

UNIVERSIDAD DEL BIOBIO

Facultad de Ciencias Empresariales

Departamento de Administración y Auditoría



MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

DIAGNÓSTICO DE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA BAJA ADHESIÓN A LA CAPACITACIÓN DE TRABAJADORES DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA EN LA COMUNA DE CONCEPCIÓN CON ACCESO A FRANQUICIA TRIBUTARIA SENCE.

ALUMNOS : Gonzalo Campos Garrido.
: Quintiliano Fernández Verdejo.

PROFESOR GUIA : Adolfo Albornoz Acosta.

CONCEPCIÓN, 28 SEPTIEMBRE DEL 2015

Dedicatorias

*A mis padres, Victoria y Juan. A mis hermanos y a mi pareja Camila.
A mi compañero y amigo Quintiliano.*

Agradecimientos:

En mi primer lugar agradezco a mis padres, Victoria y Juan, por brindarme su apoyo constante e incondicional durante toda mi vida y más aún durante esta etapa de desarrollo profesional, por estar conmigo en momentos difíciles y también en momentos felices. Agradezco también a cada uno de mis hermanos, por su apoyo, sus consejos, los momentos inolvidables y por acompañarme en cada uno de mis pasos.

Agradezco también a mi querida abuela Lila, por estar junto a mí los primeros años de vida, por su apoyo, paciencia y compañía.

Agradecido enormemente de mi pareja Camila, quien me ha acompañado y aconsejado durante todos estos años, gracias por su paciencia y apoyo fundamental.

Además agradezco a mi amigo y compañero Quintiliano, con quien hemos trabajado juntos durante estos cinco años de carrera, siendo un gran apoyo en todo momento.

Finalmente, agradezco a la Universidad del Bío-Bío por entregarme todas las herramientas necesarias, para en un futuro próximo desarrollarme como profesional.

Gonzalo Campos Garrido

Dedicatorias

A mis padres, Segundo y Luisa, hermanos Norca y Ronald, cuñado y sobrinos, Fredy, Camila y Joaquín y mi polola Cristina; quienes brindan lo mejor de sí, para mí.

*A mi amigo y compañero
Gonzalo Campos Garrido.*

Agradecimientos

Agradezco a Dios por guiar mis pasos y darme siempre la fuerza, sabiduría y tesón para cumplir mis metas.

Especialmente dedico este logro, a toda mi familia quienes siempre han jugado un rol fundamental en mi desarrollo personal, brindándome su amor y apoyo incondicional.

A mi Cristina, quien siempre ha estado a mi lado durante todo este proceso brindándome su apoyo y felicidad.

Finalmente, agradezco a compañeros y profesores de la Universidad del Biobío, por todas las herramientas y conocimientos entregados, los cuales hicieron posible mi formación como profesional íntegro.

Quintiliano Fernández Verdejo

INDICE

I. INTRODUCCIÓN	6
II. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
2.1 Objetivo General	7
2.2 Objetivos específicos	7
2.3 Preguntas de investigación.....	7
2.4 Justificación de la Investigación.	8
III. MARCO TEÓRICO.....	9
3.1 El aprendizaje.....	9
3.2 Principios del Aprendizaje	11
3.3 Concepto de Capacitación.....	14
3.4 La importancia de la capacitación en el desarrollo de las empresas.	16
3.5 Orígenes de la capacitación en Chile.	18
3.6 El SENCE como organismo capacitador de trabajadores chilenos.	19
3.7 Vías de ejecución de las actividades de capacitación.....	22
3.8 Franquicia tributaria para capacitación.	23
3.9 Valor hora de capacitación.....	27
3.10 Oferta de Capacitación en Chile.....	28
3.10.1 Cambios en la Oferta de Capacitación.	29
3.11 La Micro y Pequeña Empresa en Chile.....	33
3.11.1 Características cuantitativas de la MYPE en la región del Biobío.....	36
3.11.2 El empleo en la MYPE.....	36
IV. INVESTIGACIÓN EMPÍRICA	37
4.1 Tipo investigación:.....	38
4.2 Diseño de la investigación:	38
4.3 Selección de la Muestra:	38
4.4 Tipo de muestreo de la investigación:.....	39
4.5 Recolección de Datos:.....	39
4.6 Validación del instrumento:	39
4.7 Fuentes de estudio:.....	40

V. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	43
VI. CONCLUSIONES	59
6.1 Conocimiento del SENCE.....	59
6.2 Importancia de la capacitación de sus RR.HH.	59
6.3 Impacto de la capacitación	60
6.4 Rol y funciones como empresario.....	60
6.5 Beneficio de capacitación.	61
6.6 Factores que influyen en la decisión de capacitar.	62
VII. RESUMEN DE FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA BAJA ADHESIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DE LA COMUNA DE CONCEPCIÓN A CAPACITAR VÍA FRANQUICIA TRIBUTARIA SENCE.	63
VIII. SUGERENCIAS	64
IX. REFERENCIAS.....	65
X. ANEXOS.....	67

I. INTRODUCCIÓN

El recurso más importante dentro de una empresa son las personas, las cuales son consideradas el motor principal, y pilar fundamental para desarrollar ventajas competitivas.

En conjunto con la importancia del capital humano se presenta además el dinamismo del mercado en que hoy nos desenvolvemos, donde aparecen nuevas técnicas y nuevas tecnologías con la finalidad de desarrollar las actividades de manera eficiente, traduciéndose en un aumento de la productividad a un costo menor lo que genera un mayor beneficio para la empresa. Sin embargo, para lograr que esto acontezca es necesario contar con un recurso humano calificado. Es aquí donde toma principal relevancia la capacitación, cuyo objetivo es promover, y desarrollar las aptitudes, habilidades o grados de conocimientos de los trabajadores, con el fin de permitirles mejores oportunidades y condiciones de vida y de trabajo, además de incrementar la productividad contribuyendo al desarrollo de la economía.

Tomando en cuenta la importancia de la capacitación y el papel que esta representa en el desarrollo económico del país, es que a partir del año 1997 entra en vigencia la Franquicia tributaria por capacitación tras la promulgación de la ley N° 19.518 quedando bajo el alero del SENCE, dicha ley busca fomentar la capacitación en empresas formales mediante la devolución del gasto efectuado en capacitación a través de una rebaja en el impuesto de primera categoría. Es en este punto donde surge la problemática que se aborda en la siguiente investigación, ya que dicho beneficio es utilizado en mayor cantidad por la mediana y gran empresa alcanzando un 9% y 86% de participantes respectivamente, presentándose una realidad opuesta dentro de la micro y pequeña empresa a nivel nacional donde los niveles de utilización de este beneficio son mínimos presentando ambas un 2% en cuanto al número de participantes de acuerdo a cifras entregadas por el SENCE en el año 2015.

El propósito central del estudio es establecer los principales factores que intervienen en la baja adhesión de la capacitación a trabajadores con acceso a franquicia tributaria en la micro y pequeña empresa de la comuna de Concepción. Estudio dirigido a este segmento de empresas ya que la importancia que representan en la generación de empleo, hace que estos actores

económicos se constituyan en un elemento clave para el desarrollo de competencias de recursos humanos y el desarrollo del país.

II. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1 Objetivo General

Definir los factores que provocan la baja adhesión de la micro y pequeña empresa a la capacitación con acceso a franquicia tributaria en la comuna de Concepción.

2.2 Objetivos específicos

1. Conocer las ventajas que se producirán en la organización producto de la capacitación.
2. Establecer motivos de por qué la micro y pequeña empresa no utiliza la franquicia tributaria SENCE para capacitación.
3. Establecer la importancia que los dueños de la micro y pequeña empresa asignan a la capacitación de sus trabajadores como elemento para mejorar la competitividad, eficiencia y productividad de su empresa.
4. Proporcionar un listado con los factores que provocan la baja adhesión de la micro y pequeña empresa a la capacitación con acceso a franquicia SENCE en la comuna de Concepción.

2.3 Preguntas de investigación.

1. ¿Cuáles son las ventajas que se producirán en la organización producto de la capacitación?
2. ¿Por qué la micro y pequeña empresa no utilizan la franquicia tributaria SENCE para capacitación?

3 ¿Cuál es la importancia que los dueños de la micro y pequeña empresa asignan a la capacitación de sus trabajadores?

4. ¿Cuáles son los factores que provocan la baja adhesión de la micro y pequeña empresa a la capacitación con acceso a franquicia SENCE en la comuna de Concepción?

2.4 Justificación de la Investigación.

Desde 1997 bajo la ley N°19.518 del estado chileno ha existido la franquicia tributaria, la cual otorga a las empresas beneficios en cursos de perfeccionamiento. Dichos beneficios gradualmente se han extendido para todas las empresas, sin embargo, las micro y pequeñas empresas no los han utilizado en su máxima capacidad.

Es por esto, que deseamos identificar las principales razones de este fenómeno, teniendo en cuenta que en los últimos años ha existido modificaciones a la ley, incluyendo la incorporación de nuevos actores, los cuales facilitan la gestión de estas empresas con los organismos capacitadores, todo esto con el propósito de incentivar la utilización de este beneficio.

La investigación posee una justificación práctica debido a que los resultados obtenidos tendrán como principales beneficiarios a micro y pequeños empresarios, junto con sus trabajadores. Estos resultados les permitirán evaluar la posibilidad de acceder a beneficios tributarios por capacitación, los cuales muchas veces no son utilizados producto de la desinformación. Este le ayudará en la toma de decisiones y solucionar problemas existentes en la organización.

A su vez posee una justificación teórica, debido a que no existe claridad acerca de cuáles son los motivos por qué las micro y pequeñas empresas de la comuna no utilizan este beneficio. Sin duda la investigación puede ser emulada por otras comunas, detectando cuales son las razones en los distintos puntos del país, dando mayor énfasis a los lugares en que no se utiliza o simplemente se desconoce.

III. MARCO TEÓRICO

Los fundamentos teóricos de la presente investigación corresponden a análisis de los aportes realizados por algunos autores definiendo el concepto de CAPACITACIÓN con el fin de construir una idea global con la que el lector pueda comprender la finalidad de la investigación.

Las personas son el principal patrimonio de las organizaciones comprendiendo desde un trabajador hasta el principal ejecutivo, por lo cual podemos identificarlo como un elemento vital para el funcionamiento de una organización y en donde estos pueden generar una diferencia competitiva frente al resto. Es por esta razón que se abordará el concepto de capacitación desde la perspectiva de distintos autores con finalidad de comprender y determinar un significado global para los fines de la investigación.

