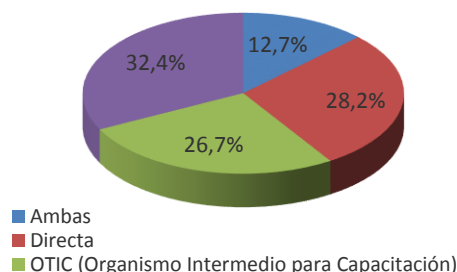
Cabe señalar que un 32,4% de los que contestaron la encuesta omitieron la respuesta a esta pregunta.

Tabla N°11. Si su empresa ha utilizado la franquicia, favor indicar si su gestión fue a través:

Gestion de la franquicia	N°	%
<b>Ambas</b>	416	12,7%
<b>Directa</b>	921	28,2%
<b>OTIC</b>	873	26,7%
<b>En blanco</b>	1.061	32,4%
<b>Total general</b>	<b>3.271</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N°11. Si su empresa ha utilizado la franquicia, favor indicar si su gestión fue a través:



Fuente: Elaboración propia



12. Califique la calidad del servicio entregado por el Organismo Técnico Intermedio para Capacitación (OTIC) de 1 a 5, siendo 1= muy insatisfecho y 5= muy satisfecho. Esta pregunta fue contestada por 1.909 personas, cifra que se tomó como total válido de respuestas para evaluar la satisfacción con la OTIC.

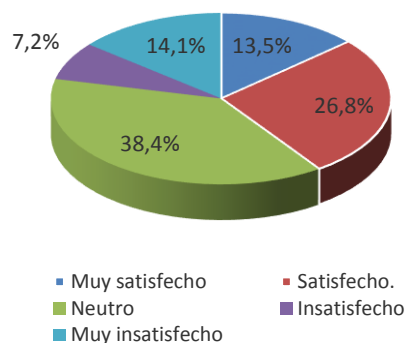
La calidad del servicio prestado por la OTIC es satisfactoria para el 40,3% de quienes contestaron esta pregunta (Satisfecho más Muy satisfecho). Les resulta Insatisfactorio al 21,3% de quienes contestan esta pregunta (Insatisfecho más Muy insatisfecho). Estas cifras dan un amplio margen para mejoras, si tomamos en cuenta que sólo el 40,3% está satisfecho con la Calidad del servicio entregado por la OTIC.

Tabla N°12. Calidad del servicio entregado por el Organismo Técnico Intermedio para Capacitación (OTIC)

Calidad del servicio entregado por el Organismo Técnico Intermedio para Capacitación (OTIC)	N°	%
Muy satisfecho	257	13,5%
Satisfecho.	512	26,8%
Neutro	733	38,4%
Insatisfecho	137	7,2%
Muy insatisfecho	270	14,1%
<b>Sub Total</b>	<b>1.909</b>	<b>100%</b>
En Blanco	1.362	
<b>Total general</b>	<b>3.271</b>	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°12. Calidad del servicio entregado por el Organismo Técnico Intermedio para Capacitación (OTIC)



Fuente: Elaboración propia

**13. En caso de haber gestionado en forma independiente (Directa) la contratación de la capacitación, califique la calidad de servicio entregado por la oficina regional del SENCE de 1 a 5, siendo 1= muy insatisfecho y 5= muy satisfecho.** Esta pregunta tiene un análisis similar a la anterior en el sentido de establecer el total sin los casos en blanco, para el análisis de las respuestas. Es decir el total se asume con los 2.210 casos que respondieron en esta pregunta.

La evaluación satisfactoria de quienes contestan la pregunta es baja, llegando a un 34,5% de los encuestados que señalaron sentirse satisfechos o muy satisfechos con el servicio entregado por las oficinas regionales de SENCE. Porcentaje de satisfacción que es inferior al de la satisfacción con las OTIC (pregunta anterior). El 20% de quienes respondieron esta pregunta señalan que la calidad del servicio fue insatisfactoria o muy insatisfactoria. El porcentaje que evaluó como neutra la satisfacción llega casi a la mitad (45,5%).

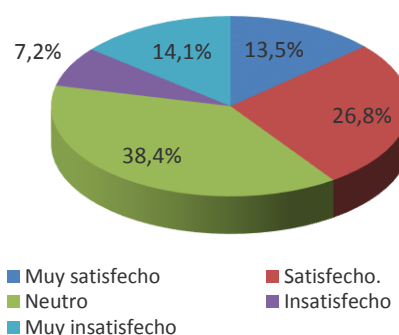
El margen de mejora es amplio, si consideramos que sólo el 34,5% de quienes contestaron esta pregunta hacen una evaluación satisfactoria del servicio que presta SENCE.

