ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FRANQUICIA TRIBUTARIA

AÑO 2021

UNIDAD 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 2021 y a los trabajadores que participaron en cursos presenciales, e-learning y a distancia durante el mismo año. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan las empresas usuarias y los trabajadores respecto de las distintas etapas, procesos y componentes del instrumento en cuestión.

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

1. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS

La encuesta aplicada, corresponde a un cuestionario de preguntas de carácter cerrado, y su modalidad de aplicación fue telefónica. La duración promedio de la encuesta fue de 10 minutos.

La aplicación de la encuesta a trabajadores en el primer semestre de 2021 inició el 19 de octubre del año 2021, para finalizar el 30 de diciembre del año 2021. Mientras la aplicación de la encuesta a trabajadores en el segundo semestre de 2021 inició el 3 de enero del año 2022, para finalizar el 28 de febrero del año 2022.

En el caso de la encuesta a empresas usuarias la aplicación inició el 5 de abril del año 2022, para finalizar el 22 de abril del año 2022. Durante ese periodo de tiempo se desarrolló un proceso supervisión semanal de los audios de los llamados telefónicos realizados por los encuestadores que permitió ir validando las respuestas registradas en la base de datos de resultados.

1.1. UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo de empresas y trabajadores de Franquicia Tributaria en su versión año 2021 alcanza a 7.913 empresas, 98.370 trabajadores participantes de cursos presenciales, 295.329 trabajadores participantes de cursos e-learning y 212.348 trabajadores 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 forman parte del marco muestral, 6.663 empresas, 23.383 trabajadores participantes de cursos presenciales, 74.135 trabajadores participantes de cursos e-learning y 42.227 trabajadores participantes de cursos a distancia, es decir que corresponden a potencialmente contactables con registros que presentan datos de contacto.

TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2021.

REGISTROS	EMPRESAS	TRABAJADORES		
		CURSOS PRESENCIALES	CURSOS E-LEARNING	CURSOS A DISTANCIA
Universo	7.913	98.370	295.329	212.348
Marco muestral	6.663	23.383	74.135	42.277

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 6.663 empresas, 5.270 trabajadores participantes de cursos presenciales, 7.877 trabajadores participantes de cursos e-learning y 10.390 trabajadores participantes de cursos a distancia, todos correspondientes a aquellos 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 trabajadores y modalidad correo electrónico para empresas, se observa en la tabla n°2.

TABLA N°2: ESTADO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2021.

ESTADO DE ENCUESTAS	EMPRESAS	TRABAJADORES		
		CURSOS PRESENCIALES	CURSOS E-LEARNING	CURSOS A DISTANCIA
Marco utilizado	**6.663**	**5.270**	**7.877**	**10.390**
Finalizadas (F)	447	1.345	2.852	1.501
Parciales (P)	16	46	77	74
Rechazadas (R)	0	1.702	901	949
No contactadas (NC)	6.170	296	1.175	5.976
No cumple criterio[1] (NCC)	0	348	312	457
No ubicable (NU)	0	1.533	2.560	1.433

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

[1] No cumple criterio: corresponde a usuarios que al momento de ser encuestados indican no haber terminado el curso de capacitación.

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

TABLA N°3: INDICADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2021.

INDICADOR	EMPRESAS	TRABAJADORES		
		CURSOS PRESENCIALES	CURSOS E-LEARNING	CURSOS A DISTANCIA
Tasa de respuesta	7,2%	25,5%	36,2%	14,4%
Tasa de contacto	7,4%	57,8%	47,6%	23,6%
Tasa de cooperación	96,8%	43,5%	74,5%	59,5%
Tasa de rechazo	0,0%	32,3%	11,4%	9,1%

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.

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

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 6.663 empresas y 139.795 trabajadores, se estimó una muestra representativa a nivel nacional en el caso de empresas, y una muestra representativa a nivel regional y proporcional por modalidad de cursos en el caso de trabajadores participantes, en ambos casos con un nivel de confianza de un 95% y un error muestral de un 5%.

Las muestras estimadas con los parámetros indicados anteriormente corresponden a 363 empresas y 5.229 trabajadores. 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 las tabla n°4 y 5, se detalla la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el marco muestral.

Las muestras efectivas que se obtuvieron corresponden a 477 empresas y 5.698 trabajadores, por lo que los errores a nivel nacional ascienden a 4,5% y 1,3% respectivamente. Con lo anterior los resultados a nivel de trabajadores cuenta con representatividad en la mayor parte de las regiones, a excepción de la región de Aysén que presenta un error del 11,5%.

TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL MARCO MUESTRAL, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE EMPRESAS USUARIAS DE FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2021.

EMPRESAS	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
Total	6.663	363	477	4,5%

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

TABLA N°5: DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN DEL MARCO MUESTRAL, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE TRABAJADORES PARTICIPANTES DE CURSOS PRESENCIALES FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2021.

REGIÓN	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
I región de Tarapacá	2.456	345	327	5,2%
II región de Antofagasta	8.278	373	418	4,7%
III región de Atacama	2.223	329	290	5,4%
IV región de Coquimbo	1.525	316	328	4,8%
V región de Valparaíso	9.170	373	442	4,6%
VI región de O´Higgins	4.326	361	381	4,8%
VII región del Maule	3.269	352	365	4,8%
VIII región del Biobío	6.121	367	389	4,8%
IX región de la Araucanía	4.524	364	369	4,9%
X región de Los Lagos	9.643	374	395	4,8%
XI región de Aysén	237	147	56	11,5%
XII región de Magallanes	1.206	309	248	5,6%
XIII región Metropolitana	83.274	383	922	3,2%
XIV región de Los Ríos	1.755	331	354	4,7%
XV región de Arica y Parinacota	392	194	117	7,6%
XVI región de Ñuble	1.396	311	297	5,1%
Total	**139.795**	**5.229**	**5.698**	**1,3%**

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

TABLA N°6: DISTRIBUCIÓN POR MODALIDAD DEL MARCO MUESTRAL, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE TRABAJADORES PARTICIPANTES POR MODALIDAD DE CURSOS FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2021.

MODALIDAD	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
Presencial	23.383	378	1.345	2,6%
E-Learning	74.135	382	1.501	2,5%
A Distancia	42.277	381	2.852	1,8%
Total	**139.795**	**1.141**	**5.698**	**1,3%**

TABLA N°7: DISTRIBUCIÓN POR MODALIDAD DEL MARCO MUESTRAL, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE TRABAJADORES PARTICIPANTES POR TIPO DE FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2021.

TIPO DE FRANQUICIA	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
Contratada	114.831	383	4.385	1,5%
Post Contrato	689	247	184	6,2%
Pre Contrato	24.275	378	1.129	2,9%
Total	**139.795**	**1.008**	**5.698**	**1,3%**

1.4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los tres cuestionarios se componen de dimensiones, las que se construyen de sub dimensiones 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 los trabajadores.
    c. Satisfacción general con el instrumento Franquicia Tributaria.

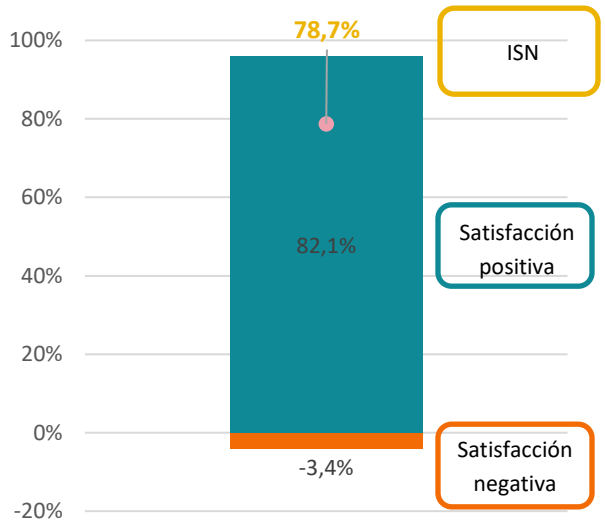
El cuestionario aplicado a trabajadores se compone por un total de dos dimensiones, las que se detallan a continuación:

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

Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para analizar los resultados corresponde a la evaluación tradicional de satisfacción, donde las respuestas se agrupan en tres niveles de satisfacción: las notas 7 y 6 corresponde a satisfacción positiva, nota 5 a satisfacción neutra, y notas 4 o menores a insatisfacción. A partir de lo anterior se construyen los indicadores de satisfacción neta que será como mediremos el resultado de cada una de las dimensiones, sub dimensiones y variables. La fórmula empleada se detalla a continuación:

$$ISN\ (\acute{I}NDICE\ DE\ SATISFACCIÓN\ NETA = \frac{\left(\begin{matrix}Suma\ de\ usuarios\ que\ evalúna \\ con\ nota\ 6\ o\ 7\end{matrix}\right) - \left(\begin{matrix}Suma\ de\ usuarios\ que\ evalúna \\ con\ nota\ 1\ a\ 4\end{matrix}\right)}{Total\ de\ usuarios\ que\ dan\ respuesta}$$

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



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

ISN	CATEGORIZACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN
91%-100%	**Excelente**
76%-90%	**Positiva**
61%-75%	**Regular**
51%-60%	**Negativa**
-100%-50%	**Muy negativa**

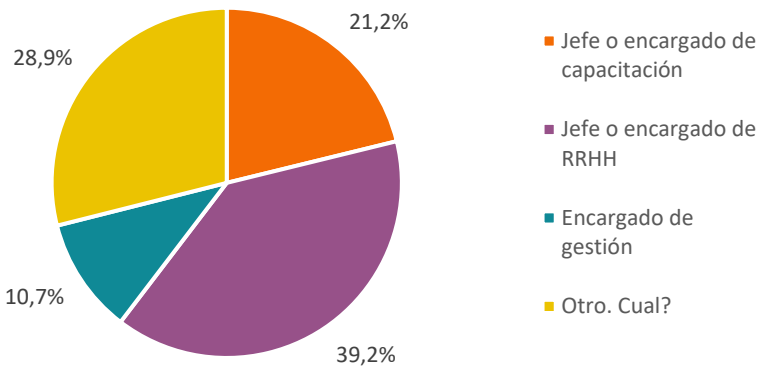
2. RESULTADOS FRANQUICIA TRIBUTARIA, EMPRESAS

2.1 ANTECEDENTES

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

En primer lugar, se busca identificar el cargo del encuestado en su respectiva empresa, donde un 39,2% corresponde a jefe o encargado de RRHH, un 21,2% a jefe o encargado de capacitación y un 10,7% corresponde a encargado de gestión. Un 28,9% señala tener otro cargo dentro de la empresa, como: contador, gerente, directivo y administrativos.

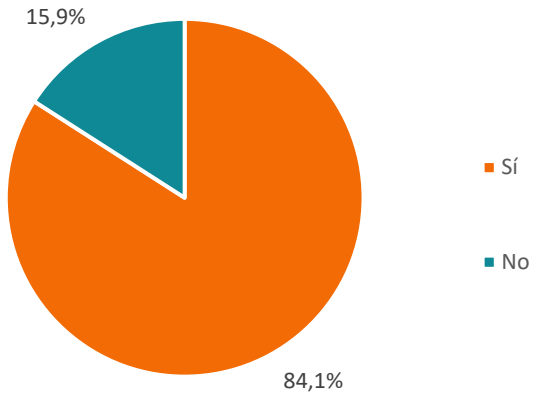
GRÁFICO N°1: ¿CUÁL ES SU CARGO EN LA EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

En cuanto al uso de programas de SENCE para capacitación previo al año 2021, se observa en el gráfico N°2 que un 84,1% sí lo había hecho, mientras que un 15,9% no lo había hecho.

GRÁFICO N°2: PREVIO AL AÑO 2021, ¿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 2021.

Al total de empresas que habían hecho uso de programas de SENCE, se les consulta sobre el tiempo en que han utilizado este tipo de recursos previo al año 2021, donde un 25,4% indica hace más de 10 años, un 15,5% 1 año, un 14% 2 años y 10,5% 5 años.

TABLA N°8: ¿HACE CUÁNTOS AÑOS O MESES HIZO USO DE ESTE TIPO DE RECURSOS, ANTES DEL AÑO 2021?

MENOS DE 1 AÑO	20	5,0%
1 AÑO	62	15,5%
2 AÑOS	56	14,0%
3 AÑOS	38	9,5%
4 AÑOS	26	6,5%
5 AÑOS	42	10,5%
6 AÑOS	13	3,2%
7 AÑOS	11	2,7%
8 AÑOS	11	2,7%
9 AÑOS	2	0,5%
10 AÑOS	18	4,5%
MÁS DE 10 AÑOS	102	25,4%
TOTAL	**401**	**100%**

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

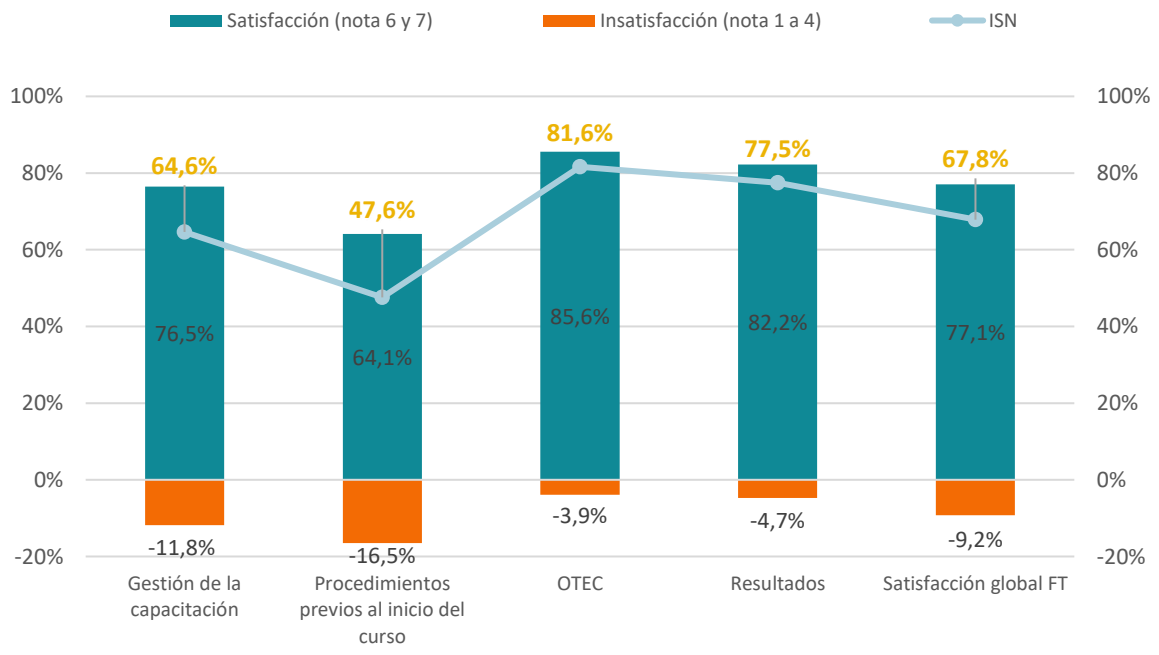
2.2 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

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

El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del instrumento correspondiente a un 67,8%, considerado como regular, donde dos de las dimensiones evaluadas presentan un nivel de satisfacción positiva, y las otras dimensiones presentan satisfacción regular y muy negativa. Estas últimas corresponden a las dimensiones *"gestión de la capacitación"* y "*procedimientos previos al inicio del curso*" con ISN de 64,6% y 47,6% respectivamente. Las dimensiones con mejor evaluación corresponden a "*OTEC*" y "*resultados*" con ISN de 81,6% y 77,5% respectivamente (ver gráfico n°3).