No se puede hablar de capacitación sin antes comprender un concepto clave para llevarla a cabo, este es el aprendizaje, el cual está involucrado en el proceso ya que el individuo requiere un cambio en el comportamiento en la medida que éste incorpora nuevos hábitos, actitudes, conocimientos, competencias y destrezas.

3.1 El aprendizaje.

Aprendizaje significa un cambio o modificación permanente de la conducta en función de la experiencia de cada individuo. Se observan algunos cambios de conducta en las personas a medida que crecen, de la infancia a la madurez. EL aprendizaje afecta en gran medida la forma de pensar, sentir y actuar, así como las creencias, valores y objetivos personales. Todo esto se aprende de la vida en sociedad. A lo largo de toda su existencia, la gente vive en el aprendizaje y en la modificación continua de su conducta. El cambio de conducta significa que se incorporó a ella algo aprendido y deseado. Hablar inglés, nadar, andar en bicicleta, tocar el piano son comportamientos aprendidos que mejoran poco a poco conforme ocurre la práctica constante y el ejercicio reiterado de lo aprendido. El esfuerzo de la práctica y del ejercicio repetido mejora el comportamiento y lo torna más eficaz y eficiente. Si esas actividades no se practicaran todos

los días, vendría el olvido; es decir, se cancelaría el aprendizaje. Así, aprendizaje es un concepto relacionado con la práctica, el refuerzo, la reiteración y el olvido. El refuerzo, por medio del premio (estímulo positivo) o la sanción (estímulo negativo), es importante para el aprendizaje.¹

“El aprendizaje es el proceso mediante el cual las personas adquieren conocimiento de su medio ambiente y sus relaciones durante el transcurso de su vida. Como resultado de la experiencia ocurren conexiones en el cerebro que permiten a la persona alguna forma de asociación entre los hechos del mundo y su alrededor, entre el hecho y la consecuencia que afecta a la persona o también entre la acción y el hecho. De este modo, el aprendizaje ocurre cuando se presenta un cambio de conducta de la persona como respuesta a una experiencia anterior.” (Chiavenato, 2011. p.317)

“Se puede definir como un cambio relativamente permanente en el comportamiento, que refleja la adquisición de conocimientos o habilidades a través de la experiencia, y que pueden incluir el estudio, la instrucción, la observación o la práctica. Los cambios en el comportamiento son razonablemente objetivos, y, por lo tanto, pueden ser medidos. Se aprende de todo; lo bueno y lo malo. Se aprende a bailar, cantar, robar; se aprende en la casa, en el parque, en la escuela, en el trabajo: se aprende en cualquier parte.”²

“El aprendizaje consiste en un cambio de la disposición o capacidad humana, con carácter de relativa permanencia y que no es atribuible simplemente al proceso de desarrollo” (Gagné, 1985). Por su lado, Shuell (1991) define aprendizaje como “un cambio perdurable en la conducta o en la capacidad de comportarse de una determinada manera, la cual resulta de la práctica o de alguna otra forma de experiencia”.³

¹ Chiavenato, I.(2011). Administración de Recursos Humanos (9ª ED.). México: Mc Graw Hill. (p 317).

² <http://www.educativo.otalca.cl/medios/educativo/profesores/basica/aprender.pdf> (p. 1).

³ http://ares.unimet.edu.ve/programacion/psfase3/modII/biblio/Enfoques_sobre_el_aprendizaje1.pdf (p. 1)

3.2 Principios del Aprendizaje

De acuerdo a Werther, William y Davis, Keith. (2005) definen los principios del aprendizaje como:⁴

- Participación: El aprendizaje suele ser más rápido y de efectos más duraderos cuando quien aprende puede participar de forma activa. La participación alienta al aprendiz y tal vez permita que participen más de sus sentidos, lo que refuerza el proceso. Como resultado de la participación aprendemos de manera más rápida y podemos recordar lo aprendido durante más tiempo. Por ejemplo, la mayoría de las personas siempre recuerda como montar en bicicleta porque participa activamente en el proceso de aprendizaje.
- Repetición: Aunque no se considere muy entretenida, es posible que la repetición deje trazos más o menos permanentes en la memoria. Al estudiar para un examen, por ejemplo, se repiten las ideas clave para que puedan recordarse durante la evaluación. Casi todas las personas aprenden el alfabeto y las tablas de multiplicar mediante técnicas de repetición.
- Relevancia: El aprendizaje recibe gran impulso cuando el material que se va a estudiar tiene sentido e importancia para quien va a recibir la capacitación. Por ejemplo, los capacitadores experimentados suelen explicar el propósito general de una labor o tarea o de todo un puesto. Esta explicación permite que el empleado advierta la relevancia de cada tarea y la de seguir los procedimientos correctos.
- Transferencia: A mayor concordancia del programa de capacitación con las demandadas del puesto corresponde mayor velocidad en el proceso de dominar el puesto y las tareas que conlleva. Por ejemplo, los pilotos casi siempre se entrenan en simuladores de vuelo porque estos aparatos semejan en gran medida la cabina de un avión real y las características operativas de una aeronave. Las similitudes entre el avión y el simulador

⁴ Werther, William. Davis, Keith. (2005).Administración de Personal y Recursos Humanos (5ª ED.). México: Mac Graw Hill. (pp.248-249-250)

permiten a la persona que está capacitándose transferir rápidamente su aprendizaje a su trabajo cotidiano.

- Retroalimentación: La retroalimentación proporciona a las personas que aprenden información sobre su progreso. Contando con retroalimentación, los aprendices bien motivados pueden ajustar su conducta, de manera que puedan lograr la curva de aprendizaje más alta posible. Sin retroalimentación, el aprendiz no puede evaluar su progreso y es posible que pierda interés.

De acuerdo a Chiavenato (2011) quien identifica que el aprendizaje es un proceso complejo sujeto a la influencia de infinidad de condiciones donde figuran:⁵

- El aprendizaje obedece a la ley del efecto: la persona tiende a mantener cierta conducta que piensa que le producirá una recompensa o que tendrá algún efecto, y tiende a suspender la que no le genera recompensa alguna. Gracias a la ley del efecto, la persona se inclina a repetir la conducta que produce resultados o efectos positivos y a eliminarla cuando no corresponde a sus expectativas. Si una conducta no es satisfactoria, la persona seguramente la sustituirá por otra. El premio modifica el aprendizaje y lo refuerza de forma positiva. Un premio inmediato produce un aprendizaje más rápido que uno retrasado. Para aprender a mantener un nuevo comportamiento la persona necesita percibir un premio inmediato y constante.
- El aprendizaje obedece la ley del estímulo: los incentivos, estímulos o recompensas son importantes en el aprendizaje. Cuando éstos se repiten, tienden a desarrollar patrones estables de conducta, mientras que los estímulos poco frecuentes o raros tienden a responderse con mayor variación. El premio estimula el aprendizaje. Si el premio es grande, el aprendizaje suele ser más rápido y eficaz. Sin embargo si el premio es pequeño, éste no consigue atraer y retener la atención de la persona. Para aprender, la

⁵ Chiavenato, I.(2011). Administración de Recursos Humanos (9ª ED.). México: Mc Graw Hill. (pp. 317-318).

persona debe percibir que la nueva conducta se premiará. Por otra parte, es necesario que lo aprendido se aproveche una y otra vez.

- El aprendizaje obedece a la ley de la intensidad: la intensidad de los ejercicios y la práctica determina el aprendizaje. Si los ejercicios, entrenamientos y prácticas son intensos, el aprendizaje es más rápido y eficaz. Pero si la intensidad de la práctica es poca o el aprendizaje es muy superficial y rápido, la persona no conseguirá retener lo aprendido.
- El aprendizaje obedece a la ley de la frecuencia: la frecuencia de las prácticas y los ejercicios tiende a reforzar el aprendizaje. La persona tiene que mantener la nueva conducta con el ejercicio frecuente como refuerzo. Si se aprendió algo y nunca más ejército o recordó, de nuevo vendrá el olvido. Para que haya retención es necesario que las prácticas y los ejercicios sean frecuentes.
- El aprendizaje obedece a la ley de lo reciente: el tiempo que transcurre entre el aprendizaje y el desempeño es muy importante. Si las prácticas y los ejercicios no son frecuentes, el aprendizaje sede su lugar al olvido. Para aprender y mantener la nueva conducta, la persona debe ejercitar con frecuencia y constancia para que lo aprendido sea reciente en relación con el desempeño efectivo.
- El aprendizaje obedece a la ley de la descongelación: aprender algo nuevo significa olvidar algo viejo. Siempre existe cierta dificultad para desaprender u olvidar patrones antiguos de conducta que deben sustituirse y que entran en conflicto con los patrones nuevos. Se necesitan tres condiciones para que esa situación ocurra: a) tiempo, b) una operación diferente y c) un nuevo ambiente. Estas tres consideraciones deben ligarse a premios mayores para que la persona desaprenda u olvide cosas viejas y adquiera nuevas. Descongelar experiencias y hábitos antiguos significa desaprenderlos u olvidarlos para sustituirlos por experiencias y hábitos nuevos.

3.3 Concepto de Capacitación.

Antiguamente algunos especialistas consideraban que la capacitación era un medio para adecuar cada persona a su trabajo y para desarrollar la fuerza de trabajo de la organización a partir de los puestos que ocupaban.

Actualmente la capacitación es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, de modo que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas. Así la capacitación es una fuente de utilidad, porque permite a las personas contribuir efectivamente en los resultados del negocio. En estos términos, la capacitación es una manera eficaz de agregar valor a las personas, a la organización y a los clientes. Enriquece el patrimonio humano de las organizaciones y es responsable de la formación de su capital intelectual.⁶

“La capacitación es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización. El propósito de la capacitación es influir en los comportamientos de los individuos para aumentar su productividad en su trabajo” (Samuel C. Certo, 1994 citado en Chiavento, 2009).

“La capacitación es el proceso de enseñar a los nuevos empleados las habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo.” (Gary Dessler, 1997 citado en Chiavenato, 2009).