Tabla N°13. Calidad del servicio entregado por la oficina regional del SENCE

Calidad del servicio entregado por Sence	N°	%
Muy satisfecho	257	11,6%
Satisfecho.	506	22,9%
Neutro	1005	45,5%
Insatisfecho	159	7,2%
Muy insatisfecho	283	12,8%
<b>Sub Total</b>	<b>2.210</b>	<b>100,0%</b>
En Blanco	1.362	
<b>Total general</b>	<b>3.271</b>	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°13. Calidad del servicio entregado por la oficina regional del SENCE



Fuente: Elaboración propia

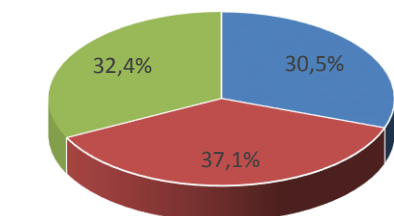
**14. Si ha realizado capacitaciones a través de la Franquicia, favor indicar si éstas han sido ejecutadas por:** Las posibilidades de respuesta a esta pregunta, eran “Curso Interno”, y “OTEC”. El 37,1% de los encuestados señala haber realizado capacitaciones ejecutadas por OTEC, mientras que los que señalan que la realizaron internamente en la empresa (curso interno) corresponden al 30,5%. Esta pregunta no fue respondida por el 32,4% de quienes contestaron la encuesta.

Tabla N°14. Entidades que realizan las capacitaciones a través de la FTC.

¿Quiénes realizan actividades de capacitación a través de la FTC?	N°	%
<b>Curso interno (propio de la empresa)</b>	997	30,5%
<b>OTEC</b>	1.213	37,1%
<b>En blanco</b>	1.061	32,4%
<b>Total general</b>	<b>3.271</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°14. Entidades que realizan las capacitaciones a través de la FTC.



■ Curso interno (propio de la empresa)  
■ OTEC

Fuente: Elaboración propia

**15. Califique la calidad de la capacitación entregada por el OTEC de 1 a 5, siendo 1=muy insatisfecho y 5= muy satisfecho.** El total válido para el análisis de esta pregunta, corresponde a quienes calificaron la calidad de la capacitación, es decir quienes contestaron esta pregunta. Los que se encuentran satisfechos o muy satisfechos con la calidad de la capacitación entregada por la OTEC, corresponden al 46,1%. La Insatisfacción con la capacitación entregada, alcanza el 17,3% de los encuestados. El 36,6% de los encuestados, evaluó como “neutra” la calidad de la capacitación.

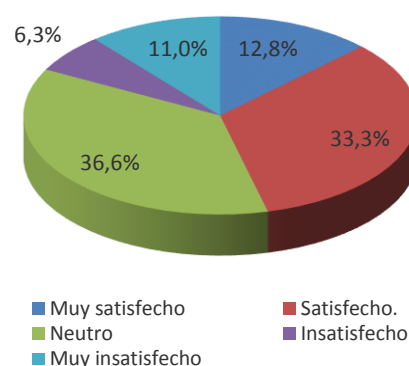
Se debe resaltar, que el total de respuestas de esta pregunta que busca evaluar las capacitaciones realizadas por las OTEC es el doble de quienes señalaron haber hecho capacitaciones con OTEC (pregunta anterior).

Tabla N°15. Calidad de la capacitación entregada por el OTEC

Calificación de la calidad de capacitación de la OTEC	N°	%
Muy satisfecho	257	12,8%
Satisfecho.	672	33,3%
Neutro	737	36,6%
Insatisfecho	127	6,3%
Muy insatisfecho	222	11,0%
<b>Subtotal</b>	<b>2.015</b>	<b>100,0%</b>
<b>En blanco</b>	1.147	
<b>Total general</b>	<b>3.271</b>	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°15. Calidad de la capacitación entregada por el OTEC



Fuente: Elaboración propia

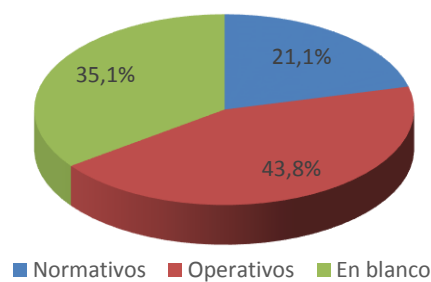
**16. ¿En qué aspectos le gustaría tener más información respecto de la franquicia tributaria de capacitación?:** De quienes contestan la encuesta, el 35,1% no contesta esta pregunta. El 21,1% le gustaría tener mayor información del carácter Normativo de la Franquicia tributaria. Por otra parte al 43,8% de los encuestados les gustaría tener información sobre los aspectos Operativos del instrumento Franquicia Tributaria.

Tabla N°16. Aspectos en los que le gustaría tener más información de la FTC.

¿En qué aspectos le gustaría tener más información respecto de la FTC?	N°	%
<b>Normativos</b>	691	21,1%
<b>Operativos</b>	1.433	43,8%
<b>En blanco</b>	1.147	35,1%
<b>Total general</b>	<b>3.271</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N°16. Aspectos en los que le gustaría tener más información de la FTC.



Fuente: Elaboración propia.