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

GRÁFICO N°3: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



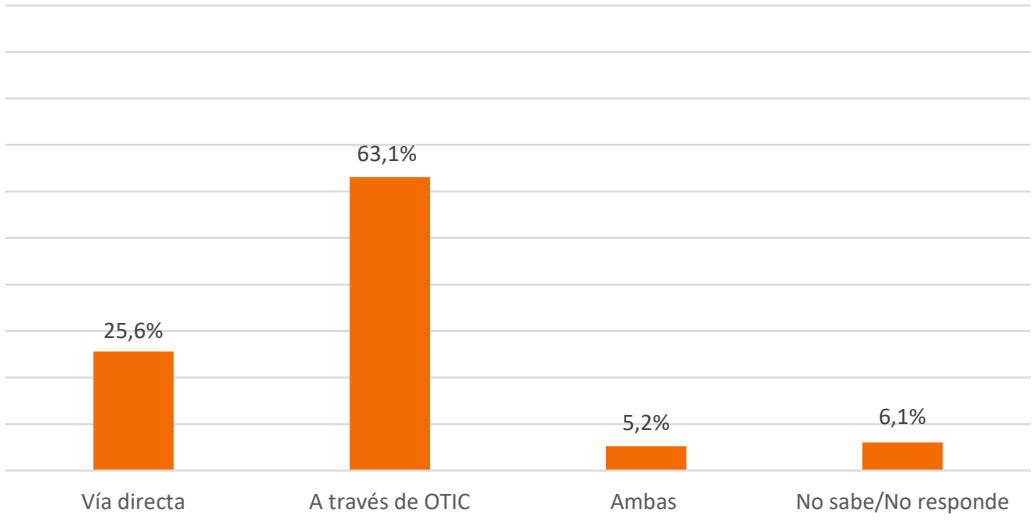
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

2.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN "GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN"

Antecedentes

Previo a analizar las variables que pueden estar afectando el nivel de satisfacción regular obtenido en la dimensión de "*gestión de la capacitación"*, es relevante presentar las formas en que las empresas gestionaron el uso de Franquicia Tributaria. El gráfico n°4 muestra que un 63,1% lo gestionó a través de un OTIC, un 25,6% lo hizo de manera directa, y un 5,2% lo hizo de las dos formas mencionadas.

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



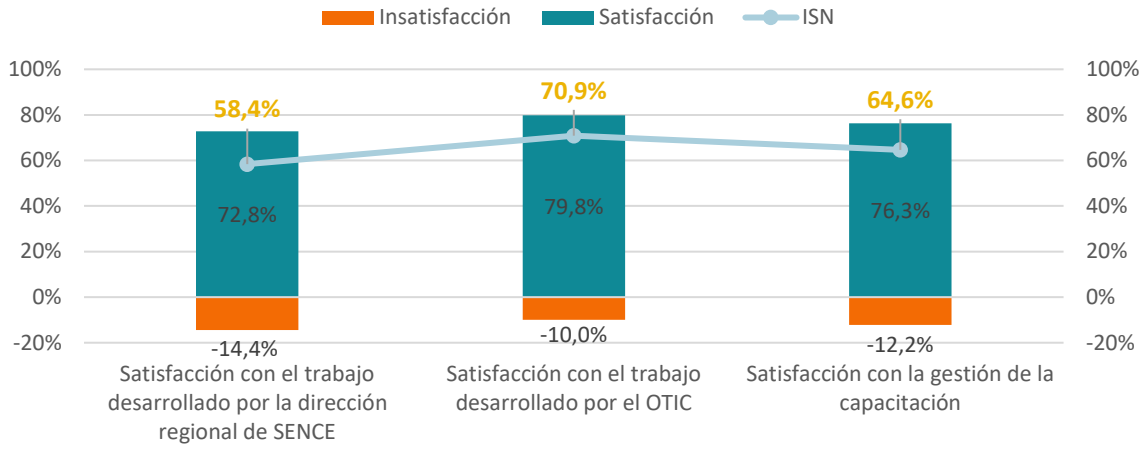
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

Evaluación dimensión "Gestión de la capacitación"

En la dimensión *"gestión de la capacitación"* se evalúan dos aspectos: *"satisfacción con el trabajo desarrollado por la dirección regional de SENCE"* y *"satisfacción con el trabajo desarrollado por el OTIC".* La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 64,6% correspondiente a un nivel regular.

Al observar las evaluaciones recibidas para cada sub dimensión, el que presenta un ISN más alto corresponde a *"satisfacción con el trabajo desarrollado por el OTIC"*, con un 70,9% que alcanza un nivel de satisfacción regular. Mientras que *"satisfacción con el trabajo desarrollado por la dirección regional de SENCE"* obtiene un ISN de 58,4% considerado negativo.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

Considerando el nivel de satisfacción negativo presentado por la sub dimensión que tiene relación con el trabajo desarrollado por la dirección regional de SENCE, es relevante observar qué variables están afectando principalmente la obtención de esos resultados.

Los aspectos mejor evaluados corresponden a el "c*umplimiento de plazos"*, con calificación positiva, y la *"atención recibida"*, con calificación regular. Por otro lado, la *"entrega de información útil para el uso y gestión de Franquicia Tributaria"* obtiene un ISN de 55,5%, considerado negativo. En el caso de *"capacitación y orientación en el uso del Libro de Clases Electrónico"* obtiene un ISN de 29,5%, siendo este último el aspecto peor evaluado, considerado muy negativo.

Si bien los elementos de esta dimensión obtienen bajos niveles de satisfacción, es la variable *"capacitación y orientación en el uso del Libro de Clases Electrónico"* la que tiene mayor incidencia negativa, siendo una de las variables peor evaluadas de todo el programa.

TABLA N°9: VARIABLES SUB DIMENSIÓN "SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO DESARROLLADO POR LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SENCE"

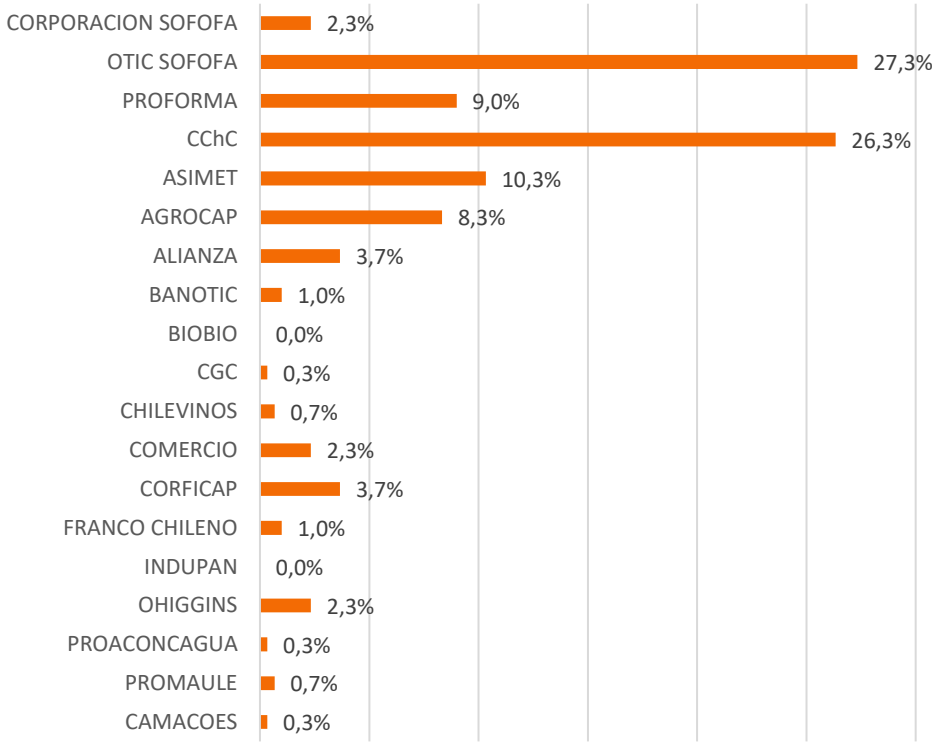
ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
ENTREGA DE INFORMACIÓN ÚTIL PARA EL USO Y GESTIÓN DE FT	55,5%	-15,8%	71,2%
CUMPLIMIENTO DE PLAZOS	76,7%	-6,2%	82,9%
ATENCIÓN RECIBIDA	71,9%	-10,3%	82,2%
CAPACITACIÓN Y ORIENTACIÓN EN EL USO DEL LIBRO DE CLASES ELECTRÓNICO	29,5%	-25,3%	54,8%
SUB DIMENSIÓN "SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO DESARROLLADO POR LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SENCE"	**58,4%**	**-14,4%**	**72,8%**

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

Antecedentes

Previo a analizar las variables que inciden en el nivel de satisfacción positivo obtenido en la sub dimensión del trabajo desarrollado por el OTIC, se presentan los organismos con los cuales han trabajado las empresas que responden la encuesta. Se observa que un 27,3% con OTIC SOFOFA, un 26,3% declara haber trabajado con la Cámara Chilena de la Construcción, un 10,3% con ASIMET, un 9% con PROFORMA, y un 8,3% con AGROCAP. Los organismos restantes representan un 18,7% de las empresas de la muestra.

GRÁFICO N°6: ¿CON CUÁL O CUÁLES DE LOS SIGUIENTES OTIC TRABAJÓ SU EMPRESA DURANTE EL AÑO 2021?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

Respecto al trabajo desarrollado por el OTIC, se observa que la satisfacción obtenida por esta sub dimensión corresponde a un valor regular de 70,9%, donde se puede ver que la mayor parte de las variables obtienen satisfacción positiva.

Los aspectos mejor evaluados corresponden a *"gestión en tiempos oportunos"*, *"atención general recibida por parte del OTIC"* y *"entrega de información para un buen uso de FT"*. Mientras que los aspectos peor evaluados corresponden a *"asistencia técnica y orientación sobre el uso de FT"*, con evaluación negativa, y *"oferta de procesos de evaluación y certificación de competencias labores"* considerada muy negativa.

TABLA N°10: VARIABLES SUB DIMENSIÓN "SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO DESARROLLADO POR EL OTIC"

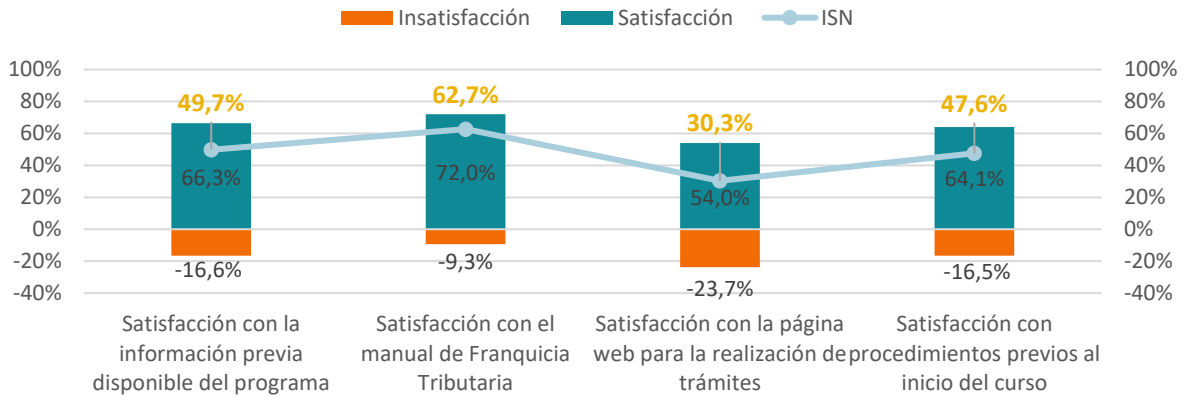
ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
ENTREGA DE INFORMACIÓN PARA UN BUEN USO DE FT	82,3%	-4,3%	86,7%
ASISTENCIA TÉCNICA Y ORIENTACIÓN SOBRE EL USO DE FT	58,7%	-15,7%	74,3%
GESTIÓN EN TIEMPOS OPORTUNOS	84,7%	-4,0%	88,7%
ORIENTACIÓN SOBRE EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS DISPONIBLES	68,3%	-9,3%	77,7%
ENTREGA DE INFORMACIÓN DE LA OFERTA DE CURSOS DE CAPACITACIÓN Y DE SUS EJECUTORES	67,3%	-11,0%	78,3%
OFERTA DE PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORES	45,0%	-21,0%	66,0%
ATENCIÓN EN GENERAL RECIBIDA POR PARTE DEL OTIC	82,3%	-4,7%	87,0%
EVALUACIÓN GENERAL DEL OTIC	78,3%	-4,3%	82,7%
SUB DIMENSIÓN "SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO DESARROLLADO POR EL OTIC"	**70,9%**	**-10,0%**	**79,8%**

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN "PROCEDIMIENTOS PREVIOS AL INICIO DEL CURSO"

La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción de usuarios corresponde a *"procedimientos previos al inicio del curso",* en la cual se evalúan las siguientes sub dimensiones: *"satisfacción con la información previa disponible del programa", "satisfacción con el manual de Franquicia Tributaria"* y *"satisfacción con la página web para la realización de trámites con motivo de la Franquicia Tributaria".* El ISN global de esta dimensión corresponde a 47,6%, considerado como muy negativo, siendo la dimensión del programa que presenta la peor evaluación. El nivel de satisfacción muy negativo de esta dimensión se explica en gran parte por la evaluación recibida en la sub dimensión *"satisfacción con la página web de SENCE"*, con un ISN de 30,3% que es la sub dimensión peor evaluada del programa.

GRÁFICO N°7: 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 2021.

Al indagar en la sub dimensión sobre la información previa disponible del programa, se observa que seis de las doce variables evaluadas obtienen ISN muy negativo, donde los niveles más bajos de satisfacción se presentan en: "c*laridad de la información de las reglas de negocio para hacer modificaciones a las actividades de capacitación comunicadas"*, *"claridad de la información disponible para realizar el proceso de liquidación de actividades de capacitación"* y *"las horas máximas de jornada diaria para capacitación".* Las variables que obtienen los niveles más altos de satisfacción corresponden a *"los requisitos de asistencia para imputar la capacitación"* y *"días para comunicar una acción de capacitación"*.