“La capacitación es el proceso de modificar, sistemáticamente, el comportamiento de los empleados con el propósito de que alcancen los objetivos de la organización. La capacitación se relaciona con las habilidades y las capacidades que exige actualmente el puesto. Su orientación pretende ayudar a los empleados a utilizar sus principales habilidades y capacidades para poder alcanzar el éxito.” (John M. Ivancevich, 1995 citado en Chiavenato, 2009)

“La capacitación es la experiencia aprendida que produce un cambio permanente en un individuo y que mejora su capacidad para desempeñar un trabajo. La capacitación implica un

⁶ Chiavenato, I.(2009).Gestión del talento Humano (3ª ED.). México: Mc Graw Hill. (p 371).

cambio de habilidades, de conocimientos, de actitudes o de comportamiento. Esto significa cambiar aquello que los empleados conocen, su forma de trabajar, sus actitudes ante su trabajo o sus interacciones con los colegas o supervisor” (David A. de Cenzo y Stephen P. Robbins, 1996 citado en Chiavenato, 2009).

“La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, que se aplica de manera sistemática y organizada, que permite a las personas aprender conocimientos, actitudes y competencias en función de objetivos definidos previamente.” (Chiavenato I., 2004, p. 495).

Como se observa anteriormente son diversos los conceptos de capacitación, por lo cual el estudio se regirá bajo lo estipulado en el Artículo N° 10 de la Ley 19.518, (publicada en el diario oficial el 14 de octubre de 1997, la que entró en vigencia el 1 de diciembre de 1997) podemos entender como capacitación: “el proceso destinado a promover, facilitar, fomentar, y desarrollar las aptitudes, habilidades o grados de conocimientos de los trabajadores, con el fin de permitirles mejores oportunidades y condiciones de vida y de trabajo, y de incrementar la productividad nacional, procurando la necesaria adaptación de estos a los procesos tecnológicos y a las modificaciones estructurales de la economía”

Además es importante tener presente que el concepto de capacitación es identificado comúnmente con diversas denominaciones, tales como: adiestramiento, formación profesional, entrenamiento, entre otros.

La capacitación contribuye al funcionamiento y efectividad de la actividad económica y productiva de las empresas del país. Es así como el desarrollo y la optimización de los recursos a través de la capacitación resulta un factor clave para enfrentar de mejor manera las exigencias del mundo competitivo que enfrenta nuestro país.

En la micro y pequeña empresa la capacitación es relevante si se considera que el factor trabajo tiene un gran potencial para incrementar la productividad en las industrias de menor tamaño, en donde aumentar ésta, es fundamental ya que muchas veces por su clasificación les es difícil acceder a crédito.

3.4 La importancia de la capacitación en el desarrollo de las empresas.

La función de capacitación es mejorar el presente y ayudar a construir un futuro en el que la fuerza de trabajo esté formada y preparada para superarse continuamente. Esta debe desarrollarse como un proceso, siempre en relación con el puesto y con los planes de la organización. En la actualidad la capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, es el desarrollo de tareas con el fin de mejorar el rendimiento productivo, al elevar la capacidad de los trabajadores mediante la mejora de las habilidades, actitudes y conocimientos.

Para las empresas u organizaciones, la capacitación del capital humano debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundan en beneficios para la empresa.

La capacitación es una inversión a largo plazo, es una de las más rentables que puede emprender una organización. Si a la empresa la hacen sus trabajadores, a estos los hace la capacitación. Aunque los trabajadores tengan maravillosas aptitudes, si carecen de formación, son como diamantes en bruto, que necesitan de la talla para mostrar su verdadero valor.

En relación con la capacitación deben tenerse en cuenta:

1. La participación total: Identificación de las necesidades específicas de capacitación, la identificación de las alternativas para satisfacer las necesidades específicas de entrenamiento precisadas por cada trabajador y su jefe inmediato.
2. La rentabilidad: Lo gastado para entrenamiento y desarrollo debe producir mejoras en el desempeño individual, calidad, productividad y servicios que representen más que lo erogado.
3. La instrumentación: En los programas de capacitación se deben impartir cursos efectivos de entrenamiento, validados por su utilidad y entrenar a instructores competentes para optimizar tiempo, costos y resultados de la capacitación

La organización que mejor formada tenga su personal, se adaptará más fácil a los cambios tecnológicos, económicos, políticos y sociales, podrá expandirse mejor en el mercado y mostrar un producto distinto y mejor acabado, sin grandes inversiones de capital.

La capacitación beneficia a las personas como entes humanos y naturales, repercutiendo favorablemente en la organización, ya que:

- Ayuda al individuo en la solución de problemas y en la toma de decisiones.
- Aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Elimina los temores a la incompetencia o a la ignorancia individual.

Además, produce beneficios en relaciones humanas, relaciones internas y externas y adopción de políticas, ya que:

- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados.
- Proporciona información sobre disposiciones oficiales.
- Hace viables las políticas de la organización.
- Alienta la cohesión de grupos.
- Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.

También beneficia a las organizaciones, dado que:

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.

- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes – subordinados.
- Es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Elimina los costos de recurrir a consultores externos.

Se considera que la capacitación del personal es importante para la competitividad de cualquier organización y además constituye una necesidad de la persona. El ser humano es capaz de experimentar deseo de crecer, evolucionar, desarrollar; para sentir que avanza. Pero para que éste proceso produzca los resultados esperados, previamente debe existir un compromiso de la organización con el empleado, y a la vez, el compromiso del empleado consigo mismo.

3.5 Orígenes de la capacitación en Chile.

De manera formal la capacitación en nuestro país comienza de la mano de la entonces Universidad técnica del Estado, hoy Universidad de Santiago de Chile. Para ser exactos, estos primeros esbozos de capacitación laboral formal datan del año 1950, y se tradujeron en algunos programas dictados a trabajadores adultos.

La totalidad de las materias impartidas en ese entonces, estuvieron relacionadas con la construcción, debido a los efectos devastadores de los sismos, especialmente en nuestra región, donde se ocasionaron grandes daños a edificios públicos y viviendas particulares, producto de los fenómenos sísmicos ocurridos en ese entonces.

Más tarde, en el año 1960 se ampliaron las actividades de capacitación laboral, las cuales en un principio fueron llevadas a cabo por el Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC), el cual es un organismo de asistencia financiado por la Corporación de Fomento de la Producción

(CORFO) quien tuvo un importante papel en la materia, ayudando a la creación de su filial, el Instituto Nacional de Capacitación Profesional (INACAP) en 1966. Esto fue posible gracias a los aportes de la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) y de diferentes naciones industrializadas.

Sin embargo, tras la privatización de INACAP, se hace necesario dar origen en el año 1976 al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), a través del Decreto Supremo N° 1.446. Es en este momento donde se produce un cambio radical del rol del estado en la formación profesional de los trabajadores. Los programas se ejecutaban y financiaban a través del Instituto Nacional de Capacitación Profesional. Pero una vez dictada la Ley que diera vida al SENCE, pasa a ser co-financiadora de las actividades de capacitación privadas, permitido por el nuevo cuerpo legal que lo respalda. Más adelante se redacta la ley N° 19.518, la cual establece importantes cambios; dentro de estas se incluye la franquicia tributaria para capacitación, entre otros.

3.6 El SENCE como organismo capacitador de trabajadores chilenos.

Como previamente es descrito, el SENCE como tal nace al alero de la privatización de INACAP en el año 1976, siendo su principal orientación procurar un adecuado nivel del empleo, con el fin de hacer posible, tanto el progreso de los trabajadores como la mejor organización y productividad de las empresas.

El SENCE es un organismo técnico del estado, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica de derecho público y relacionado con el gobierno a través del Ministerio del Trabajo y Previsión social. Se crea con la promulgación del decreto de ley N° 1.446 "Estatuto de capacitación y empleo". Actualmente tiene presencia a nivel nacional, a través de su dirección nacional ubicada en Santiago, y representación regional a través de sus 15 direcciones regionales en cada capital regional.

Su objetivo es "Contribuir al mejoramiento de las condiciones de empleabilidad de los trabajadores que se encuentran ocupados, de las personas desocupadas y de aquellas que estén económicamente inactivas, a través de un sistema de formación con pertinencia y calidad, de mecanismos de intermediación laboral y de la regulación del Sistema Nacional de Capacitación e Intermediación Laboral"⁷

Por otro lado, sus objetivos estratégicos son 3, los cuales están dados por:

- Asegurar la calidad de la capacitación, certificación e inserción laboral, por medio de acciones como la fijación de estándares, la implementación del enfoque por competencias, mecanismos que fomenten la transparencia de la oferta y, en el caso de la Franquicia Tributaria, su adecuación normativa, fortaleciendo el rol regulador del Servicio.
- Incrementar la efectividad de la oferta programática en capacitación, certificación y empleo, a través de un sistema de mejoramiento continuo, con el fin de mejorar los desenlaces laborales de los participantes de programas de SENCE y el cumplimiento de las Metas Presidenciales.
- Asegurar la calidad y oportunidad de la información y de los procesos de Gestión Institucional, mediante el rediseño de la estructura organizacional, la desconcentración de procesos, el aseguramiento de la operación y crecimiento de los sistemas de información y servicios de soporte y el posicionamiento del rol de SENCE, lo anterior, para asegurar una entrega oportuna de los productos estratégicos.

Junto con lo anterior, el SENCE presenta sus funciones a través de su página web, las cuales son:

- Supervigilar el funcionamiento del sistema de capacitación y difundir la información pública relevante para el funcionamiento eficiente de los agentes públicos y privados que actúan en dicho sistema.

⁷ Sitio web SENCE.(abril 2015) <http://www.sence.cl/601/w3-propertyvalue-576.html>

- Estimular las acciones y programas de capacitación que desarrollen las empresas a través de la aplicación del incentivo tributario, y administrar programas sociales de capacitación.
- Promover y coordinar actividades de orientación ocupacional a las trabajadoras y trabajadores, principalmente a través de las Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL).
- Fomentar la calidad de los servicios que presentan las instituciones intermedias (OTIC) y ejecutoras de capacitación (OTEC).