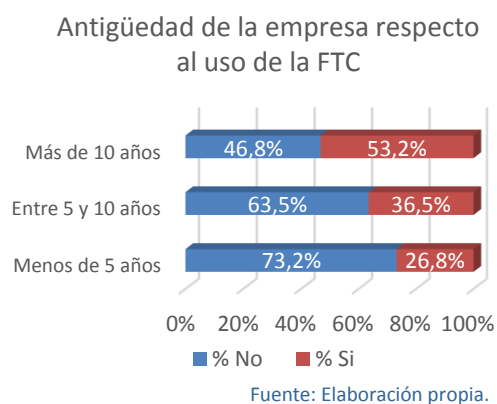
**17. ¿Cuántos años de existencia tiene la empresa?, respecto del uso de la Franquicia Tributaria de Capacitación.** Al observar los años de antigüedad con el uso de la FT que ha hecho la empresa, observamos que mientras más años tienen las empresas más uso hacen de la FT. De hecho se observa que cuando las empresas tienen “menos de 5 años”, el 26,8% hace uso de la FT. Cuando las empresas tienen “entre 5 y 10 años” el 36,5% hacen uso de la FT. En el tramo de las empresas que tienen “más de 10 años”, el 53,2% de los encuestados señaló que en la empresa en la cual se desempeña, hacen o han hecho uso de la FT.

**Tabla N°17. Calidad de la capacitación entregada por el OTEC**

Años de la empresa respecto del uso de la FT	No	% No	Si	% Si	Total
Menos de 5 años	555	73,2%	203	26,8%	<b>758</b>
Entre 5 y 10 años	450	63,5%	259	36,5%	<b>709</b>
Más de 10 años	844	46,8%	960	53,2%	<b>1.804</b>
<b>Total general</b>	<b>1.849</b>	<b>56,5%</b>	<b>1.422</b>	<b>43,5%</b>	<b>3.271</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico N°17. Calidad de la capacitación entregada por el OTEC**



**18. ¿Cuántos años de existencia tiene la empresa?, respecto de la evaluación que hacen del servicio prestado por las OTIC.** La evaluación del servicio prestado por la OTIC, presenta la misma tendencia respecto al uso de la FT y la antigüedad de la empresa. A medida que se incrementan los años de la empresa también aumenta la percepción satisfactoria, según lo que declaran quienes contestaron la encuesta.

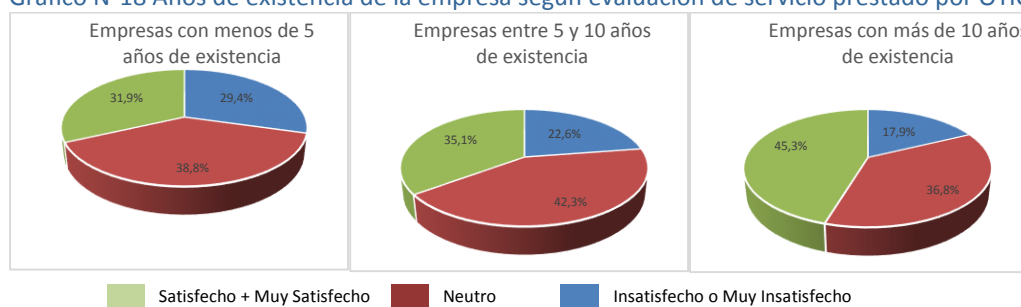
Tabla N°18. Años de existencia de la empresa según evaluación de servicio prestado por OTIC

Años de la empresa	Satisfacción con OTIC										
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Muy satisfecho		Total
Menos de 5 años	94	23,2%	25	6,2%	157	38,8%	84	20,7%	45	11,1%	405
Entre 5 y 10 años	52	12,8%	40	9,8%	172	42,3%	97	23,8%	46	11,3%	407
Más de 10 años	124	11,3%	72	6,6%	404	36,8%	331	30,2%	166	15,1%	1.097
<b>Total general</b>	<b>270</b>	<b>14,1%</b>	<b>137</b>	<b>7,2%</b>	<b>733</b>	<b>38,4%</b>	<b>512</b>	<b>26,8%</b>	<b>257</b>	<b>13,5%</b>	<b>1.909</b>

Fuente: Elaboración propia.

En los gráficos a continuación, puede observarse de acuerdo a las respuestas de los encuestados, el grado de satisfacción con las OTIC respecto de la antigüedad de las empresas. Podemos observar como la satisfacción, en color verde, aumenta de 31,9% de satisfacción cuando las empresas tienen 5 o menos años de existencia. Entre los 5 y 10 años de existencia, la satisfacción se incrementa levemente (a 35,1%). Cuando las empresas tienen más de diez años, se incrementa notoriamente la evaluación satisfactoria que hacen respecto de las gestiones de la OTIC.

Gráfico N°18 Años de existencia de la empresa según evaluación de servicio prestado por OTIC.



Fuente: Elaboración propia.