TABLA N°11: VARIABLES SUB DIMENSIÓN "INFORMACIÓN PREVIA DISPONIBLE DEL PROGRAMA"

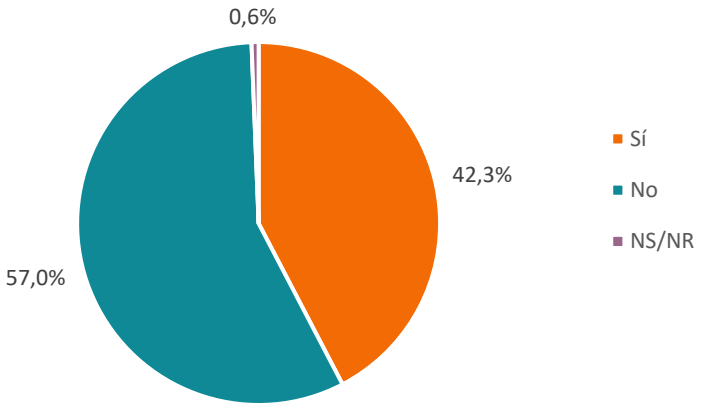
ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
FACILIDAD PARA ACCEDER A LA INFORMACIÓN GENERAL RESPECTO AL PROGRAMA	61,1%	-11,4%	72,4%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN DISPONIBLE PARA PARTICIPAR EN EL PROGRAMA	57,5%	-13,3%	70,7%
LOS TOPES DE DEDUCIBLE ANUAL DE FT	40,4%	-20,5%	60,9%
LOS REQUISITOS DE LAS EMPRESAS PARA HACER USO DE FT	54,5%	-13,1%	67,7%
EL VALOR DE LA HORA CRONOLÓGICA POR PARTICIPANTE Y TRAMOS DE FRANQUICIA SEGÚN REMUNERACIÓN	61,3%	-12,3%	73,6%
LOS REQUISITOS DE ASISTENCIA PARA IMPUTAR LA CAPACITACIÓN	68,1%	-9,7%	77,8%
EL MÍNIMO DE DURACIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN	45,9%	-18,6%	64,5%
LAS HORAS MÁXIMAS DE JORNADA DIARIA PARA CAPACITACIÓN	39,3%	-22,4%	61,7%
DÍAS PARA COMUNICAR UNA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	63,4%	-12,9%	76,3%
PROCESO DE CERTIFICACIÓN DEL GASTO PARA LA OBTENCIÓN DEL BENEFICIO TRIBUTARIO	44,4%	-18,4%	62,8%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LAS REGLAS DE NEGOCIO PARA HACER MODIFICACIONES A LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN COMUNICADAS	25,6%	-25,4%	51,0%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN DISPONIBLE PARA REALIZAR EL PROCESO DE LIQUIDACIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN	35,5%	-20,7%	56,2%
SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN PREVIA DISPONIBLE DEL PROGRAMA	**49,7%**	**-16,6%**	**66,3%**

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

Antecedentes

Previo a analizar las variables que componen la sub dimensión *"satisfacción con el manual de Franquicia Tributaria"*, se consulta sobre el conocimiento de este manual. De esta forma se observa en el gráfico n°8 que un 42,3% de las empresas si conoce el manual de Franquicia Tributaria.

GRÁFICO N°8: ¿USTED CONOCE EL MANUAL DE FRANQUICIA TRIBUTARIA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

Esta sub dimensión con ISN 62,7% considerado regular, está compuesta por las variables *"claridad de la información presentada en el manual"*, *"utilidad del manual"* y *"facilita la comprensión para el uso del beneficio tributario"*, donde las tres son evaluadas de manera regular en la evaluación del manual.

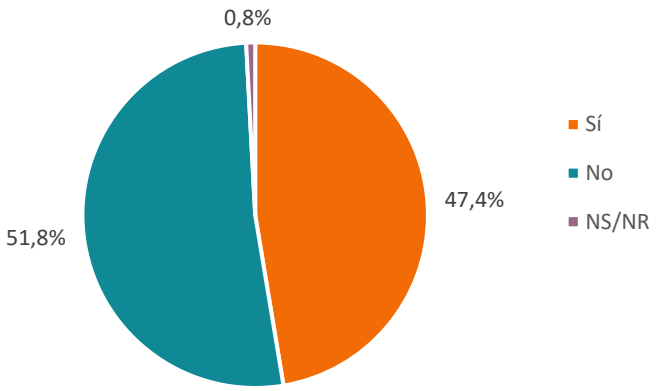
TABLA N°12: VARIABLES SUB DIMENSIÓN "SATISFACCIÓN CON EL MANUAL DE FRANQUICIA TRIBUTARIA"

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN EL MANUAL	62,2%	-9,0%	71,1%
UTILIDAD DEL MANUAL	64,7%	-9,0%	73,6%
FACILITA LA COMPRENSIÓN PARA EL USO DEL BENEFICIO TRIBUTARIO	61,2%	-10,0%	71,1%
SUB DIMENSIÓN "SATISFACCIÓN CON EL MANUAL DE FRANQUICIA TRIBUTARIA"	**62,7%**	**-9,3%**	**72,0%**

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

Ahora respecto a la sub dimensión *"satisfacción con la página web de SENCE para la realización de trámites con motivo de Franquicia Tributaria"*, se consulta sobre el uso efectivo de esta herramienta para la realización de trámites. De esta forma se observa en el gráfico n°9 que un 47,4% de las empresas si utilizó la página web de SENCE para dicho propósito.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

Esta sub dimensión con ISN 30,3% considerado muy negativo, está compuesta por las variables "f*acilidad para acceder a la información"* y "e*valuación general"*, las que obtienen evaluaciones dentro del tramo muy negativo, lo que da cuenta de lo peor evaluado por parte de las empresas.

TABLA N°13: VARIABLES SUB DIMENSIÓN "SATISFACCIÓN CON LA PÁGINA WEB DE SENCE PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES CON MOTIVO DE FRANQUICIA TRIBUTARIA"

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
FACILIDAD PARA ACCEDER A LA INFORMACIÓN	31,9%	-22,6%	54,4%
EVALUACIÓN GENERAL	28,8%	-24,8%	53,5%
SUB DIMENSIÓN "SATISFACCIÓN CON LA PÁGINA WEB DE SENCE PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES CON MOTIVO DE FRANQUICIA TRIBUTARIA"	**30,3%**	**-23,7%**	**54,0%**

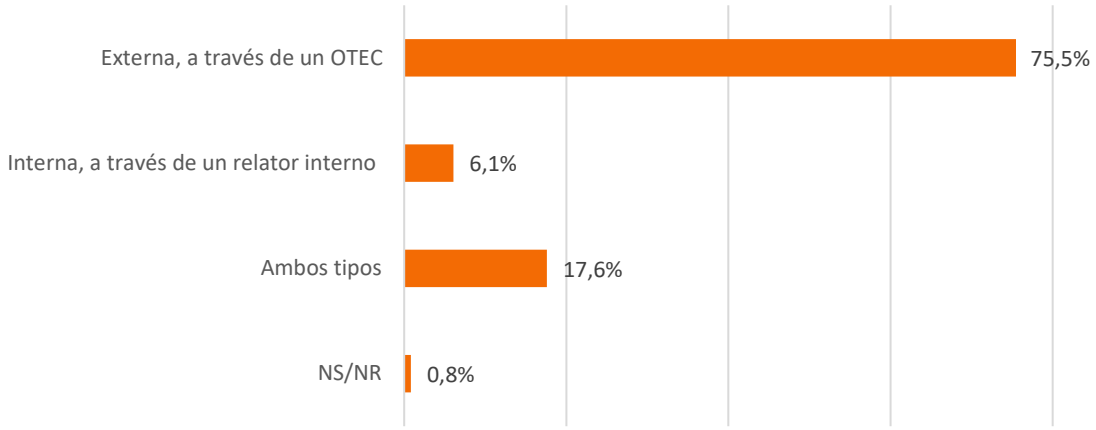
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN "OTEC"

Antecedentes

Previo a analizar las variables que inciden en el nivel de satisfacción positivo obtenido en la dimensión del *"OTEC"*, es relevante presentar el tipo de capacitación que se realizó a los trabajadores. Del total de empresas, un 75,5% indica que llevó a cabo capacitación externa a través de un OTEC, un 6,1% la realizó a través de un relator interno, y un 17,6% llevó a cabo la capacitación de ambas formas.

GRÁFICO N°10: ¿QUÉ TIPO DE CAPACITACIÓN SE HA REALIZADO A LOS TRABAJADORES POR MEDIO DE IMPULSA PERSONAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

Evaluación dimensión "OTEC"

Esta dimensión presenta un ISN igual a 81,6%, considerado como positivo, correspondiente a la dimensión mejor evaluada. Respecto de las sub dimensiones que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que las siete variables presenta un índice de satisfacción de nivel positivo. Los aspectos con menor evaluación corresponden a *"procedimientos administrativos en general"* y *"rapidez de respuesta de la OTEC ante solicitudes o consultas de la empresa"*.

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

TABLA N°14: VARIABLES SUB DIMENSIÓN "OTEC"

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN GENERAL	76,6%	-5,2%	81,8%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DE LA OTEC ANTE SOLICITUDES O CONSULTAS DE LA EMPRESA	78,6%	-5,2%	83,8%
CLARIDAD Y PRECISIÓN EN LA ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO DE LOS CURSOS	81,3%	-4,3%	85,6%
FORMALIDAD Y CREDIBILIDAD DE LA INSTITUCIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	81,8%	-4,1%	85,8%
ATENCIÓN DEL PERSONAL DEL OTEC	85,4%	-3,4%	88,7%
DESEMPEÑO DEL RELATOR	85,6%	-2,9%	88,5%
EVALUACIÓN GENERAL DEL OTEC	82,2%	-2,5%	84,7%
SUB DIMENSIÓN "OTEC"	**81,6%**	**-3,9%**	**85,6%**

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

Respecto a los atributos de mayor importancia para seleccionar un OTEC, las empresas indican que los relatores son los más importante con un 92,8%, seguido de la experiencia previa con un 89,9%, flexibilidad de horarios con un 88,3%, y el prestigio del OTEC en el medio/rubro con un 86,3%. Mientras que los aspectos menos relevantes corresponden a infraestructura y recomendaciones de otros, con 68,9% y 75,7% respectivamente.

TABLA N°15: RAZONES PARA SELECCIONAR UN OTEC

ASPECTOS EVALUADOS	IMPORTANTE O MUY IMPORTANTE
INFRAESTRUCTURA	68,9%
UBICACIÓN DE FÁCIL ACCESO	75,9%
FLEXIBILIDAD DE HORARIOS	88,3%
RELATORES	92,8%
EXPERIENCIA PREVIA	89,9%
COSTO DE LOS CURSOS QUE OFRECE	84,7%
EL PRESTIGIO DEL OTEC EN EL MEDIO/RUBRO	86,3%
RECOMENDACIONES DE OTROS	75,7%
USO DE LA PLATAFORMA EN CASO DE CURSOS E-LEARNING	87,2%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

2.6 EVALUACIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"

Antecedentes

Previo a analizar las variables que componen la dimensión de "*Resultados*", es relevante presentar las áreas en que las empresas consideran que la capacitación puede generar mayores cambios. En el gráfico n°11 se puede observar que un 40,6% de las empresas indica que la capacitación puede aportar en la eficiencia en las tareas de trabajo, seguido de habilidades blandas con un 24,1% y uso de nuevas tecnologías o equipamientos con un 11,4%.

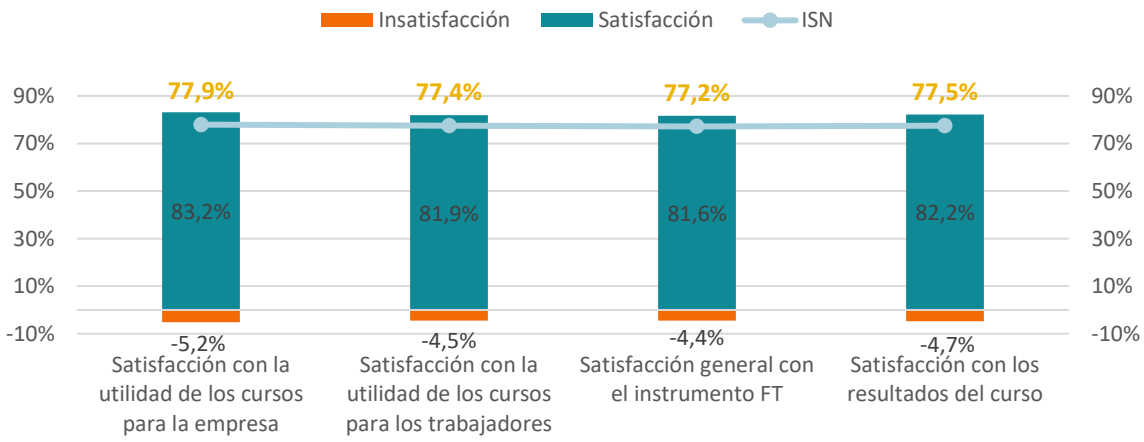
GRÁFICO N°11: ¿EN CUÁL DE LAS SIGUIENTES ÁREAS DE SU EMPRESA CONSIDERA USTED QUE EL CURSO DE CAPACITACIÓN EN EL QUE HAN PARTICIPADO SUS TRABAJADORES PUEDE GENERAR MAYORES CAMBIOS?

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

Evaluación dimensión "Resultados"

Esta dimensión presenta un ISN igual a 77,5%, considerado como positivo, donde las tres sub dimensiones también obtienen una evaluación positiva, correspondiente a *"satisfacción con la utilidad de los cursos para los trabajadores"* con un ISN de 77,9%, *"satisfacción general con el instrumento FT"* con un ISN de 77,4%, y *"satisfacción con la utilidad de los cursos para la empresa"* con un ISN de 77,2%.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

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

TABLA N°16: VARIABLES SUB DIMENSIÓN "SATISFACCIÓN CON LA UTILIDAD DE LOS CURSOS PARA LA EMPRESA"

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN	SATISFACCIÓN
SON UNA NECESIDAD COMÚN DE NUESTRO SECTOR PRODUCTIVO	81,8%	-4,9%	86,7%
SE ENCUENTRAN ACTUALIZADOS A LA REALIDAD DE NUESTRO SECTOR PRODUCTIVO	70,6%	-6,6%	77,2%
SON ÚTILES PARA LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE NUESTRA EMPRESA	81,4%	-4,2%	85,6%
SUB DIMENSIÓN "SATISFACCIÓN CON LA UTILIDAD DE LOS CURSOS PARA LA EMPRESA"	**77,9%**	**-5,2%**	**83,2%**

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

La segunda sub dimensión de resultados, corresponde a la utilidad de los cursos para los trabajadores, donde se puede observar que tres de las cuatro variables que la componen obtienen satisfacción positiva, correspondientes a *"los conocimientos y/o habilidades que enseñan en el/los curso/s son aplicables en nuestra empresa"*, *"permitió el desarrollo de conocimientos y habilidades en los trabajadores que participaron"* y *"el programa de capacitación ha cumplido nuestras expectativas como empresa"*. Mientras que la variable *"es posible distinguir un mejor desempeño del trabajador tras su participación en un curso de capacitación"* es la peor evaluada, con un ISN considerado regular.