El SENCE lo entendemos como el principal participante capacitador de los trabajadores chilenos, el cual ha tenido diversos avances desde su creación hasta el día de hoy. Dentro de estos hitos se destacan algunos como la creación en 1996 del primer software para consolidar estadísticas de las actividades de capacitación desarrolladas por los servicios públicos para sus funcionarios. Con lo anterior se dio inicio a un software computacional el cual permitía registrar las capacitaciones a las cuales eran vinculados los funcionarios de los servicios públicos del país. En términos prácticos, este permitió estandarizar y registrar los cursos asociados a cada funcionario, dando un paso importante para el registro y orden en que se dictaban dichos cursos, ampliándose al poco tiempo hacia el sector privado. Es decir, con este software llamado SISPUBLI 1.0, se dio un paso importante para la modernización del sistema de capacitación. Luego es sustituido por SISPUBLI 2.0 que pasa de ser un sistema de acopio de información a un sistema de gestión de información, permitiendo detectar, trabajar y fortalecer las herramientas necesarias para entregar los cursos de capacitación vinculados al servicio público del país.⁸

Sin embargo unos de los hitos con mayor importancia es el que se da en 1997 con la promulgación de la ley 19.518, la cual mejora la focalización de los subsidios en las empresas y trabajadores de menores recursos y flexibilizan los programas públicos de capacitación para

⁸Estudios SENCE. (2003). RECUENTO CRONOLÓGICO DEL PAPEL DEL ESTADO EN EL SISTEMA DE CAPACITACIÓN EN CHILE. Abril 2015, de SENCE Sitio web:
http://empresas.sence.cl/documentos/estudios/RES_CAPCHILE_agosto2003_.pdf

atender nuevas demandas, tales como la reconversión laboral, la formación profesional en oficios y las becas individuales de capacitación. Además crea una importante modificación a la franquicia tributaria de las empresas chilenas, la cual será abordada más adelante.

3.7 Vías de ejecución de las actividades de capacitación.

Existen distintas vías para generar la capacitación a empleados, estas están descritas a continuación y separadas en sus tres principales:⁹

a) Organismos Técnicos de Capacitación, OTEC: La empresa contrata los servicios de un organismo capacitador acreditado en el SENCE, para que realice la actividad de capacitación.

b) Cursos Internos Empresa: La empresa organiza y ejecuta por sí misma una o varias actividades de capacitación, contratando un relator/facilitador externo o actuando como tal algún trabajador de la propia empresa (ambas personas naturales).

Los gastos que puede incluir al momento de solicitar un código de curso interno son:

- Material de consumo indispensable para el logro de los objetivos del curso.
- Material didáctico tales como apuntes, guías, etc.
- Arriendo de equipos fundamentales para el logro de los objetivos de la capacitación.
- Viáticos y gastos de movilización de los relatores/facilitadores, originados por las acciones de capacitación desarrolladas fuera del lugar habitual de trabajo.
- Remuneración del relator

c) Cursos Inter Empresa: Las empresas que opten por esta forma de capacitación, dos o más, deberán concordar en realizar una misma actividad de capacitación para sus trabajadores mediante la designación o contratación de una persona natural como relator/facilitador, la cual deberá estructurar el curso para el conjunto de las empresas interesadas. De entre las empresas,

⁹ Manual de procedimientos sobre uso de la franquicia tributaria de capacitación para empresas 2013.

una de ellas deberá asumir el rol de coordinadora logística de la actividad de capacitación (coordinación de las empresas, horarios, etc.).

Sin embargo, cada una de las empresas deberá solicitar su respectivo código, comunicar y liquidar en forma separada, respaldando los gastos en que haya incurrido para la ejecución de la actividad. Para ello, cada empresa deberá proceder de la manera descrita en el Formulario “Solicitud de curso interno empresa” disponible en www.sence.cl. Los cursos internos e inter empresa sólo pueden ser comunicados ante SENCE de manera directa por la empresa; los Organismos Técnicos Intermedios de Capacitación (OTIC), sólo podrán intermediar actividades de capacitación.

3.8 Franquicia tributaria para capacitación.

La franquicia tributaria de capacitación es un incentivo tributario para que las empresas contribuyentes de Primera Categoría de la Ley de Renta, reduzcan de sus impuestos, los gastos que efectúan por concepto de capacitación de sus trabajadores en la forma, condiciones y sobre la base de los procedimientos que se describen en la Ley N°19.518, sus reglamentos, manuales, e instrucciones dictadas por el SENCE sobre el particular.

Los topes de la franquicia tributaria para la empresa son los siguientes:¹⁰

- Si su planilla anual de remuneraciones imponibles es mayor a 35 UTM (\$1.548.505)¹¹ e inferior a 45 UTM (\$1.990.935) y la empresa registra cotizaciones previsionales pagadas correspondientes a esa planilla, podrá deducir hasta 7 UTM (\$309.701) en el ejercicio anual.
- Si su planilla anual de remuneraciones imponibles es igual o superior a 45 UTM (\$1.990.935) y hasta 900 UTM (\$39.818.700), y la empresa registra cotizaciones

¹⁰ SENCE. Manual de procedimientos sobre uso de la franquicia tributaria para empresas. 2013.

¹¹ Valores en UTM calculados al mes de Septiembre de 2015.

previsionales pagadas correspondientes a esa planilla, podrá deducir hasta 9 UTM (\$398.187) en el ejercicio anual.

- Si su planilla anual de remuneraciones imponibles es superior a 900 UTM (\$39.818.700), y la empresa registra cotizaciones previsionales pagadas correspondientes a esa planilla, podrá deducir el equivalente hasta el 1% de la planilla anual de remuneraciones.

Para ello, se entenderá como remuneración imponible, para efectos del cálculo del 1% de la planilla de remuneración anual, la señalada en el artículo 16° del DL N°3.500, que establece el nuevo sistema de pensiones, que indica: “La remuneración y renta mensual tendrá un límite máximo imponible de 60 UF (\$1.520.100)¹²”, valor que se reajustará anualmente y que será informado por la correspondiente autoridad. Por otra parte, se entenderá por planilla anual de remuneraciones la que corresponde a la suma total pagada por una empresa, durante un año calendario, a sus trabajadores como consecuencia de un contrato de trabajo.

Las empresas que quedan excluidas del uso de la franquicia tributaria de capacitación corresponden a:

- Empresas con una planilla anual de remuneraciones inferior a 35 UTM (\$1.548.505).
- Contribuyentes de Segunda Categoría.
- Empresas sin pago de la totalidad de cotizaciones previsionales.

En el caso que una empresa tenga pérdida tributaria, se encuentre exenta del pago de impuestos por alguna norma legal expresa o si el impuesto a pagar es inferior al monto visado por el SENCE como imputable a la franquicia tributaria, obtendrá la recuperación de la inversión en capacitación a través de la devolución directa del monto que proceda por parte del Servicio de Tesorería.

La franquicia tributaria de capacitación opera en virtud de un valor hora cronológica máximo por participante, cantidad que es establecida anualmente.

¹² Valor calculado en base a UF Septiembre 2015.

Dicho valor define el monto máximo que se podrá imputar a la franquicia tributaria de capacitación, respecto de las horas cronológicas efectivamente realizadas por el participante en una actividad de capacitación. La imputación efectiva de este valor hora SENCE a la franquicia debe realizarse sobre la base de distintos tramos, que dependen del monto de las remuneraciones de los trabajadores capacitados. Los tramos existentes en relación con el valor hora participante, para efectos de la franquicia tributaria, son los siguientes:

- Se franquiciará el 100% del valor hora SENCE por participante cuando la remuneración bruta percibida por el trabajador sea de hasta 25 UTM (\$1.106.075)¹³.
- Se franquiciará el 50% del valor hora SENCE por participante cuando la remuneración bruta percibida por el trabajador exceda las 25 y no sobrepase las 50 UTM (\$2.212.150).
- Se franquiciará el 15% del valor hora SENCE por participante cuando la remuneración bruta percibida por el trabajador sea mayor a las 50 UTM (\$2.212.150).

Para determinar en qué tramo cae esta remuneración se deberán tomar como referencia tanto la UTM como la remuneración del mes anterior al inicio de la actividad de capacitación. En caso de no existir remuneración anterior al mes de inicio de la capacitación, se tomará como remuneración el valor consignado en el contrato de trabajo. En los casos que los trabajadores tengan incapacidad laboral durante el periodo que debe considerarse para el cálculo de tramo, se debe considerar la remuneración del último mes efectivamente trabajado.

Cuando la capacitación beneficie a personas naturales y socios de sociedades de personas que trabajen en empresas de su propiedad, se debe considerar la renta bruta global, que constituye la base para declarar el Impuesto Global Complementario, del año anterior al de la ejecución de la actividad de capacitación, monto que deberá ser dividido por 12, y además reajustado según la variación del IPC entre el mes que precede a la declaración y el de inicio de la actividad de capacitación.

¹³ Valores en UTM calculados al mes de Septiembre de 2015.

En aquellos casos en que el beneficiario de la capacitación no estaba obligado a efectuar la Declaración Anual de Impuestos, el SENCE podrá exigir que se acredite la renta efectiva percibida durante el período.

Se entenderá por remuneración bruta la suma de todos los ingresos que percibe el trabajador, que tienen como causa la prestación efectiva de sus labores, es decir, todas aquellas contraprestaciones en dinero (artículo N° 41 del Código del Trabajo), tales como sueldo, horas extraordinarias, comisiones, bonos, aguinaldos, gratificaciones, etc. Por tanto, se encuentra referido a todas aquellas contraprestaciones que tienen características de tributables e imposables.

Para el cálculo de la remuneración bruta, en consecuencia, deben excluirse aquellos valores que correspondan a ingresos no remuneracionales, tales como asignaciones de colación, movilización, asignación familiar, etc. Para el caso del cálculo de las remuneraciones variables o discontinuas, a efectos de determinar el tramo de franquicia, se entenderá por:

- Remuneración discontinua: Es aquella en la cual la remuneración fija mensual varía entre un período a otro, por ejemplo por horas extraordinarias, asignaciones, bonos de producción. Se excluyen de éstas las asignaciones que no constituyen remuneración, como la colación y movilización.
- Remuneración variable: Es aquella en que el trabajador percibe una remuneración no fija, es decir, distinta mes a mes en virtud de tratos, comisiones, primas y otras que, con arreglo al contrato de trabajo, impliquen la posibilidad de que el resultado mensual total no sea constante entre un mes y otro. Se excluyen las asignaciones que no constituyen remuneración, como la colación y movilización.

Para aquellos trabajadores con remuneraciones discontinuas, el tramo se determinará teniendo presente la naturaleza de la contraprestación.

Por ejemplo, si es sobresueldo (horas extras), se computarán completas; si son bonos de producción, se deberán prorratear según sea su denominación: bono anual (dividir por 12), semestral (dividir por 6), cuatrimestral (dividir por 4), bimensual (dividir por 2).

El valor que se obtenga de esta división será el que se deberá tener presente al momento de hacer el cálculo de tramo y no así el valor completo del bono, lo mismo en casos de premios de antigüedad y producción.