TABLA N°17: VARIABLES SUB DIMENSIÓN "SATISFACCIÓN CON LA UTILIDAD DE LOS CURSOS PARA LOS TRABAJADORES"

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN	SATISFACCIÓN
PERMITIÓ EL DESARROLLO DE CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES EN LOS TRABAJADORES QUE PARTICIPARON	78,9%	-3,4%	82,2%
ES POSIBLE DISTINGUIR UN MEJOR DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR TRAS SU PARTICIPACIÓN EN UN CURSO DE CAPACITACIÓN	68,7%	-6,3%	75,1%
LOS CONOCIMIENTOS Y/O HABILIDADES QUE ENSEÑAN EN EL/LOS CURSO/S SON APLICABLES EN NUESTRA EMPRESA	85,0%	-3,0%	87,9%
EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN HA CUMPLIDO NUESTRAS EXPECTATIVAS COMO EMPRESA	77,2%	-5,3%	82,5%
SUB DIMENSIÓN "SATISFACCIÓN CON LA UTILIDAD DE LOS CURSOS PARA LOS TRABAJADORES"	**77,4%**	**-4,5%**	**81,9%**

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

La última sub dimensión de resultados, corresponde a la evaluación general del instrumento que obtiene un ISN de 79,3% considerado positivo. Esta sub dimensión está compuesta por dos variables correspondientes a "satisfacción con los resultados obtenidos" y *"satisfacción como usuario de FT"* amabas bien evaluadas con ISN positivo.

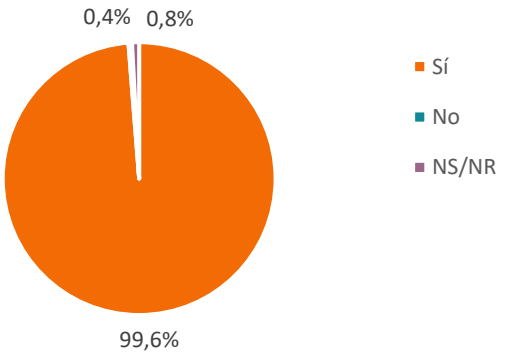
TABLA N°18: VARIABLES SUB DIMENSIÓN "SATISFACCIÓN GENERAL CON EL INSTRUMENTO FT"

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN	SATISFACCIÓN
SATISFACCIÓN CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS	77,9%	-5,2%	83,2%
SATISFACCIÓN COMO USUARIO DE FT	77,4%	-4,5%	81,9%
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL INSTRUMENTO FT	**77,2%**	**-4,4%**	**81,6%**

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

Finalmente se consulta a las empresas si recomendarían el uso de Franquicia Tributaria a otras empresas, donde un 99,6% indican que, si recomendarían el uso de este instrumento, y un 0,4% indica que no lo haría.

GRÁFICO N°13: ¿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 2021.

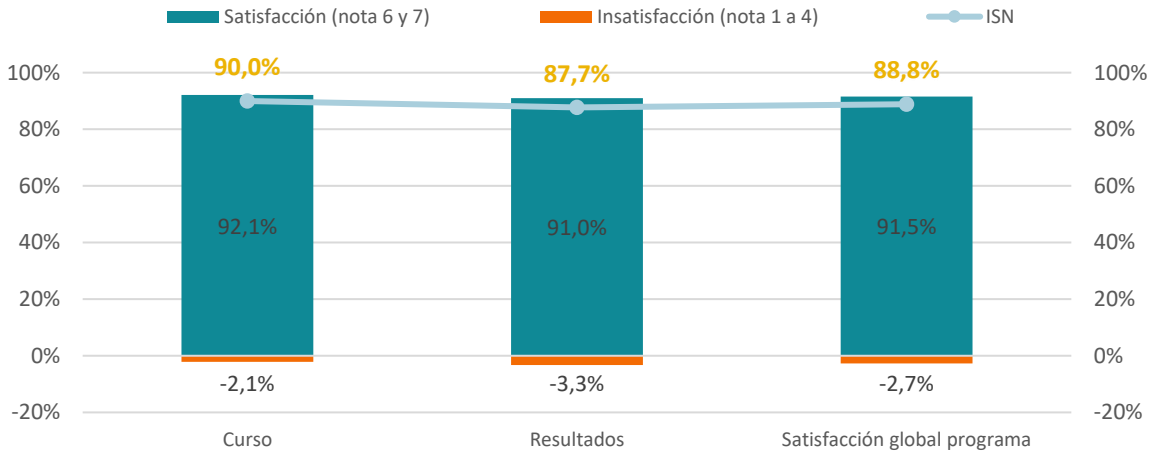
3. RESULTADOS FRANQUICIA TRIBUTARIA, TRABAJADORES CURSOS PRESENCIALES

3.1 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

La encuesta de satisfacción para trabajadores de cursos presenciales se divide en un total de dos dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, donde la primera corresponde a *"curso"* y la segunda a *"resultados"*. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 88,8%, considerado como positivo. Las dos dimensiones evaluadas presentan niveles de satisfacción positivo, donde la dimensión *"curso"* alcanza un ISN de 90% y *"resultados"* alcanza un ISN de 87,7%.

En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las sub dimensiones 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°14: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

3.2 EVALUACIÓN DIMENSIÓN "CURSO"

Antecedentes

La primera dimensión de la encuesta de satisfacción a trabajadores de cursos presenciales corresponde a *"curso"*, en la cual se evalúan las siguientes sub dimensiones: *"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 los usuarios sobre el curso y características generales del curso que desarrollaron.

En primer lugar, un 91,6% de los trabajadores señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, reflejando que una menor parte de los trabajadores encuestados no tenía esa información clara.

Respecto de si los trabajadores pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 80,9% declara que sí (ver gráfico n°15 y n°16), reflejando una alta proporción de usuarios que pasan por este tipo de evaluaciones, pero con un margen por incorporar.

GRÁFICO N°15: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?

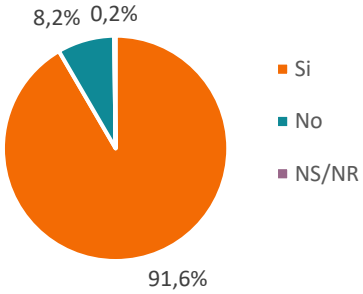
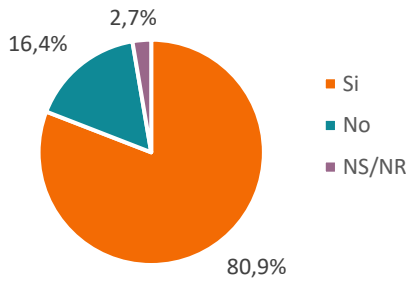


GRÁFICO N°16: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

En cuanto a los días a la semana que se desarrollaba el curso, en promedio los usuarios indican que un total de 3 días a la semana. Mientras que el promedio de número de horas diarias alcanza las 7 horas (ver tablas n°19 y n°20).

Al consultarles a los encuestados si consideraron adecuada la duración del curso, un 87,7% responde afirmativamente, y un 12,3% que no, donde las razones de esa negativa se deben en un 80,7% a que la duración de los cursos era muy corta.

TABLA N°19: ¿CUÁNTOS DÍAS A LA SEMANA SE DESARROLLABA EL CURSO?

DÍAS	Usuarios	Porcentaje
1	223	16,6%
2	275	20,4%
3	162	12,0%
4	103	7,7%
5	442	32,9%
6	42	3,1%
7	35	2,6%
NS/NR	63	4,7%
TOTAL	**1.345**	**100%**
PROMEDIO	**3**	

TABLA N°20: ¿Y CUÁL FUE EL NÚMERO DE HORAS DIARIAS?

HORAS DIARIAS	Usuarios	Porcentaje
1	48	3,6%
2	51	3,8%
3	55	4,1%
4	139	10,3%
5	87	6,5%
6	100	7,4%
7	72	5,4%
8	460	34,2%
9	208	15,5%
10	90	6,7%
11	14	1,0%

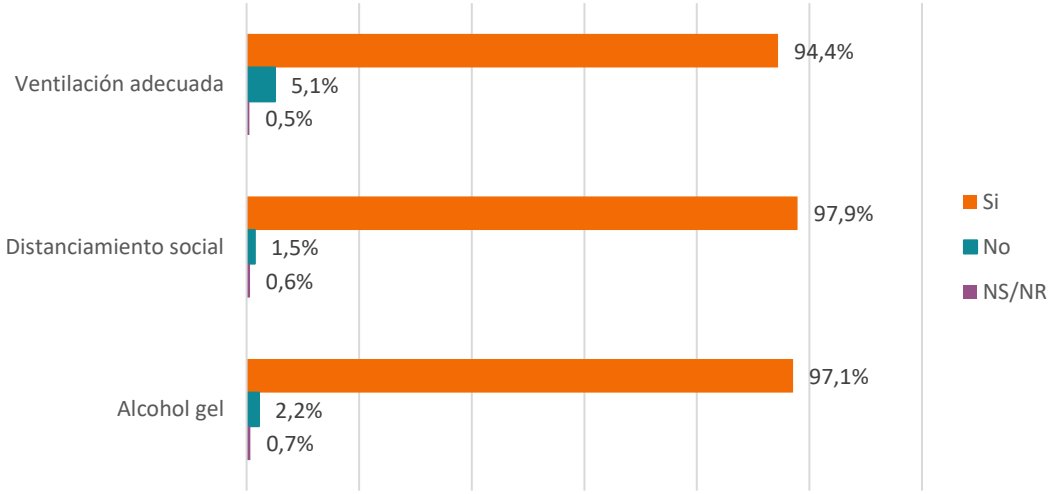
12	17	1,3%
NS/NR	4	0,3%
TOTAL	**1.345**	0,0%
PROMEDIO	**7**	

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

Respecto de la satisfacción con los horarios del curso, un 87,3% de los usuarios se declaran satisfechos, y un 3,7% insatisfechos, obteniendo un ISN igual a 83,7%, considerado positivo.

Sobre el desarrollo de los cursos en modalidad presencial se consulta por elementos necesarios para la implementación dada la contingencia sanitaria presente en el año 2021, donde se observan altos porcentaje en relación con una ventilación adecuada de las salas, respeto del distanciamiento social y disposición de alcohol gel en los lugares de ejecución del curso.

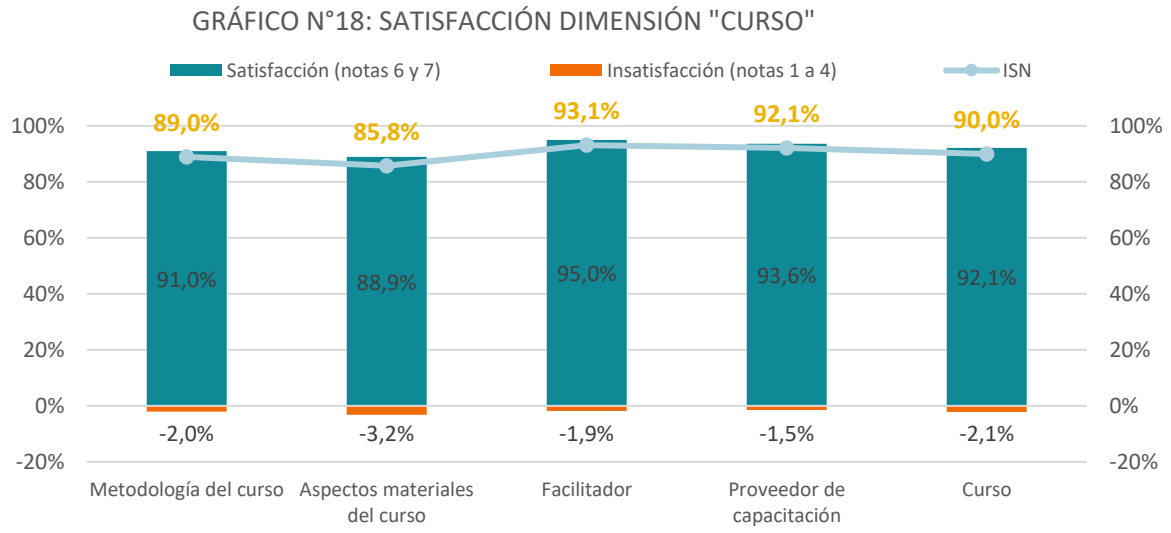
GRÁFICO N°17: CONDICIONES DE LOS CURSOS EN PANDEMIA



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

Evaluación dimensión "Curso"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 90%, considerado como positivo. Se destacan las sub dimensiones *"Proveedor de capacitación"* y *"Facilitador"* que obtienen ISN de 92,1% y 93,1% considerados como excelente, siendo los aspectos mejor evaluados de esta dimensión. *"Metodología del curso"* y *"Aspectos materiales del curso"*, por su parte presentan evaluaciones positivas con ISN de 89% y 85,8% respectivamente, que de todas formas corresponden a buenas evaluaciones.



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por *"metodología del curso"*, se observa que, del total de diez variables evaluadas, cuatro obtienen niveles de satisfacción excelente, correspondientes a *"el curso presenta una estructuración lógica de los contenidos, que permite su comprensión"*, *"los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso"*, *"el cumplimiento de todas las actividades programadas"*, y *"entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones"*. Mientras las cinco variables restantes presentan ISN positivo, sobre el 80% de satisfacción neta.

TABLA N°21: VARIABLES SUB DIMENSIÓN "METODOLOGÍA DEL CURSO"

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
EL CURSO PRESENTA UNA ESTRUCTURACIÓN LÓGICA DE LOS CONTENIDOS, QUE PERMITE SU COMPRENSIÓN	91,1%	-1,1%	92,2%
LOS CONTENIDOS SON PERTINENTES A LA TEMÁTICA QUE ABORDA EL CURSO	92,1%	-1,2%	93,3%
LOS CONTENIDOS DEL CURSO SE PRESENTAN DE MANERA DIDÁCTICA	89,1%	-1,6%	90,7%
EL MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE, COMO PRESENTACIONES, TEXTOS, GUÍAS DE APOYO, ETC.	86,2%	-2,7%	88,9%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	91,0%	-1,7%	92,7%
DURACIÓN DEL CURSO ACORDE A LOS CONTENIDOS DEL CURSO	88,4%	-2,1%	90,5%
PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO, DISTINTO AL TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR	87,2%	-2,6%	89,8%
ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO SERÍA EVALUADO	85,1%	-3,6%	88,7%
ENTREGA OPORTUNA DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	90,6%	-1,6%	92,2%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR EL CURSO	88,7%	-2,2%	90,9%
SUB DIMENSIÓN "METODOLOGÍA DEL CURSO"	**89,0%**	**-2,0%**	**91,0%**

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

La segunda sub dimensión evaluada en lo que tiene relación con el curso, es *"aspectos materiales del curso"*, siendo ésta la de menor evaluación de esta dimensión, pero de todas formas con un ISN de 85,8%, considerado como positivo. La mayor parte de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción positivos, a excepción de dos variables que presentan un nivel de satisfacción excelente correspondiente *"cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin del curso"* y *"cumplimiento fechas y plazos para las actividades"*.

TABLA N°22: VARIABLES SUB DIMENSIÓN "ASPECTOS MATERIALES DEL CURSO"

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
LA UBICACIÓN DEL LUGAR DE CAPACITACIÓN, REFERIDO A LA FACILIDAD DE ACCESO	80,2%	-4,5%	84,6%
LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, COMO LAS SALAS, SU TAMAÑO, ILUMINACIÓN, VENTILACIÓN, ETC.	79,8%	-4,7%	84,5%
ORDEN Y ASEO DE LA SALA DE CLASES Y DE LAS INSTALACIONES EN GENERAL	86,5%	-3,2%	89,7%
EQUIPAMIENTO PARA LAS ACTIVIDADES PRÁCTICAS PERTINENTE AL CURSO	84,8%	-3,5%	88,3%
CANTIDAD DE EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LA CANTIDAD DE ALUMNOS	80,6%	-4,4%	85,0%
ESTADO DEL EQUIPAMIENTO	87,3%	-2,4%	89,7%
CUMPLIMIENTO DE HORARIOS ESTABLECIDOS DE INICIO Y FIN DEL CURSO	93,8%	-1,4%	95,2%
CUMPLIMIENTO FECHAS Y PLAZOS PARA LAS ACTIVIDADES	93,0%	-1,3%	94,4%
SUB DIMENSIÓN "ASPECTOS MATERIALES DEL CURSO"	**85,8%**	**-3,2%**	**88,9%**

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

La tercera sub dimensión evaluada en la dimensión del curso, es *"facilitador"*, siendo ésta la que presenta la mejor evaluación de esta dimensión, con un ISN de 93,1%, considerado como excelente. La mayor parte de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción excelente, a excepción de la variable *"entregó justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones"* que de todas formas presenta una buena evaluación, con un nivel de satisfacción positivo.

TABLA N°23: VARIABLES SUB DIMENSIÓN "ASPECTOS MATERIALES DEL CURSO"

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
POSEEN UN ALTO NIVEL DE CONOCIMIENTO Y HABILIDADES RESPECTO DE LO QUE ENSEÑAN	95,2%	-1,1%	96,4%
EXPUSO LA MATERIA DE FORMA CLARA Y COMPRENSIBLE	95,3%	-1,3%	96,6%
MOSTRÓ BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER PREGUNTAS Y DUDAS	96,7%	-0,8%	97,5%
DEMOSTRARON CAPACIDAD PARA MOTIVAR A LOS ALUMNOS	94,0%	-1,1%	95,1%
ENTREGARON JUSTIFICACIÓN SOBRE LAS CALIFICACIONES DE LAS EVALUACIONES	84,3%	-5,0%	89,2%
SUB DIMENSIÓN "FACILITADOR"	**93,1%**	**-1,9%**	**95,0%**

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

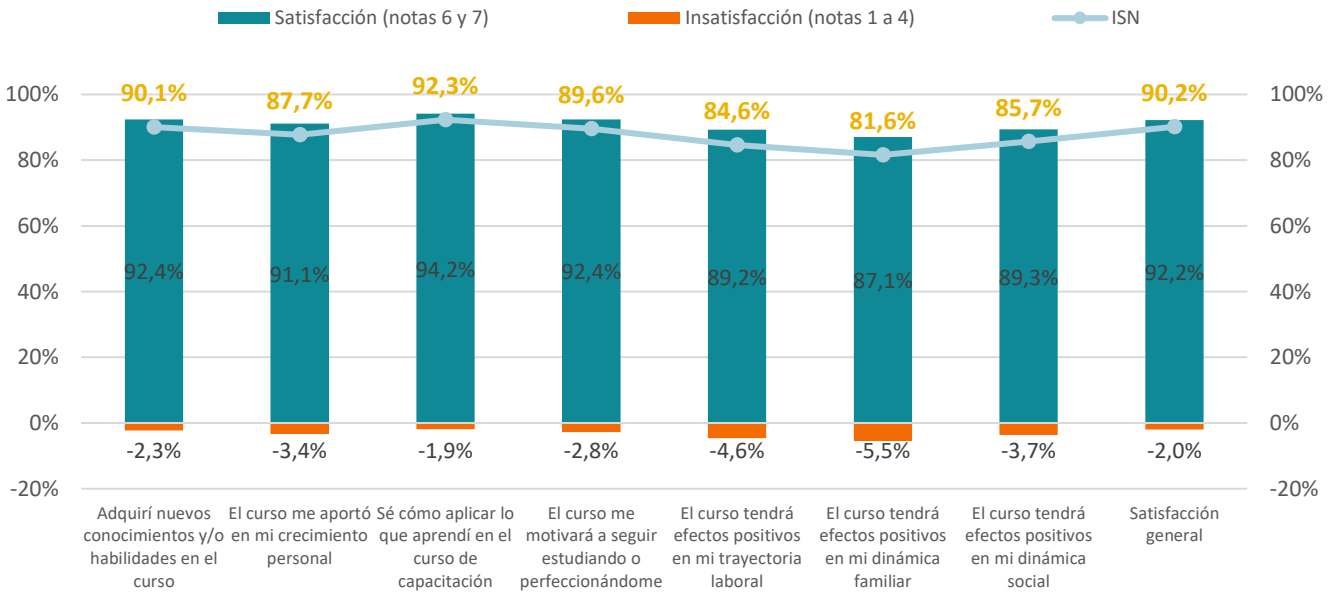
La última sub dimensión analizada, en la dimensión *"curso",* tiene que ver con el *"proveedor de capacitación"*, en este caso solo se les pide a los usuarios evaluar de manera general al proveedor, obteniendo de ese modo un ISN de un 92,1% considerado excelente.

3.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"

La última dimensión analizada en este reporte es *"Resultados",* que engloba la percepción de los usuarios en cuanto a la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 87,7%, considerado como positivo.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que sólo una de las ocho variables presenta un índice de satisfacción de nivel excelente, correspondiente a *"sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso"*, mientras que las siete variables restantes de todas formas son bien evaluadas, con calificación positiva.

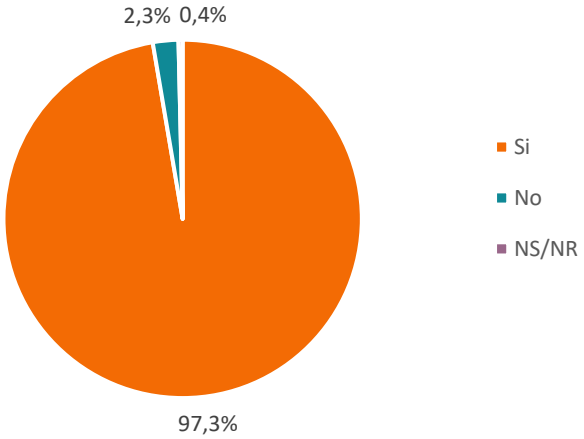
GRÁFICO N°19: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 97,3% declara que sí.

GRÁFICO N°20: ¿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 2021.

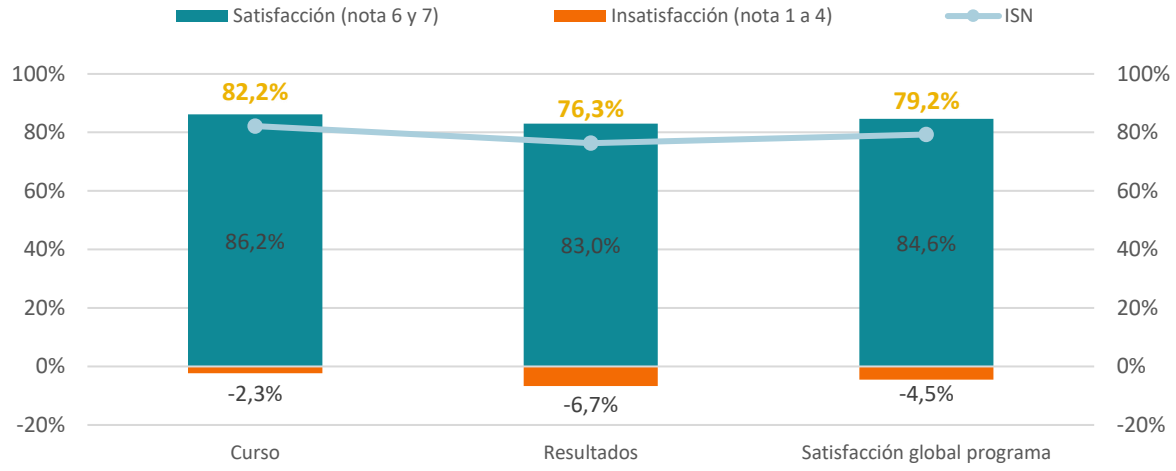
4. RESULTADOS FRANQUICIA TRIBUTARIA, TRABAJADORES CURSOS E-LEARNING

4.1 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

La encuesta de satisfacción para trabajadores de cursos e-learning se divide en un total de dos dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, donde la primera corresponde a *"curso"* y la segunda a *"resultados"*. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 79,2%, considerado como positivo. Las dos dimensiones evaluadas presentan niveles de satisfacción positivo, donde la dimensión *"curso"* alcanza un ISN de 82,2% y *"resultados"* alcanza un ISN de 76,3%.

En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las sub dimensiones y variables que componen las 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°21: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

4.2 EVALUACIÓN DIMENSIÓN "CURSO"

Antecedentes

La primera dimensión de la encuesta de satisfacción a trabajadores de cursos e-learning corresponde a *"curso"*, en la cual se evalúan las siguientes sub dimensiones: *"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 91,5% de los trabajadores señalan que, contaban con información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, dando cuenta que una menor parte de los trabajadores encuestados no tenía esa información clara.

Respecto de si los trabajadores pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 68,4% declara que sí (ver gráfico n°22 y n°23), dando cuenta de una alta proporción de usuarios que no pasan por este tipo de evaluaciones.

GRÁFICO N°22: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?

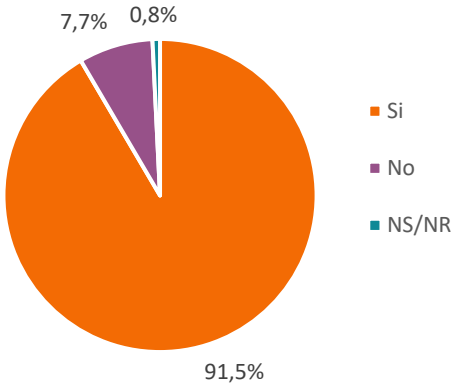
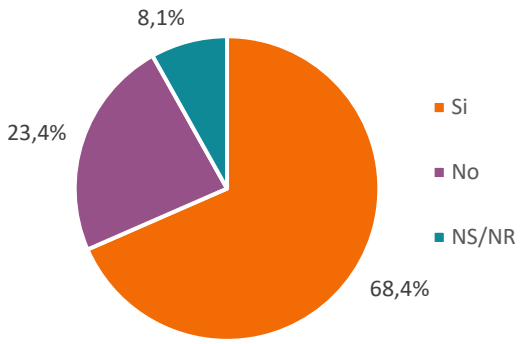


GRÁFICO N°23: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



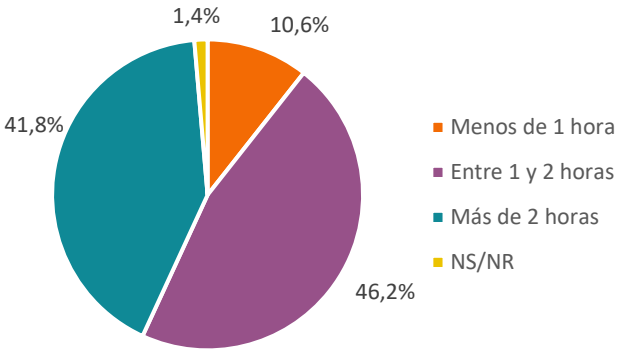
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

Respecto a las veces a la semana de ingreso a la plataforma, en promedio los usuarios de cursos e-learning ingresaban 3 veces a la semana. En cuanto al tiempo promedio que dedicaba en cada ingreso a la plataforma, un 46,2% indica que dedicaba entre 1 y 2 horas, mientras que un 41,8% dedica más de dos horas en cada ingreso.

TABLA N°24: ¿CUÁNTAS VECES A LA SEMANA INGRESÓ A LA PLATAFORMA?

NÚMERO DE INGRESO	Usuarios	Porcentaje
1	292	10,2%
2	584	20,5%
3	692	24,3%
4	325	11,4%
5	643	22,5%
6	106	3,7%
7	113	4,0%
8	22	0,8%
9	1	0,0%
10	27	0,9%
MÁS DE 10	47	1,6%
NS/NR	-	0,0%
TOTAL	**2.852**	**100%**
PROMEDIO	**3**	

GRÁFICO N°24: ¿CUÁNTO TIEMPO DEDICABA EN PROMEDIO EN CADA INGRESO A LA PLATAFORMA?



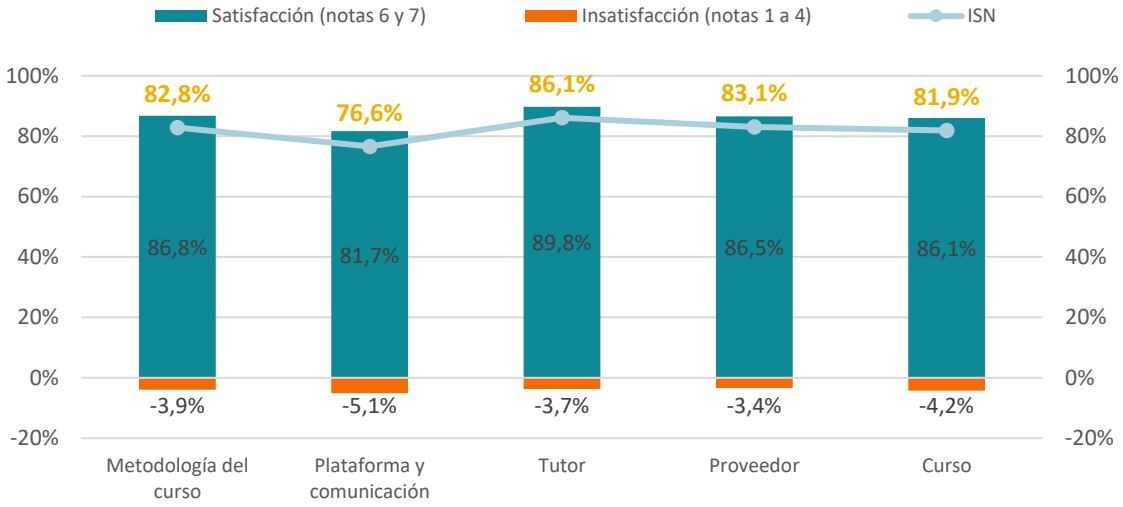
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

Al consultarles a los encuestados si consideraron adecuada la duración del curso, un 85,4% responde de forma positiva, y un 14,2% de forma negativa, donde las razones de esta última se deben en un 75,6% a que la duración de los cursos era muy corta y un 24% a que era más extensa de lo que en realidad se requería (un 0,5% de los usuarios "no sabe o no responde").

Evaluación dimensión "Curso"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 81,9%, considerado como positivo. La sub dimensión mejor evaluada corresponde a *"Tutor"* que obtiene un ISN de 86,1% considerado como positivo. Luego *"Proveedor"* y *"Metodología del curso"* también alcanzan evaluaciones positivas con ISN de 83,1% y 82,8% respectivamente. Finalmente, la sub dimensión *"Plataforma y comunicación"* es la peor evaluada con un ISN de 76,6%, que de todas formas corresponde a un calificación positiva.

GRÁFICO N°25: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

Al indagar en cada sub dimensión, partiendo por *"metodología del curso",* se observa que del total de diez variables evaluadas, sólo una obtiene satisfacción regular, correspondientes a *"entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado"*, correspondiente a lo peor evaluado en este ámbito. Mientras las variables restantes presentan calificación positiva, donde el mejor aspecto corresponde a *"los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso"*.