No obstante, estas prorratas se deberán tener presentes al momento de efectuar la Declaración Jurada Anual de Rentas, según los artículos N° 45 y 46 de la Ley sobre Impuesto a la Renta, puesto que dichos montos deben ser reliquidados. Para aquellos casos de trabajadores con remuneración variable se deberá considerar la remuneración del mes anterior.

3.9 Valor hora de capacitación.

En un principio debemos entender a qué se le llama hora SENCE, esta se explica según el manual de franquicia SENCE para empresas, como un valor que se fija anualmente y corresponde a una suma máxima a descontar por cada hora de capacitación realizada, y es conocida como valor hora participante o valor hora SENCE.

Para el año 2015, el valor hora SENCE está fijado a un precio de \$5.000 para cursos presenciales, mientras que para cursos e-learning se estableció un valor de \$ 2.000.

Cabe destacar, que esta sub-división del valor hora, ya sea presencial o vía internet, se estableció desde el primero de enero de 2014. En los periodos anteriores a la fecha indicada el valor hora, presencial o por internet tenía un valor de \$ 4.000. Por el contrario de lo esperado se disminuyó el valor hora e-learning, sin considerar que existe un alza en la capacitación a distancia, sin la necesidad de que se dicte el curso en una sede específica, pudiendo llegar a mayor cantidad de capacitados en un menor periodo de tiempo. El argumento dictado por SENCE a esta disminución de valor, es que la cantidad de materiales utilizados en una capacitación presencial versus una capacitación a distancia es menor, por lo que el gasto en que incurre la OTEC es menor que si fuera presencial, por lo cual el valor debía disminuir.

Otros gastos anexos en que se incurren son los gastos de alimentación y traslado, los cuales corresponden a los gastos en que incurre una empresa para que sus trabajadores puedan asistir

a cursos que se desarrollen fuera de su lugar de trabajo (radio urbano). Estos montos no pueden exceder el 10% de los costos directos anuales acogidos a la franquicia tributaria.

3.10 Oferta de Capacitación en Chile.

Una de las estrategias más importantes para una empresa, es precisamente invertir en su recurso humano, dado todos los cambios que se producen en el entorno, la globalización de los mercados y la incorporación de nuevas tecnologías, enfrentan a las empresas con la necesidad de adaptarse de una manera más rápida, desarrollando estrategias con el fin de un mejoramiento continuo en las empresas y sus resultados. Es por esto, que la capacitación no es un tema trivial a la hora de elegir qué tipo de ella es la que se necesita, dado que capacitar de una manera errónea puede traer consigo resultados muy perjudiciales para la empresa. Los empresarios MYPE deben realizar un diagnóstico de las necesidades, no obstante este al parecer es una falencia por parte de estos empresarios, guiándose más bien por la experiencia de algún método determinado.¹⁴

La oferta de capacitación en Chile está compuesta por instituciones que operan ampliamente en el mercado de la educación, tales como las Universidades, Institutos profesionales y Centros de Formación Técnica (que se constituyen frente al SENCE como OTEC) y por instituciones que fundamentalmente operan en el mercado de la franquicia tributaria (OTEC). A su vez la oferta es complementada con las actividades de capacitación que las propias empresas realizan por sí mismas para sus trabajadores.

Se determina que existen aproximadamente 3.085¹⁵ organismos capacitadores acreditados por SENCE vigentes, los cuales se distribuyen e imparten sus cursos en las distintas regiones del país.

¹⁴www.Fundes.cl "Demandas de capacitación de micro y pequeñas empresas usuarias de la red pública de instrumentos de fomento productivo". Chile 2012

¹⁵ página web www.sence.cl. 2013.

Cabe mencionar, que los organismos que entregan capacitación se caracterizan por ser muy heterogéneos en cuanto a calidad y muy concentrados en cuanto a cursos impartidos, produciéndose un exceso de oferta en algunas áreas.

3.10.1 Cambios en la Oferta de Capacitación.

Para proporcionar un servicio de capacitación de calidad, el SENCE e Instituto Nacional de Normalización, desarrollaron la Norma Chilena de Calidad para Organismos Técnicos de Capacitación , esta fija los estándares mínimos que deben poseer los OTEC.

La norma establece que sólo podrán ser organismos de capacitación las personas jurídicas cuyo único objeto social sea la capacitación.

- Objetivos de la N.Ch. 2.728.
 - Mejorar la calidad de los servicios prestados por los OTEC.
 - Asegurar la calidad de la oferta de capacitación a los usuarios del sistema.
- Beneficios de la N.Ch. 2728.
 - Mejorar y aumentar su eficiencia potenciando sus ventajas comparativas.
 - Efectividad de su oferta de capacitación.

Por otra parte, el SENCE posee un Registro Nacional de Cursos en el que se inscriben, previa aprobación del servicio, los cursos de capacitación que los organismos ofrezcan a las empresas, con cargo a la franquicia tributaria establecida. Esta inscripción tendrá una vigencia de 4 años, contados desde la fecha de su autorización. Transcurrido el plazo, los organismos técnicos de capacitación podrán solicitar una nueva inscripción para cada curso.

Además para que una OTEC pueda obtener la certificación SENCE debe contar con los siguientes requisitos:

1. Contar con personalidad jurídica, la que deberá tener como único objeto social la “prestación de servicios de capacitación” (a excepción de las Universidades, Centros de Formación Técnica, Institutos Profesionales y Municipalidades).
2. Acreditar que la entidad dispone de la certificación bajo la Norma Chilena de Calidad para Organismos Técnicos de Capacitación N.Ch. 2.728, establecida como Norma Oficial de la República por la Resolución Exenta N° 155, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, publicada en el Diario Oficial el 19 de mayo de 2003, o aquella que la reemplace.
3. Disponer en forma permanente de una oficina administrativa en la región en la cual se solicita su inscripción en el Registro, acreditada según lo establece el Reglamento.¹⁶

El SENCE estará facultado para cobrar por la inscripción y la actualización de cada uno de ellos, una suma que se fijará cada año por resolución exenta del Director Nacional.

Esta norma no se aplicará a los módulos de formación en competencias laborales acreditables para la formación de Técnicos de Nivel Superior, impartidos por los Centros de Formación Técnica.

Para seleccionar y adjudicar los cursos de capacitación el SENCE tiene presente la coherencia entre el tipo de calificaciones ofrecidas, con las áreas de actividades económicas prioritarias de la región o localidad en que se ejecutarán, las que, junto con los criterios de priorización de los beneficiarios, serán propuestas anualmente con la participación del sector público y privado, convocados por las Direcciones Regionales del servicio y ratificadas por el Consejo Nacional de Capacitación.

A continuación, véase tabla N° 1, con el fin de mostrar el porcentaje de trabajadores capacitados distribuidos por área de capacitación y género.

¹⁶ Guía inscripción en el Registro Nacional SENCE para Organismos Técnicos de Capacitación, OTEC. 2010

Tabla N°1 Demanda de capacitación, por trabajadores capacitados. Según área, periodo 2013.

	Área de Capacitación	Participantes Mujeres	Participantes Hombres	Total.
1	ADMINISTRACIÓN	305.146	395.601	700.747
2	AGRICULTURA	2.007	9.030	11.037
3	AGROPECUARIO	252	2.009	2.261
4	ALIMENTACIÓN, GASTRONOMÍA Y TURISMO	37.999	18.855	56.854
5	ARTES, ARTESANÍA Y GRÁFICA	765	1.856	2.621
6	CIENCIAS Y TÉCNICAS APLICADAS	44.606	161.696	206.302
7	COMERCIO Y SERVICIOS FINANCIEROS	20.249	12.629	32.878
8	COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA	43.831	58.042	101.873
9	CONSTRUCCIÓN	679	19.249	19.928
10	ECOLOGÍA	1.390	5.851	7.241
11	EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN	55.245	41.470	96.715
12	ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA	524	10.051	10.575
13	ENERGÍA NUCLEAR	141	340	481
14	ESPECIES ACUÁTICAS	253	1.293	1.546
15	FORESTAL	73	2.282	2.355
16	IDIOMAS Y COMUNICACIÓN	19.892	28.830	48.722
17	MECÁNICA AUTOMOTRIZ	270	8.308	8.578
18	MECÁNICA INDUSTRIAL	532	9.542	10.074
19	MINERÍA	1.382	8.762	10.144
20	PROCESOS INDUSTRIALES	4.558	10.448	15.006
21	SALUD, NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	41.729	44.224	85.953
22	SERVICIO A LAS PERSONAS	62.841	72.358	135.199
23	TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	3.565	45.945	49.510
24	NIVELACION DE ESTUDIOS	72	247	319
Total Nacional		648.001	968.918	1.616.919

Fuente: Elaboración propia datos obtenidos de centro de documentación. www.sence.cl

Se puede apreciar en la Tabla N°1, que durante el periodo 2013 la capacitación se concentró en el área de Administración, la cual abordó un 43,3% del total de los trabajadores capacitados, con respecto a esta área sobresalen los cursos de Administración de Personal. A continuación le sigue el área de ciencias técnicas y aplicadas que capacitó al 12,7% de los trabajadores, esto implica que tanto los empleadores como los trabajadores han optado por perfeccionarse en actividades tales como: Trabajo en Equipo, liderazgo, etc. Además, las empresas han debido ajustarse a los cambios tecnológicos y a la orientación al cliente, por lo cual se encuentra el área de servicio a las personas y el área de computación e informática en tercer y cuarto lugar respectivamente.

No es posible dejar de indicar la gran diferencia de capacitados que existe por género. El sexo masculino capacitado durante este periodo duplica la cantidad de capacitados del sexo femenino. Según estudios realizados por SENCE, esta gran diferencia se debe, a que el capacitarse para los trabajadores como lo hemos mencionado anteriormente implica además de perfeccionarse en algún área específica, incrementar la productividad, aumentar la adaptabilidad de las empresas, reducir el costo económico y social del progreso tecnológico, etc. También la capacitación lleva consigo un aumento en la remuneración del trabajador. Es aquí en donde las mujeres presentan mayor grado de insatisfacción, ya que, muchas de ellas estiman que una capacitación no afectará su remuneración por lo que les ha llevado a postergar esta actividad.

Por otro lado, es necesario mencionar las áreas de menor capacitación impartidas, las cuáles son: artes y artesanías, el sector agropecuario, ecología y energía nuclear y forestal.

3.11 La Micro y Pequeña Empresa en Chile.

En Chile, existen alrededor de 1,5 millones de micro y pequeñas empresas, responsables del 49,3% de la ocupación privada. La participación de las MYPES formales en las ventas totales del país es de un 8,9%.