TABLA N°25: VARIABLES SUB DIMENSIÓN "METODOLOGÍA DEL CURSO"

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
EL CURSO PRESENTA UNA ESTRUCTURACIÓN LÓGICA DE LOS CONTENIDOS, QUE PERMITE SU COMPRENSIÓN	86,2%	-2,1%	88,4%
LOS CONTENIDOS SON PERTINENTES A LA TEMÁTICA QUE ABORDA EL CURSO	90,2%	-1,5%	91,7%
LOS CONTENIDOS DEL CURSO SE PRESENTAN DE MANERA DIDÁCTICA	81,8%	-4,2%	86,0%
EL MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE, COMO PRESENTACIONES, TEXTOS, GUÍAS DE APOYO, ETC.	78,1%	-4,9%	83,0%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	88,9%	-2,5%	91,3%
DURACIÓN DEL CURSO ACORDE A LOS CONTENIDOS DEL CURSO	83,1%	-3,4%	86,5%
PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO, DISTINTO AL TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR	82,9%	-3,7%	86,6%
ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERÍA EVALUADO	74,2%	-7,4%	81,6%
ENTREGA OPORTUNA DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	80,0%	-5,3%	85,2%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR EL CURSO	83,0%	-4,3%	87,3%
SUB DIMENSIÓN "METODOLOGÍA DEL CURSO"	**82,8%**	**-3,9%**	**86,8%**

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

La segunda sub dimensión evaluada en lo que tiene relación con el curso, es *"plataforma y comunicación"*, siendo ésta la que presenta la menor evaluación en relación al curso en modalidad e-learning, con un ISN de 76,6%. La mayor parte de las variables que componen esta sub dimensión presentan niveles de satisfacción positivo, a excepción de las variables *"facilidad de acceso a la plataforma donde se ejecutó el curso"* y *"utilidad de los elementos en línea para comunicarse e intercambiar información"* que presentan satisfacción regular.

TABLA N°26: VARIABLES SUB DIMENSIÓN "PLATAFORMA Y COMUNICACIÓN"

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
FACILIDAD DE ACCESO A LA PLATAFORMA DONDE SE EJECUTÓ EL CURSO	73,0%	-5,7%	78,7%
FACILIDAD PARA ENCONTRAR LA INFORMACIÓN QUE NECESITA DENTRO DE LA PLATAFORMA	78,0%	-4,3%	82,3%
FACILIDAD DE USO Y MANEJO DE LA PLATAFORMA DONDE EJECUTÓ EL CURSO	78,9%	-4,1%	83,1%
LA VARIEDAD DE RECURSOS DE ESTUDIO QUE OFRECE EL SITIO	80,0%	-4,0%	84,0%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DEL SOPORTE TÉCNICO O TUTOR ADMINISTRATIVO EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	75,9%	-5,9%	81,8%
UTILIDAD DE LOS ELEMENTOS EN LÍNEA PARA COMUNICARSE E INTERCAMBIAR INFORMACIÓN CON OTROS PARTICIPANTES DEL CURSO	73,9%	-6,5%	80,4%
SUB DIMENSIÓN "PLATAFORMA Y COMUNICACIÓN"	**76,6%**	**-5,1%**	**81,7%**

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

La tercera sub dimensión en relación a la dimensión *"curso",* tiene que ver con el *"tutor"*, lo que es evaluado sólo por aquellos que contaron con esta figura, que corresponde a un 8649% de los encuestados. Esta sub dimensión alcanza un ISN de 86,1% correspondiente a una buena evaluación, donde se observa que incluso dos de los seis aspectos aquí evaluados alcanzan una calificación excelente. Mientras que la variable peor evaluada corresponde a *"entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones"*, la única con evaluación regular.

TABLA N°27: VARIABLES SUB DIMENSIÓN "TUTOR"

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
POSEEN UN ALTO NIVEL DE CONOCIMIENTO Y HABILIDADES RESPECTO DE LO QUE ENSEÑAN	93,0%	-1,3%	94,3%
EXPUSIERON LA MATERIA DE FORMA CLARA Y COMPRENSIBLE	90,4%	-2,3%	92,7%
MOSTRARON BUENA DISPOSICIÓN PARA RESPONDER PREGUNTAS Y DUDAS	93,6%	-1,8%	95,3%
DEMOSTRARON CAPACIDAD PARA MOTIVAR A LOS ALUMNOS	85,1%	-3,6%	88,8%
ENTREGARON JUSTIFICACIÓN SOBRE LAS CALIFICACIONES DE LAS EVALUACIONES	68,8%	-9,9%	78,7%
RAPIDEZ DE RESPUESTA DE LOS TUTORES ACADÉMICOS EN LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN DIRECTA	85,9%	-3,2%	89,1%
SUB DIMENSIÓN "TUTOR"	**86,1%**	**-3,7%**	**89,8%**

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

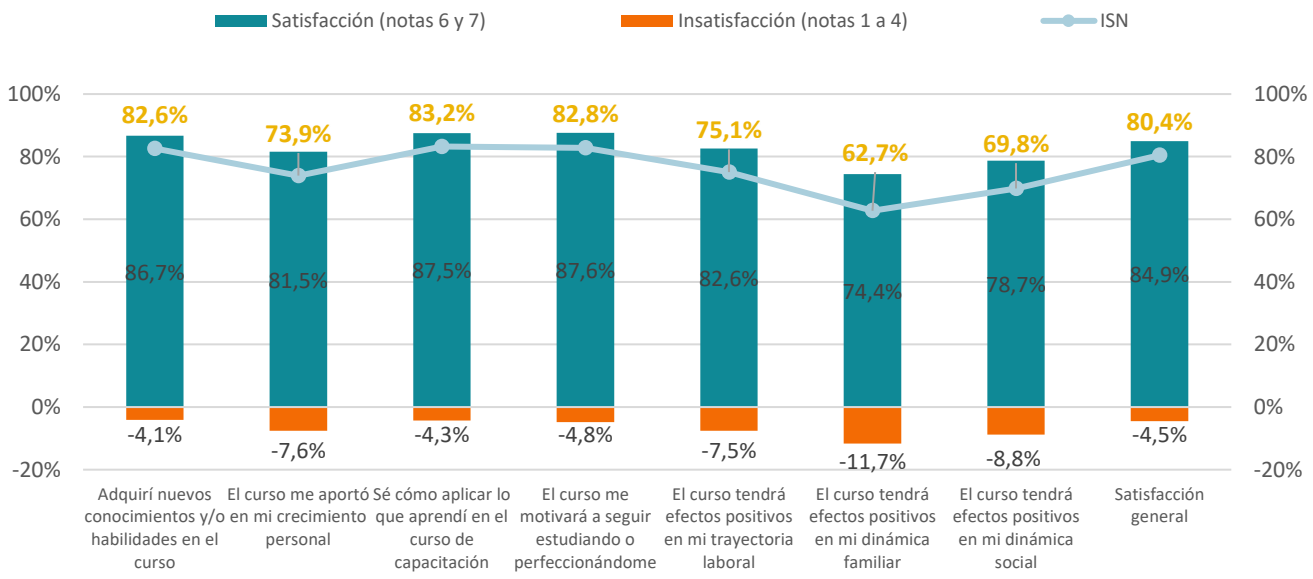
La última sub dimensión en la dimensión *"curso"* de modalidad e-learning corresponde a *"proveedor de capacitación"*, en este caso solo se les pide a los usuarios evaluar de manera general al proveedor, obteniendo de ese modo un ISN de un 83,1% considerado positivo.

4.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"

La última dimensión analizada en este reporte es *"Resultados",* que engloba la percepción de los usuarios en cuanto a la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 76,3%, considerado como positivo, correspondiente a los más bajo en la modalidad e-learning.

Respecto a las variables que inciden a la baja en la satisfacción de esta dimensión, se observa que corresponde cuatro de las siete variables presentan ISN de nivel regular, correspondiente a *"el curso de capacitación me aportó en mi crecimiento personal"*, *"el curso de capacitación tendrá efectos positivos en mi trayectoria laboral"*, *"el curso de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica familiar"*, y *"el curso de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica social"*. Mientras que las tres variables restantes sobre la percepción de resultados alcanzan satisfacción positiva.

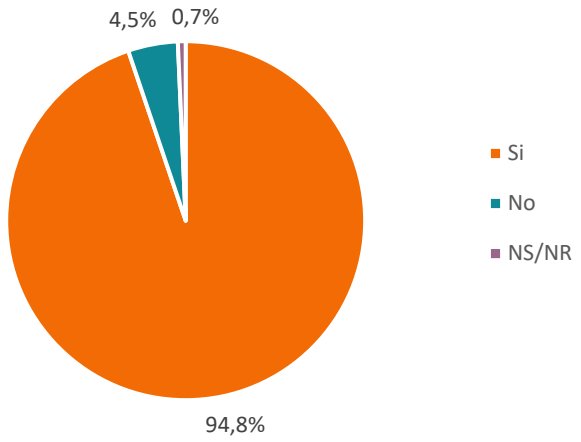
GRÁFICO N°26: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

Finalmente, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 94,8% declara que sí.

GRÁFICO N°27: ¿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 2021.

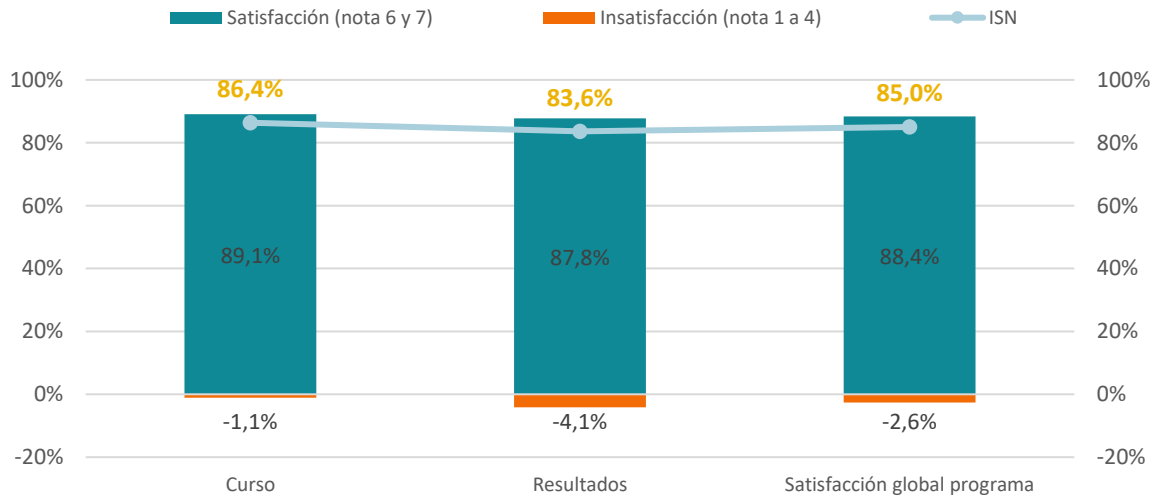
5. RESULTADOS FRANQUICIA TRIBUTARIA, TRABAJADORES CURSOS A DISTANCIA

4.4 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

La encuesta de satisfacción para trabajadores de cursos a distancia también se divide en dos dimensiones que permiten evaluar los distintos aspectos de esta modalidad, donde la primera corresponde a *"curso"* y la segunda a *"resultados".* El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 85%, considerado como positivo. Las dos dimensiones evaluadas presentan niveles de satisfacción positivo, donde la dimensión *"curso"* alcanza un ISN de 86,4% y *"resultados"* alcanza un ISN de 83,6%.

En los siguientes apartados se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las sub dimensiones 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 a distancia.

GRÁFICO N°28: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

4.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN "CURSO"

Antecedentes

La primera dimensión de la encuesta de satisfacción a trabajadores de cursos a distancia corresponde a *"curso",* en la cual se evalúan las siguientes sub dimensiones: *"metodología del curso"*, *"medio de soporte"* y *"proveedor de capacitación".* Previo a presentar los resultados de

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

En cuanto a la información clara y precisa sobre la duración y horarios del curso, un 82,9% de los trabajadores señalan que sí contaban con esa información, mientras que un 16,1% indica que no contaban con dicha información, lo que da cuenta de un aspecto a mejorar.

Respecto de si los trabajadores pasaron por un proceso de evaluación o diagnóstico previo al desarrollo del curso, un 68,9% declara que sí (ver gráfico n°29 y n°30), reflejando que cerca de una cuarta parte de los usuarios no pasan por este tipo de evaluaciones.

GRÁFICO N°29: ANTES DE INICIAR EL CURSO, ¿CONTABA USTED CON INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA SOBRE SU DURACIÓN Y HORARIOS?

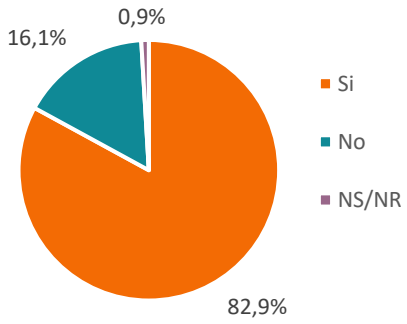
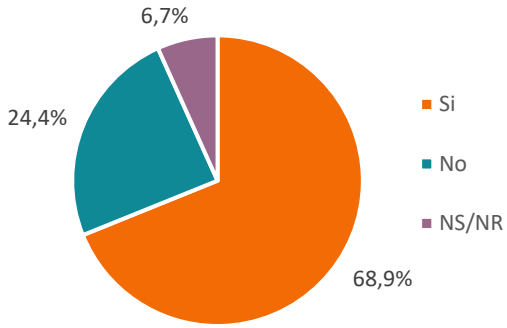


GRÁFICO N°30: AL INICIAR EL CURSO, ¿REALIZÓ ALGUNA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN O DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO O CAPACIDADES?



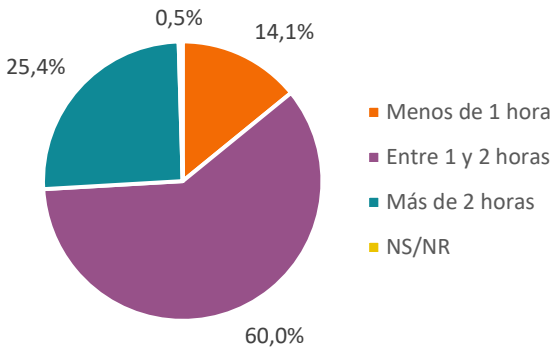
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

Respecto a las veces a la semana de uso de la plataforma o dispositivo para desarrollar el curso, en promedio los usuarios de cursos a distancia lo utilizan 3 veces a la semana. En cuanto al tiempo promedio que dedicaba en cada uso de la plataforma o dispositivo para el desarrollo del curso, un 60% indica que dedicaba entre 1 y 2 horas.

TABLA N°28: ¿CUÁNTAS VECES A LA SEMANA UTILIZÓ LA PLATAFORMA O DISPOSITIVO PARA DESARROLLAR EL CURSO?

NÚMERO DE INGRESO	Usuarios	Porcentaje
1	199	13,3%
2	385	25,6%
3	415	27,6%
4	139	9,3%
5	240	16,0%
6	44	2,9%
7	55	3,7%
8	5	0,3%
9	-	0,0%
10	4	0,3%
MÁS DE 10	15	1,0%
NS/NR	-	0,0%
TOTAL	**1.501**	**100%**
PROMEDIO	**3**	

GRÁFICO N°31: ¿CUÁNTO TIEMPO DEDICABA EN PROMEDIO EN CADA INGRESO A LA PLATAFORMA?



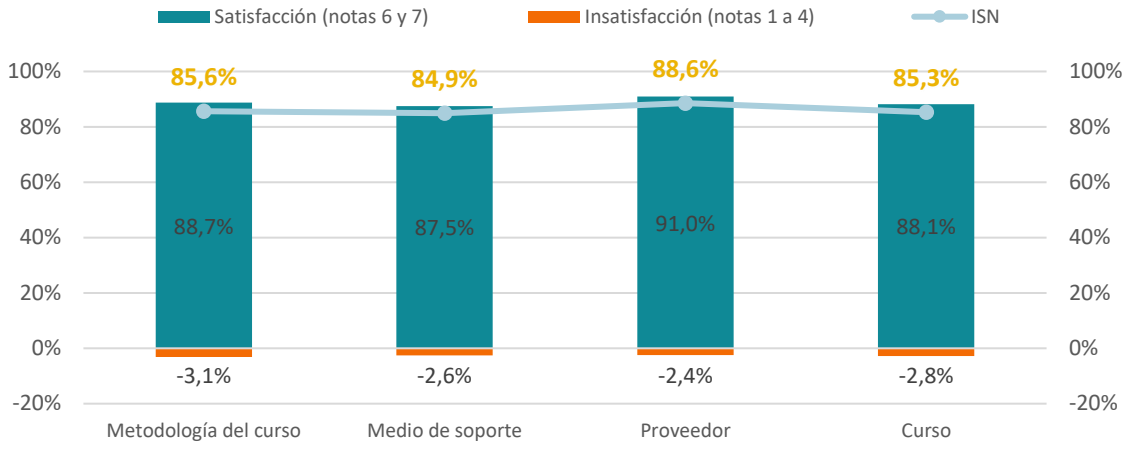
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

Respecto a la duración del curso, un 88,3% de los usuarios si la consideraron adecuada, y un 11,3% no la encontraron adecuada, donde un 73,5% de estos últimos indica que la duración de los cursos era muy corta y un 25,9% que era más extensa de lo que en realidad se requería (un 0,6% de los usuarios "no sabe o no responde").

Evaluación dimensión "Curso"

El ISN global de esta dimensión corresponde a 85,3%, considerado como positivo. La sub dimensión mejor evaluada corresponde a *"Proveedor"* que obtiene un ISN de 88,6% considerado como positivo. Luego *"Metodología del curso"* y *"Medio de soporte"* también alcanzan evaluaciones positivas con ISN de 85,6% y 84,9% respectivamente.

GRÁFICO N°32: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "CURSO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

Revisando en cada sub dimensión, comenzando por *"metodología del curso",* se observa que del total de diez variables evaluadas, dos obtienen satisfacción excelente, correspondientes a *"los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso"* y *"el cumplimiento de todas las actividades programadas"*, correspondiente a lo mejor evaluado en este ámbito. Mientras que las ocho variables restantes presentan calificación positiva, dando cuenta de una buena evaluación en cuanto al desarrollo metodológico el curso.

TABLA N°29: VARIABLES SUB DIMENSIÓN "METODOLOGÍA DEL CURSO"

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
EL CURSO PRESENTA UNA ESTRUCTURACIÓN LÓGICA DE LOS CONTENIDOS, QUE PERMITE SU COMPRENSIÓN	88,6%	-1,4%	90,0%
LOS CONTENIDOS SON PERTINENTES A LA TEMÁTICA QUE ABORDA EL CURSO	92,2%	-1,0%	93,2%
LOS CONTENIDOS DEL CURSO SE PRESENTAN DE MANERA DIDÁCTICA	87,4%	-2,5%	89,9%
EL MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE, COMO PRESENTACIONES, TEXTOS, GUÍAS DE APOYO, ETC.	85,0%	-3,6%	88,5%
EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	90,8%	-1,7%	92,5%
DURACIÓN DEL CURSO ACORDE A LOS CONTENIDOS DEL CURSO	83,4%	-3,4%	86,8%
PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CURSO, DISTINTO AL TUTOR, FACILITADOR O PROFESOR	86,3%	-2,6%	89,0%
ENTREGA DE INFORMACIÓN RESPECTO A CÓMO USTED SERÍA EVALUADO	77,8%	-5,7%	83,5%
ENTREGA OPORTUNA DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES	81,5%	-4,5%	86,0%
EVALUACIÓN AL FINALIZAR EL CURSO	83,5%	-4,5%	88,0%
SUB DIMENSIÓN "METODOLOGÍA DEL CURSO"	**85,6%**	**-3,1%**	**88,7%**

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

La segunda sub dimensión evaluada en lo que tiene relación con el curso en modalidad a distancia, corresponde a *"medio de soporte"*, con un ISN de 84,9% correspondiente a una evaluación positiva. Todas las variables medidas presentan niveles de satisfacción positivo, dando cuenta que los dispositivos para el desarrollo de esta modalidad tienen un aporte positivo para el desarrollo de los cursos.

TABLA N°30: VARIABLES SUB DIMENSIÓN "MEDIO DE SOPORTE"

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
FACILIDAD PARA ENCONTRAR LA INFORMACIÓN QUE SE NECESITA DENTRO DEL MEDIO DE SOPORTE PARA EL APRENDIZAJE	82,2%	-3,6%	85,8%
FACILIDAD DE USO Y MANEJO DEL MEDIO DE SOPORTE PARA EL APRENDIZAJE	84,7%	-2,3%	87,0%
LA VARIEDAD DE RECURSOS DE ESTUDIO QUE OFRECE EL MEDIO DE SOPORTE PARA EL APRENDIZAJE	85,9%	-2,3%	88,3%
UTILIDAD DEL MEDIO DE SOPORTE PARA EL APRENDIZAJE	86,8%	-2,1%	88,9%
SUB DIMENSIÓN "MEDIO DE SOPORTE"	**84,9%**	**-2,6%**	**87,5%**

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

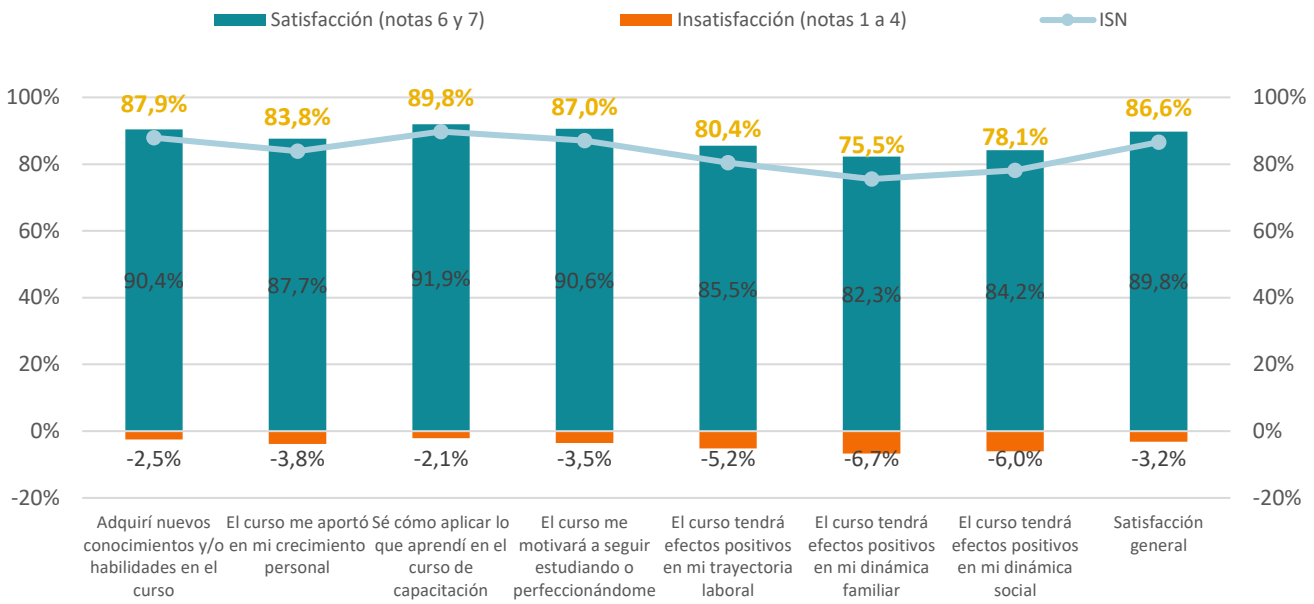
La última sub dimensión en la dimensión *"curso"* de modalidad a distancia corresponde a *"proveedor de capacitación"*, donde los usuarios evalúan de manera general al proveedor, alcanzando un ISN de un 88,6% considerado positivo, siendo lo mejor evaluado por parte de los usuarios de cursos en modalidad a distancia.

4.6 EVALUACIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"

La última dimensión analizada en este reporte es *"Resultados",* que engloba la percepción de los usuarios en cuanto a la utilidad del curso para el empleo y la percepción del aprendizaje que obtuvieron posterior al curso. Esta dimensión presenta un ISN igual a 83,6%, considerado como positivo, correspondiente a los más bajo en la modalidad e-learning.

Todas las variables de esta dimensión presentan ISN de nivel positivo, donde las de menor calificación corresponden a *"el curso tendrá efectos positivos en mi dinámica familiar"* y *"el curso de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica social"*.

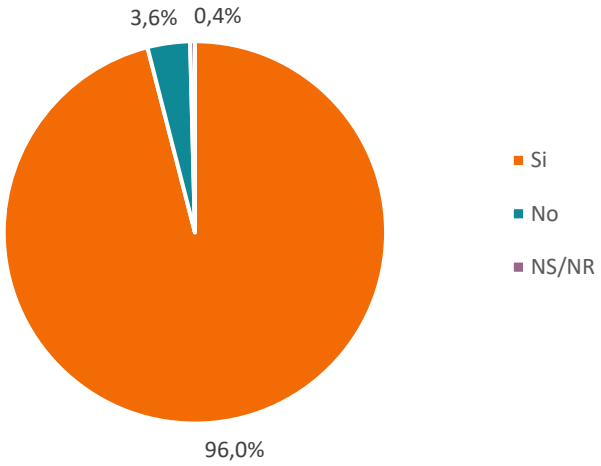
GRÁFICO N°33: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

Finalmente, al consultarle a los usuarios si recomendarían el programa a otras personas, un 96% declara que sí.

GRÁFICO N°34: ¿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 2021.

6. RESULTADOS REGIONALES

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada regional considerando que la muestra no solo es representativa a nivel nacional, sino que también regional, a excepción de Aysén donde el error alcanza un 11,5%, aspecto que es importar de tomar en cuenta al leer las cifras que se presentan para dicha región.

La siguiente tabla presenta los ISN, porcentajes de satisfacción positiva y negativa, y por dimensión que componen las encuestas de trabajadores, combinando las tres modalidades de desarrollo de los cursos. Asimismo, se agregan los resultados a nivel nacional de modo de generar un comparativo con los resultados obtenidos en cada región.

TABLA N°31: ISN POR REGIÓN

REGIONES	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	NACIONAL
CURSO																	
POSITIVA	89,4%	91,1%	91,1%	88,8%	89,5%	86,5%	89,4%	87,5%	87,8%	87,4%	85,5%	87,1%	86,8%	86,4%	90,5%	86,7%	**88,3%**
NEGATIVA	2,8%	1,7%	1,9%	2,5%	2,4%	3,4%	2,5%	3,1%	3,4%	2,7%	4,8%	2,1%	4,1%	4,0%	4,6%	4,2%	**3,1%**
ISN	86,5%	90,6%	90,9%	87,9%	88,7%	84,8%	88,5%	86,7%	84,9%	87,2%	84,8%	88,6%	83,8%	82,5%	85,1%	82,6%	**86,5%**
RESULTADOS																	
POSITIVA	87,7%	90,3%	89,0%	86,7%	87,1%	85,5%	89,2%	85,5%	84,6%	86,1%	85,1%	87,1%	84,5%	83,3%	87,9%	81,1%	**86,2%**
NEGATIVA	4,6%	3,1%	3,8%	4,1%	4,6%	5,3%	3,9%	6,1%	6,1%	5,0%	5,9%	4,5%	6,5%	5,5%	6,6%	6,8%	**5,2%**
ISN	83,1%	87,2%	85,2%	82,5%	82,5%	80,1%	85,3%	79,4%	78,5%	81,0%	79,2%	82,6%	77,9%	77,8%	81,3%	74,3%	**81,0%**
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	**84,8%**	**88,9%**	**88,1%**	**85,2%**	**85,6%**	**82,5%**	**86,9%**	**83,0%**	**81,7%**	**84,1%**	**82,0%**	**85,6%**	**80,9%**	**80,1%**	**83,2%**	**78,4%**	**83,7%**

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

7. RESULTADOS POR TIPO DE FRANQUICIA

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada por tipo de franquicia considerando que la muestra no solo es representativa a nivel nacional, sino que también por esta variable.

La siguiente tabla presenta los ISN, porcentajes de satisfacción positiva y negativa, y por dimensión que componen las encuestas de trabajadores, combinando las tres modalidades de desarrollo de los cursos. Asimismo, se agregan los resultados a nivel nacional de modo de generar un comparativo con los resultados obtenidos en cada tipo de franquicia.

TABLA N°32: ISN POR TIPO DE FRANQUICIA

TIPO DE FRANQUICIA	CONTRATADA	POST CONTRATO	PRE CONTRATO	NACIONAL
CURSO				
POSITIVA	87,8%	93,7%	89,3%	**88,3%**
NEGATIVA	3,4%	1,5%	3,0%	**3,1%**
ISN	84,3%	91,1%	87,9%	**86,5%**
RESULTADOS				
POSITIVA	85,5%	88,8%	88,4%	**86,2%**
NEGATIVA	5,5%	3,5%	4,2%	**5,2%**
ISN	79,9%	85,3%	84,3%	**81,0%**
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	**82,1%**	**88,2%**	**86,1%**	**83,7%**

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Franquicia Tributaria año 2021.