Las MYPES formales alcanzan a 803 mil unidades productivas el año 2012. Además, se estima que existen más de 710 mil microempresas informales.

La MYPE se caracteriza por su gran heterogeneidad, desde el punto de vista de su estructura productiva y administrativa, presentando realidades muy diversas: Desde empresas de una sola persona–trabajadores por cuenta propia–a empresas de 49 ocupados. La MYPE está presente en casi todos los sectores de actividad económica, sin embargo, el sector terciario del comercio, restaurantes y hotelería es el que predomina con gran diferencia. En menor medida, está presente en la enseñanza, la minería y la electricidad, gas y agua.

La MYPE es generadora de empleos, mueve las ventas del país y participa en los mercados internos y externos. En pocas palabras, dinamiza la economía conservando una característica muy especial: la familiaridad. Ya que cuando hablamos de micro y pequeñas empresas, hablamos hombres y mujeres dueños de almacén, de artesanos/as, de pequeños hoteles, de restaurantes y de todo lo que conocemos en el día a día. Personas que llevan adelante su sueño de trabajar por cuenta propia y que, también, benefician a sus familias y sus comunidades

Según el Ministerio de Economía, este tipo de contribuyentes se clasifican según el volumen de ventas realizadas en forma anual, es así como las Micro empresas venden entre 0,1 Unidades de Fomento (a futuro U.F) y 2.400 U.F. (Entre \$ 2.496 y \$ 59.903.208); y las Pequeñas venden entre 2.401 U.F. y 25.000 U.F (Entre \$ 59.928.168 y \$ 623.991.750). Calculado con el valor U.F. al 16/06/2015 según el Servicio de Impuestos Internos correspondiente a \$ 24.959,67.

Tabla N° 2. Clasificación general de tamaño de empresas según Ventas Anuales:

Definición General de Tamaño	Ventas Anuales (UF)
Microempresa	De 0,1 a 2.400
Pequeña Empresa	De 2.401 a 25.000
Mediana Empresa	De 25.001 a 100.000
Gran Empresa	Superior a 100.001

Fuente: Elaboración Propia, basada en datos del Ministerio de Economía de Chile.

Tabla N°3. Clasificación de tamaño de empresas para temas laborales

Tamaño para temas laborales	Empleo Promedio
Microempresa	De 1 a 9
Pequeña Empresa	De 10 a 49
Mediana Empresa	De 50 a 199
Gran Empresa	De 200 y más.

Fuente: Elaboración propia, basada en datos del Ministerio de Economía de Chile.

A continuación se presentan algunas de las características más nombradas de las MYPE:

- Mercados próximos.
- Limitada capacidad financiera.
- Poseen procesos intensivos de mano de obra.
- Poca innovación debido a la falta de capital y personal no calificado.
- Capital limitado, generalmente basado en recursos propios.
- Dificultad para acceder a créditos bancarios.
- Plazos de crédito propios cortos.
- Conformación generalmente familiar.
- Falta de conocimientos de las leyes laborales.
- Establecen contactos en forma directa con los clientes.
- No requiere de grandes infraestructuras para su operación y funcionamiento.
- Posee potencial exportador.
- Posibilidad de crear empleos en todo el país y en distintos rubros.
- Mayor flexibilidad para cambiar con rapidez.
- Formada por personas emprendedoras, ingeniosas con un espíritu independiente.

En resumen, la MYPE tiene gran importancia desde la perspectiva del empleo, la proporción de empresas que representa, la dinámica de creación de empresas y cada vez más, la relevancia que cobra por el sector terciario.

Todo esto constituye desafíos para este segmento de empresas, tales como: la calidad del empleo y la informalidad, su baja productividad y participación, dando como resultado que cada vez disminuyan las ventas totales. Especialmente esto último está señalando claramente desafíos en materia de competitividad y de inserción en los mercados, orientados al mejoramiento de la calidad del empleo. Iniciativa en la cual, la capacitación juega un rol fundamental, perfilándose como un proceso que aporta innegables efectos positivos al funcionamiento y efectividad de la operación de las empresas.

3.11.1 Características cuantitativas de la MYPE en la región del Biobío.

En el año 2013 había 867.863 empresas formales con ventas mayores a cero en el país, según los registros del Servicio de Impuestos Internos. La MYPE representa, aproximadamente, el 95,4% de éstas con 827.647 unidades productivas, contabilizando sólo las empresas activas.

En la región del Biobío la cifra de este tipo de empresas alcanza a 87.632 lo que representa aproximadamente un 10,1% del universo nacional, según los registros del Servicio de Impuestos Internos.

3.11.2 El empleo en la MYPE.

La MYPE, al año 2012, entregaba el 28,1% del empleo formal según datos del SII. Cabe mencionar que se presenta una fuerte disminución del empleo entregado por la MYPE, con una baja del 6,3% respecto al año 2005 donde la cifra alcanzaba a 34,4%. Por lo tanto, la participación en el empleo de la MYPE presenta disminuciones importantes a nivel nacional (considerando unidades productivas formales e informales).

Además, es interesante observar la cantidad de trabajadores/as, en promedio, que posee cada uno de los segmentos de empresas. Para las microempresas, el promedio no alcanza a ser superior a un trabajador por empresa siendo 0,9 para el año 2012. Esto implica que existen muchas microempresas que no informan la totalidad de sus trabajadores/as. Para el mismo año, las pequeñas empresas presentan un promedio de 10 trabajadores/as por empresa. Claramente, estos números difieren mucho de los que presentan la mediana, con 56 trabajadores/as promedio para el año 2012, y la gran empresa, con 343 trabajadores/as promedio para el año 2012.

IV. INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

Objetivo General:

Definir los factores que provocan la baja adhesión de la micro y pequeña empresas a la capacitación con acceso a franquicia tributaria en la comuna de Concepción.

Objetivos específicos:

- Conocer las ventajas que se producirán en la organización producto de la capacitación.
- Establecer motivos de por qué la micro y pequeña empresa no utiliza la franquicia tributaria SENCE para capacitación.
- Establecer la importancia que los dueños de la micro y pequeña empresa asignan a la capacitación de sus trabajadores como elemento para mejorar la competitividad, eficiencia y productividad de su empresa
- Proporcionar un listado con los factores que provocan la baja adhesión de la micro y pequeña empresa a la capacitación con acceso a franquicia SENCE en la comuna de Concepción.

4.1 Tipo investigación:

El tipo de investigación estará dado por una investigación descriptiva de tipo cuantitativo. Se empleará este tipo de investigación debido a que se desea generar un diagnóstico de la situación, es decir, el propósito es evaluar ¿por qué las micro y pequeñas empresas de la comuna de Concepción no utilizan a cabalidad la franquicia SENCE entregada por el Estado?

El estudio será de tipo cuantitativo debido a que la información analizada tendrá un mayor grado de veracidad, será más exacta y podrá analizarse de forma más detallada entregando un resultado más preciso, esto porque este tipo de investigación nos permitirá realizar preguntas que el encuestado responderá de acuerdo a los parámetros entregados.

4.2 Diseño de la investigación:

El diseño de nuestra investigación a realizar será No experimental, esto dado que no se crea un escenario para la obtención de datos, sino que se recogen de una situación común, evaluando cada empresa con respecto a la problemática que planteamos. Además esta investigación será de tipo transversal descriptivo, con la finalidad de recolectar datos en un único momento, e indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta cada variable, lo cual permitirá generar un diagnóstico de las micro y pequeñas empresas en estudio.

4.3 Selección de la Muestra:

Para llevar a cabo la investigación es necesario establecer la muestra indicada, que estará compuesta por micro y pequeñas empresas que no utilicen la franquicia tributaria SENCE para capacitación. Estas empresas deben encontrarse dentro de la comuna de Concepción y representar diversos sectores económicos. La muestra señalada será la fuente de datos para realizar los análisis correspondientes de la investigación y llegar así a los resultados esperados.

4.4 Tipo de muestreo de la investigación:

La selección de la muestra será de tipo no probabilístico, debido a que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, si no que de las causas relacionadas con las características de la investigación señaladas en el punto anterior.

Dentro de este tipo de muestreo se utilizará el muestreo por conveniencia, que consiste en un número de individuos que reúnen determinadas condiciones sujetas al motivo de investigación. Para este caso se emplearán micro y pequeñas empresas de distintos rubros económicos pertenecientes a la comuna de Concepción, que no capaciten vía franquicia tributaria SENCE.

4.5 Recolección de Datos:

Principalmente para los fines de la investigación se recurrirá a fuentes de información primaria. Esto a través de la aplicación de encuestas dirigidas a dueños o administradores de las micro y pequeñas empresas de la comuna de Concepción.

El objetivo de utilizar la encuesta como medio de recolección de datos, es obtener de fuente directa los factores que provocan la baja adhesión de las micro y pequeñas empresas a la capacitación con acceso a franquicia tributaria en la comuna de Concepción.

4.6 Validación del instrumento:

Comenzando por el significado de validar, es decir, dar firmeza o consistencia a una cosa, pretendemos establecer en qué grado se ajusta el instrumento a la realidad de los factores que se pretenden medir.

Para ésta investigación se elaboró en primera instancia un cuestionario (anexo 1) el cuál fue presentado a un panel de expertos compuesto por tres profesores de la Universidad del Bio-Bio,

Adolfo Albornoz Acosta y Karina Krausse de la facultad de Ciencias Empresariales, y Nelly Gómez Fuentealba de la Facultad de Estadística.

Dicho instrumento fue sometido a correcciones en la estructura, con la finalidad de facilitar la comprensión del mismo por el encuestado. Además se aplicó una prueba piloto en un muestreo no probabilístico de conveniencia a un total de 10 encuestados, los cuales también son incluidos dentro de la muestra, con el objetivo de identificar si las instrucciones se comprendían correctamente.

Finalmente se elaboró un cuestionario definitivo (anexo 2) el cual fue aplicado a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia a un total de 50 micro y pequeñas empresas de la comuna de Concepción.

4.7 Fuentes de estudio:

La principal fuente de estudio a utilizar en el análisis será de tipo primario, dado que está dado por la encuesta realizada y aplicada por los investigadores, la cual como ya fue señalado, se aplicó a dueños y/o administradores micro y pequeñas empresas de la comuna de Concepción que no utilicen la franquicia SENCE para capacitación.