8. ANEXOS

Cuestionario de satisfacción de empresas usuarias 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 2021 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. Identificación del encuestado

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

2. Antecedentes generales

[PREG_02] Previo al año 2021, ¿su empresa había hecho uso de programas de SENCE para capacitación?	
Sí	
No ***Pasa a [PREG_05]***	

[PREG_03] ¿Hace cuántos años hizo uso de este tipo de recursos, antes del año 2021?
Años *(Nota: listado desplegable, de 1 a 10 y más de 10)*

[PREG_04] Si fue hace menos de 1 año ¿Hace cuántos meses hizo uso de este tipo de recursos, antes del año 2021?
Meses *(Nota: listado desplegable de 1 a 11)*

3. Gestión de la capacitación

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

[PREG_06] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría a los siguientes aspectos relativos al trabajo desarrollado por la dirección regional de SENCE?	
[PREG_06_01] Entrega de información útil para el uso y gestión de Franquicia Tributaria	Nota de 1 a 7
[PREG_06_02] Cumplimiento de plazos	Nota de 1 a 7
[PREG_06_03] Atención recibida	Nota de 1 a 7
[PREG_06_04] Capacitación y orientación en el uso del Libro de Clases Electrónico	Nota de 1 a 7

[PREG_07] ¿Con cuál o cuáles de los siguientes **OTIC** trabajó su empresa durante el año 2021?
a. CORPORACION SOFOFA
b. OTIC SOFOFA
c. PROFORMA
d. Cámara Chilena de la Construcción
e. ASIMET
f. AGROCAP
g. ALIANZA
h. BANOTIC
i. BIOBIO
j. CGC
k. CHILEVINOS

l. COMERCIO
m. CORFICAP
n. FRANCO CHILENO
o. INDUPAN
p. OHIGGINS
q. PROACONCAGUA
r. PROMAULE
s. CAMACOES

[PREG_08] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría a los siguientes aspectos relativos al trabajo desarrollado por el OTIC?	
[PREG_08_01] Entrega de información para un buen uso de Franquicia Tributaria	Nota de 1 a 7
[PREG_08_02] Asistencia técnica y orientación sobre el uso de Franquicia Tributaria	Nota de 1 a 7
[PREG_08_03] Gestión en tiempos oportunos	Nota de 1 a 7
[PREG_08_04] Orientación sobre el uso eficiente de los recursos disponibles	Nota de 1 a 7
[PREG_08_05] Entrega de Información en cuanto a la oferta de cursos de capacitación y de sus ejecutores (OTEC)	Nota de 1 a 7
[PREG_08_06] Oferta de procesos de evaluación y certificación de competencias labores	Nota de 1 a 7
[PREG_08_07] Atención en general recibida por parte del OTIC	Nota de 1 a 7

[PREG_09] Y utilizando la misma escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría a él o los OTIC con el cual o cuales ha trabajado su empresa?	Nota de 1 a 7

4. Información disponible

[PREG_10] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría a los siguientes aspectos relativos a la información disponible de Franquicia Tributaria?	
[PREG_10_01] Facilidad para acceder a la información general respecto de Franquicia Tributaria de Capacitación	Nota de 1 a 7
[PREG_10_02] Claridad de la información disponible para hacer uso de Franquicia Tributaria de Capacitación (por ejemplo, requisitos, beneficios, obligaciones, procesos, etc.)	Nota de 1 a 7

[PREG_11] ¿Usted conoce el manual de Franquicia Tributaria de Capacitación?	
Sí	
No ***pasa a [PREG_13]***	

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

[PREG_13] A continuación se señalan una serie de aspectos relativos a Franquicia Tributaria de Capacitación. En una escala de 1 a 7, ¿Qué tan clara es la información que usted tiene de cada uno de ellos? Considere que 1 es para nada claro y 7 es muy claro

[PREG_13_01] Los topes de deducible anual	Nota de 1 a 7
[PREG_13_02] Los requisitos de las empresas para hacer uso del beneficio tributario	Nota de 1 a 7
[PREG_13_03] El valor de la hora cronológica por participante y tramos imputables según remuneración	Nota de 1 a 7
[PREG_13_04] Los requisitos de asistencia para imputar la capacitación	Nota de 1 a 7
[PREG_13_05] El mínimo de duración de actividades de capacitación	Nota de 1 a 7
[PREG_13_06] Las horas máximas de jornada diaria para capacitación	Nota de 1 a 7
[PREG_13_07] Días para inscribir una acción de capacitación	Nota de 1 a 7
[PREG_13_08] Proceso de certificación del gasto para la obtención del beneficio tributario	Nota de 1 a 7

[PREG_14] ¿Qué oportunidades de las que se mencionan a continuación conoce usted que puede acceder mediante Franquicia Tributaria de Capacitación?	
a. Capacitación	
b. Evaluación y Certificación de Competencias Laborales	
c. Nivelación de estudios	
d. Módulos en Centros de Formación Técnica	
e. Estudio de detección de necesidades de capacitación	
f. Financiamiento de la unidad de administración de capacitación	
g. Programa de capacitación relacionado al Comité Bipartito	

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

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

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

5. Evaluación OTEC

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

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

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

[PREG_20_06] Desempeño del relator	Nota de 1 a 7

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

6. Resultados

[PREG_22] En una escala de 1 a 7, donde 1 es Muy en desacuerdo y 7 es Totalmente de acuerdo ¿qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones sobre los contenidos de los cursos de capacitación realizados?	
[PREG_22_01] Son una necesidad común de nuestro sector productivo	Nota de 1 a 7
[PREG_22_02] Se encuentran actualizados a la realidad de nuestro sector productivo	Nota de 1 a 7
[PREG_22_03] Son útiles para las necesidades específicas de nuestra empresa	Nota de 1 a 7

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

[PREG_24] ¿En cuál de las siguientes áreas de su empresa considera usted que el curso de capacitación en el que han participado sus trabajadores puede generar MAYORES cambios?	
a. Eficiencia en las tareas de trabajo	
b. Clima organizacional	
c. Habilidades blandas, tales como liderazgo, trabajo en equipo, etc.	
d. Disminución de fallas/accidentes laborales	
e. Satisfacción de clientes	
f. Uso de nuevas tecnologías o equipamientos	
g. Ninguna de las anteriores	

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

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

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

Cuestionario de satisfacción de usuarios Franquicia Tributaria (curso presencial):

<table>
<tr><td rowspan="6">Introducción</td><td rowspan="2">Buenos días/tardes,

¿Hablo con (Nombre de encuestado)?

Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.</td><td>Sí</td></tr>
<tr><td>No

(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Estamos realizando una encuesta de satisfacción y de acuerdo con nuestros registros, usted participó en un curso de capacitación en modalidad presencial durante el año 2021.

¿Me podría confirmar si participó y terminó el curso de capacitación?</td><td>Sí</td></tr>
<tr><td>No

(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Quisiéramos conocer su opinión respecto de este curso con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,

¿Me podría contestar algunas preguntas?

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)</td><td>Sí</td></tr>
<tr><td>No

(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</td></tr>
</table>

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?	
Sí	
No	

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

2. ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL CURSO

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

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

[PREG_03_08] Entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_09] Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

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

3. CONDICIONES DEL CURSO EN PANDEMIA

[PREG_05] Respecto a las condiciones en que se desarrolló del curso en Pandemia (COVD-19), ¿el lugar de ejecución del curso contaba con la ventilación adecuada?	
Sí	
No	

[PREG_06] Durante las clases ¿se respetó el distanciamiento social?	
Sí	
No	

[PREG_07] ¿Se dispuso de alcohol gel en el lugar de ejecución del curso?	
Sí	
No	

4. ASPECTOS MATERIALES DEL CURSO

[PREG_08] Respecto al desarrollo del curso de capacitación, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.		
[PREG_08_01] La ubicación del lugar de capacitación, referido a la facilidad de acceso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_02] La infraestructura física, como las salas, su tamaño, iluminación, ventilación, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_03] Orden y aseo de la sala de clases y de las instalaciones en general	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_04] Equipamiento para las actividades prácticas pertinente al curso *(Nota: en caso de que el encuestado no comprenda el concepto de equipamiento debe dar ejemplos como: equipos, computadores, herramientas, otros)*	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_05] Cantidad de equipamiento de acuerdo a la cantidad de alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_06] Estado del equipamiento *(Nota: si al encuestado no le queda claro, señalar que el estado del equipamiento se evaluará de acuerdo con el buen funcionamiento del mismo)*	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_07] Cumplimiento de horarios establecidos de inicio y fin del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_08] Cumplimiento fechas y plazos para las actividades	Nota de 1 a 7	NS/NR

5. HORARIOS Y DURACIÓN DEL CURSO

[PREG_09] ¿Cuántos días a la semana se desarrollaba el curso?	*Listado desplegable de 1 a 7 días*
	NS/NR
[PREG_10] ¿Y cuál fue el número de horas diarias?	*Listado desplegable de 1 a 12 horas*
	NS/NR

[PREG_11] En una escala de 1 a 7 ¿Qué tan adecuado le pareció el horario del curso? Considere 1 muy poco adecuado y 7 muy adecuado	Nota de 1 a 7
	NS/NR
[PREG_12] ¿Considera que la duración total del curso fue adecuada?	Sí ***Pasa a [PREG_14]***
	No ***Pasa a [PREG_13]***

[PREG_13] ¿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	

6. TUTOR, FACILITADOR, PROFESOR O RELATOR

[PREG_14] Respecto a los tutores académicos, facilitadores, profesores o relatores con que contó la actividad, y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan de acuerdo se encuentra con los siguientes aspectos de su desempeño?		
[PREG_14_01] Poseen un alto nivel de conocimiento y habilidades respecto de lo que enseñan	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_14_02] Expusieron la materia de forma clara y comprensible	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_14_03] Mostraron buena disposición para responder preguntas y dudas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_14_04] Demostraron capacidad para motivar a los alumnos	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_14_05] Entregaron justificación sobre las calificaciones de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

7. PROVEEDOR DE CAPACITACIÓN

[PREG_15] Utilizando la misma escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿qué nota le pondría a la INSTITUCIÓN que realizó el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR

8. RESULTADOS

[PREG_16] En una escala de 1 a 7**,** donde 1 es 'Absolutamente en desacuerdo', y 7 es 'Absolutamente de acuerdo', ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones en cuanto a la utilidad y resultados del curso de capacitación?		
[PREG_16_01] Adquirí nuevos conocimientos y/o habilidades en el curso de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_16_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_16_03] Sé cómo aplicar lo que aprendí en el curso de capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_16_04] El curso de capacitación me motivará a seguir estudiando o perfeccionándome	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_16_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_16_06] El curso de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica familiar	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_16_07] El curso de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica social (amigos, compañeros de curso, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_17] Y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con el curso de capacitación?, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_18] Y para terminar, ¿recomendaría la participación en este curso a otras personas?	Sí	No

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

Cuestionario de satisfacción de usuarios Franquicia Tributaria (curso e-learning):

<table>
<tr><td rowspan="6">Introducción</td><td rowspan="2">Buenos días/tardes,

¿Hablo con (Nombre de encuestado)?

Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.</td><td>Sí</td></tr>
<tr><td>No

(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">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 2021.

¿Me podría confirmar si participó del curso de capacitación?</td><td>Sí</td></tr>
<tr><td>No

(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Quisiéramos conocer su opinión respecto de este curso con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,

¿Me podría contestar algunas preguntas?

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)</td><td>Sí</td></tr>
<tr><td>No

(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</td></tr>
</table>

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] Respecto al desarrollo del curso de capacitación, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del curso en el que usted participó?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.		
[PREG_03_01] El curso presenta una estructuración lógica de los contenidos que permite su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_02] Los contenidos son pertinentes a la temática que aborda el curso	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_03] Los contenidos del curso se presentan de manera didáctica a través de gráficos, ejemplos, animaciones y/o simulaciones para facilitar su comprensión	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_04] El material de apoyo para el aprendizaje, como presentaciones, textos, guías de apoyo, etc.	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_05] El cumplimiento de todas las actividades programadas	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_06] Duración del curso acorde a los contenidos del curso	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_03_07] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_08] Entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_09] Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

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

3. Plataforma y comunicación
(Sólo para cursos modalidad E-Learning)

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

4. Duración del curso
(Sólo para cursos modalidad E-Learning)

[PREG_06] ¿Cuántas veces a la semana ingresó a la plataforma donde se desarrolló el curso?	*Listado de 0 a 10, Más de 10*
[PREG_07] ¿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_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)*	
c. Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería	
d. Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería	

5. Tutor, Facilitador, Profesor o Relator

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

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

6. Proveedor de capacitación

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

7. Resultados

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

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

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

[PREG_15] ¿Por qué no terminó el curso de capacitación? *(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_16] Y en una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho está con el o los cursos de capacitación?, donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_17] Y para terminar, ¿recomendaría la participación en este curso a otras personas?	Sí	No

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

Cuestionario de satisfacción de usuarios Franquicia Tributaria (a distancia):

<table>
<tr><td rowspan="6">Introducción</td><td rowspan="2">Buenos días/tardes,

¿Hablo con (Nombre de encuestado)?

Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.</td><td>Sí</td></tr>
<tr><td>No

(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">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 2021.

¿Me podría confirmar si participó del curso de capacitación?</td><td>Sí</td></tr>
<tr><td>No

(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Quisiéramos conocer su opinión respecto de este curso con la finalidad de mejorarlo. Si usted fuera tan amable,

¿Me podría contestar algunas preguntas?

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)</td><td>Sí</td></tr>
<tr><td>No

(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</td></tr>
</table>

1. Aspectos previos al inicio del curso

[PREG_01] Antes de iniciar el curso, ¿contaba usted con información clara y precisa sobre su duración?	
d. Sí	
e. No	
f. NS/NR	

[PREG_02] Al iniciar el curso, ¿realizó alguna actividad de evaluación o diagnóstico del nivel de conocimiento o capacidades?	
c. Sí	
d. No	
e. NS/NR	

2. Aspectos metodológicos del curso

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

[PREG_03_07] Personal de apoyo administrativo durante la ejecución del curso, distinto al tutor, facilitador o profesor	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_08] Entrega de información respecto a cómo usted sería evaluado	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_09] Entrega oportuna de los resultados de las evaluaciones	Nota de 1 a 7	NS/NR

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

3. Medio de soporte

[PREG_05] Respecto al medio de soporte para el aprendizaje (físico, como libros, o electrónico, como tablet), evalúe de 1 a 7, donde 1 es la evaluación más baja y 7 la más alta, los siguientes aspectos:		
[PREG_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 variedad de 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 la plataforma o dispositivo para desarrollar el curso?	*Listado de 0 a 10, Más de 10*

[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)*	
e. Tuvo una duración muy extensa para lo que en realidad se requería	
f. Tuvo una duración muy corta para lo que en realidad se requería	

5. Proveedor de capacitación

[PREG_10] Utilizando la misma escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 es excelente, ¿qué nota le pondría a la INSTITUCIÓN que realizó el curso?	Nota de 1 a 7	NS/NR

6. Resultados

[PREG_11] En una escala de 1 a 7**,** donde 1 es 'Absolutamente en desacuerdo', y 7 es 'Absolutamente de acuerdo', ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones en cuanto a la utilidad y resultados del curso de capacitación?		
[PREG_11_01] Adquirí 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 en mí mismo, 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_11_06] El curso de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica familiar	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_11_07] El curso de capacitación tendrá efectos positivos en mi dinámica social (amigos, compañeros de curso, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_12] ¿Usted finalizó el curso de capacitación?	Sí ***Pasa a [PREG_14]***	No

[PREG_13] ¿Por qué no terminó el curso de capacitación? *(Nota: Leer alternativas. Respuesta de selección múltiple)*	
h. La temática del curso no lo motivó	
i. La modalidad del curso no lo motivó	
j. El medio de soporte para el aprendizaje era complejo en su uso	
k. Los contenidos del curso eran de un nivel muy básico	
l. Los contenidos del curso eran de un nivel muy avanzado	
m. Falta de tiempo para dedicar a la capacitación	
n. Otro ¿Cuál?	

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

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