Por otro lado, para desarrollar el estudio y la encuesta en sí, es necesario buscar, analizar y obtener distintas fuentes de información, con estudios anteriores sobre temas relacionados los cuales permitan realizar un análisis en profundidad y de manera que entregue resultados comparables con estudios anteriores. Sin embargo, en la búsqueda de fuentes secundarias y terciarias de información, no se ha encontrado estudio que presente las mismas características al planteado en esta investigación, que se haya realizado en otro espacio de tiempo ni en otra región geográfica, sólo existen diversos análisis del mismo tema general, franquicia tributaria SENCE para capacitación, pero que no explican los factores que se buscan detallar en este estudio.

Dentro de los diversos estudios encontrados, existe uno realizado en la región de Coquimbo el cual nos entrega un diagnóstico de la realidad del uso de la franquicia tributaria para capacitación¹⁷, realizada en el año 2003 en la escuela de negocios de la Universidad Francisco de Aguirre y visado por el Servicio Nacional de Capacitación de la región de Coquimbo en Septiembre del mismo año. Se considera apropiado dicho estudio, debido a que posee puntos en común tanto en la zona geográfica, como el tema en investigación, sin embargo el principal enfoque se centraba en diagnosticar el uso de la franquicia tributaria para capacitación, a diferencia del presente en que se busca establecer las razones de la baja adhesión a dicho instrumento en la comuna de Concepción. Dentro de las similitudes encontradas entre ambos espacios geográficos y económicos se encuentran;

- 1.- Ambos sitios concentran gran cantidad de micro y pequeñas empresas, la ciudad de Concepción posee un total de 16.053 empresas, mientras que la ciudad de Coquimbo 8.171 empresas¹⁸.
- 2.- Su actividad comercial es variada, ubicando sus empresas dentro de distintos rubros comerciales.
- 3.- Si bien la población total de la Región de Coquimbo con respecto a la Región del Biobío es menor, 771.085 contra 2.100.000 personas respectivamente en el año 2014¹⁹, el total de población que concentra dentro de la conurbación Coquimbo-La Serena, puede compararse con el total de población que presenta la Comuna de Concepción.
- 4.- Por otro lado, es posible considerar que ambas regiones presentan comunas puerto, mientras que la Región de Coquimbo posee la ciudad del mismo nombre como puerto principal regional, en la Región del Biobío encontramos a la ciudad de Talcahuano

¹⁷ Luis Retamal S. (2003). Diagnóstico del uso de la franquicia tributaria en la micro y pequeña empresa de la región de Coquimbo. Mayo 2015, de Universidad Francisco de Aguirre Sitio web: http://www.sence.cl/601/articles-3095_archivo_001.pdf

¹⁸ Estadística y estudio servicio de impuestos internos. Sitio web: http://www.sii.cl/estadisticas/empresas_region.htm

¹⁹ Sitio web: http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/familias/demograficas_vitales.php

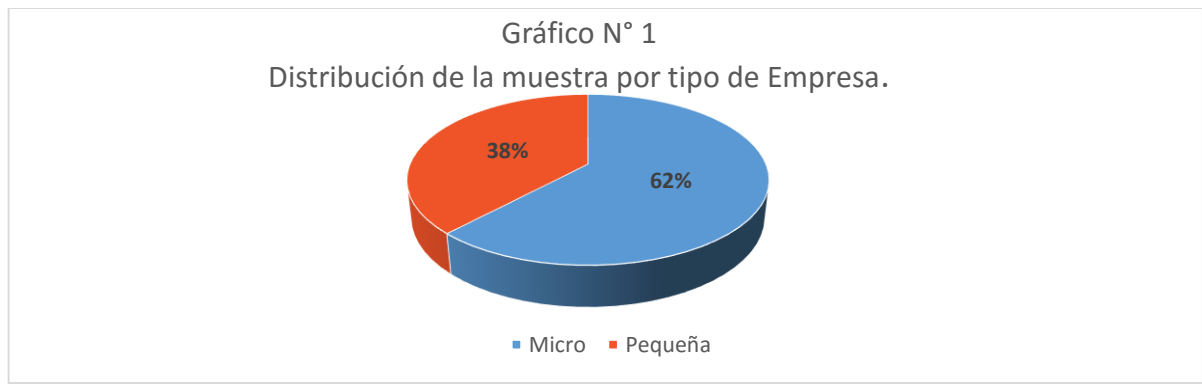
como puerto principal, la cual está adjunta a la comuna de Concepción y genera un alto tráfico comercial entre ambas comunas y las aledañas a la capital regional.

5.- Finalmente es posible señalar que tanto la Región de Coquimbo como la Región del Biobío, son regiones que explotan sus recursos naturales en sus zonas aledañas a las capitales regionales, la primera posee una fuerte actividad minera, agrícola y pesquera, mientras que la segunda desarrolla principalmente la actividad forestal, agrícola y pesquera. Además ambas poseen centros urbanos dedicados a la generación de servicios y manufactura.

V. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

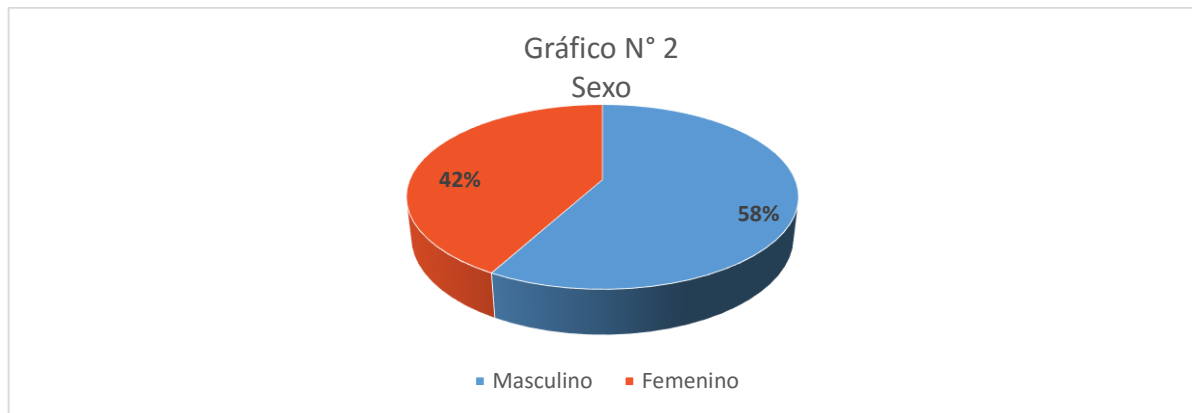
1. Distribución de la muestra.

Como se aprecia en el gráfico la muestra del estudio está compuesta por 50 empresas la cual se compone en un 62% de micro empresas y un 38% de pequeñas empresas, que operan actualmente en la comuna de Concepción, formalizadas y que registran ventas mayores a cero durante el año en curso.

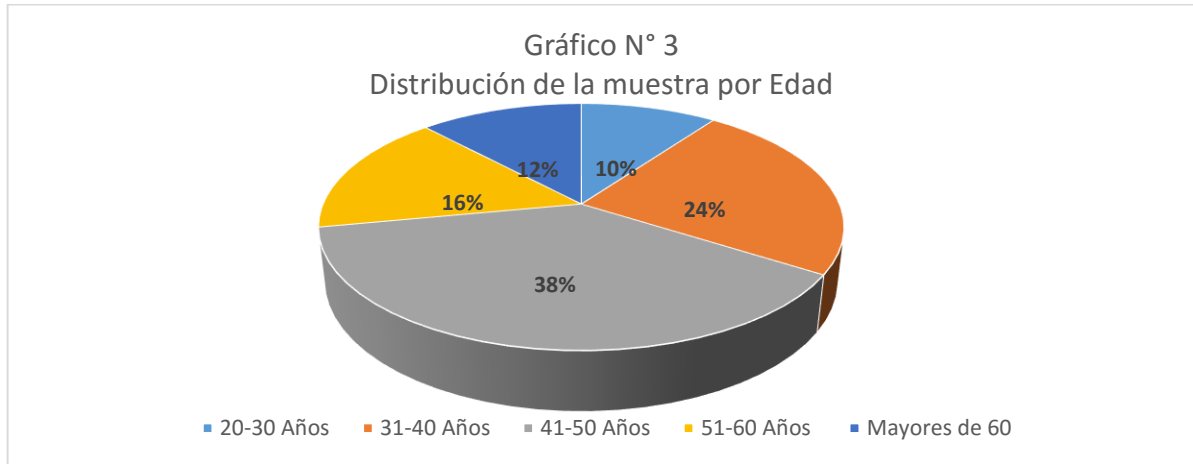


2. En relación a perfil de los entrevistados

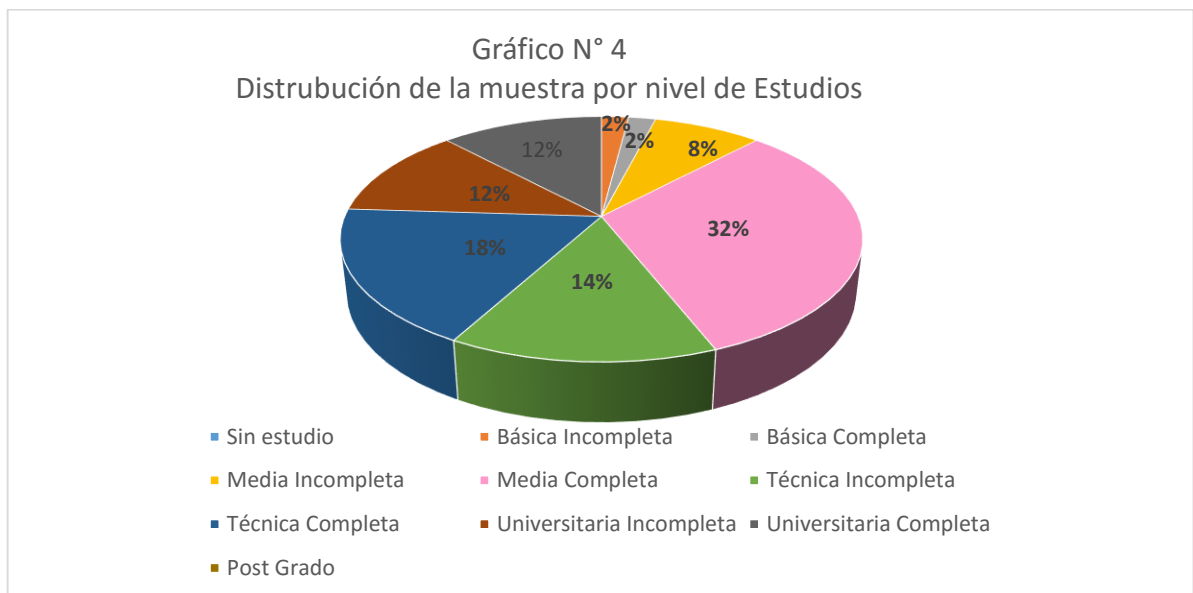
En términos globales se puede señalar que el sexo de las personas encuestadas, en cuyo caso corresponde a dueños o encargados de las empresas, se distribuye en un 58% de hombres y 42% de mujeres.



3. El rango etario de los dueños o encargados de las empresas entrevistadas, se concentra principalmente entre 41 a 50 años con un 38%, seguido por el rango entre 31 y 40 años con un 24% respectivamente.



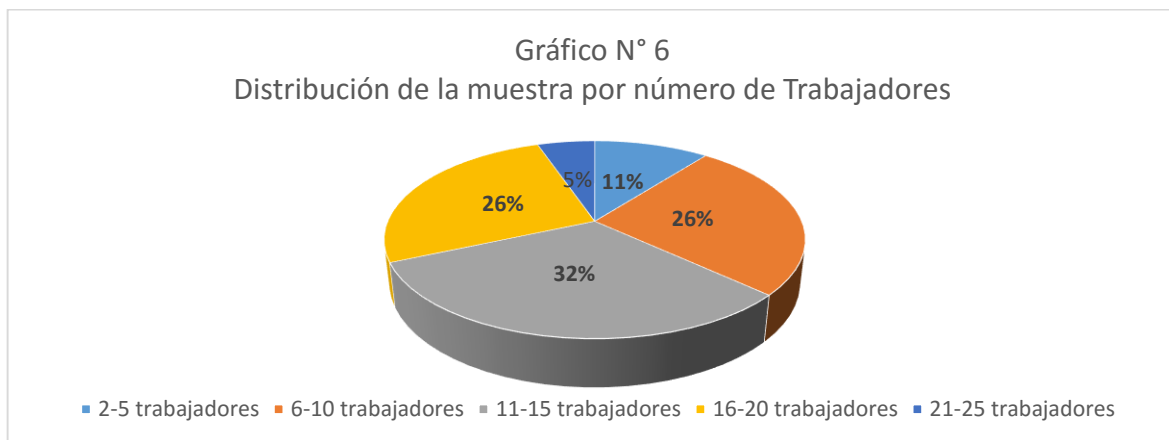
4. Los dueños o encargados de las empresas entrevistadas cuentan en promedio con un nivel educacional de enseñanza media completa con un 32%, seguido de técnica completa con un 18%.



5. De las empresas entrevistadas, el 42% corresponde al rubro Comercio por mayor y menor, reparación de vehículos automotores y enseres domésticos, seguido con un 20% por el rubro de Industrias manufactureras No metálicas.



6. En cuanto al número de trabajadores de las empresas entrevistadas, se aprecia que un 32% de las empresas cuenta con un número entre 11 y 15 trabajadores, seguido por los rangos de 6 a 10 y de 16 a 20 trabajadores, ambos con un 26%.



7. En relación a: Importancia actual de su empresa según los siguientes elementos:

Como se puede apreciar en el gráfico, un 23% de los dueños o encargados de las empresas señalaron que lo primordial para el funcionamiento de sus empresas es el capital de trabajo, un 19% señala que es importante mantener una buena imagen corporativa, mientras que un 18% considera la ubicación geográfica como elemento clave, quedando así en un cuarto lugar la capacitación del personal con un 16%.



8.- Respecto a su rol y funciones como empresario, señale en que aspectos se considera con mayor o menor preparación:

Tabla N°4

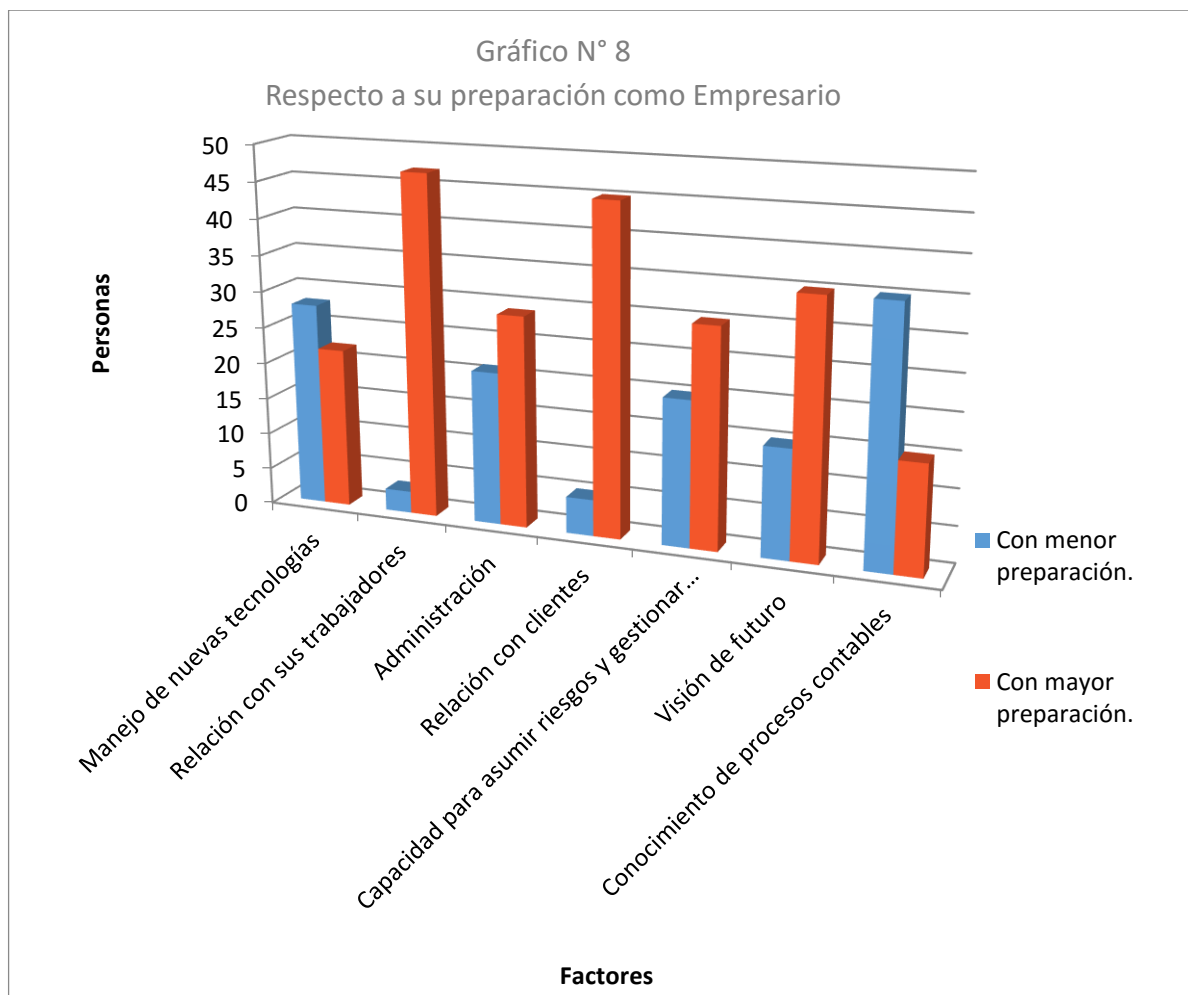
	Con menor preparación.	Con mayor preparación.
Manejo de nuevas tecnologías	28	22
Relación con sus trabajadores	3	47
Administración	21	29
Relación con clientes	5	45
Capacidad para asumir riesgos y gestionar cambios.	20	30
Visión de futuro	15	35
Conocimiento de procesos contables	35	15

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos en encuesta.

En relación a la pregunta, los dueños o encargados de micro y pequeñas empresas de la comuna de Concepción, señalaron que se sienten con menor preparación en 3 factores fundamentales, los cuales son; manejo de nuevas tecnologías, donde un 56% optó por la primera opción, administración; en la cual un 42% de los encuestados señalaron sentirse con menor preparación.

Finalmente el conocimiento de procesos contables es el factor en que existe una menor preparación, donde un 70% de los encuestados señaló dicha opción.

Por otra parte, los factores en que los encuestados poseen una mayor preparación son: relaciones con sus trabajadores y relación con clientes, con un 94% y 90% respectivamente.



9.- Ante la afirmación; Coincide que capacitarse usted y sus trabajadores ayudaría a que su empresa sea; más competitiva, más productiva, más eficiente, más fácil de reconvertir.

Los entrevistados señalan que la capacitación propia como de sus trabajadores ayudará a su empresa ser:

- Más competitiva (frente a otras empresas similares): Señalaron las opciones muy de acuerdo y de acuerdo un 94% de los entrevistados.
- Más productiva (Mejora el volumen y calidad de lo que produce): Están muy de acuerdo y de acuerdo un 86% de los entrevistados.
- Más eficiente (Mejora el rendimiento de cada trabajador): Señalaron estar muy de acuerdo y de acuerdo un 88%.
- Más fácil de reconvertir (cambiar de acuerdo a la dinámica del mercado): Señalaron estar muy de acuerdo y de acuerdo un 78% de los entrevistados.

A continuación se plantea de forma gráfica cada una de las opciones señaladas anteriormente.



Gráfico N° 10
Respecto a productividad

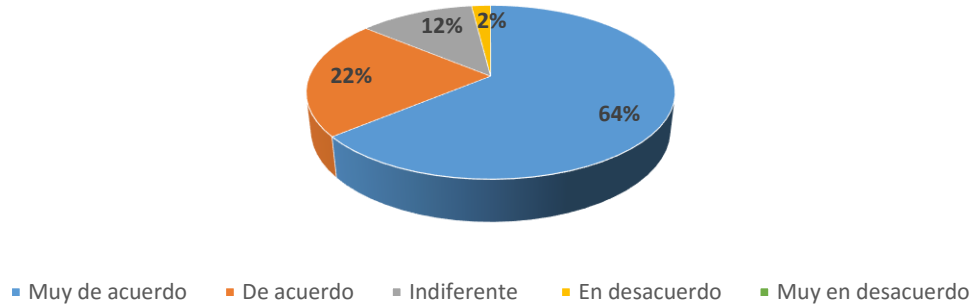


Gráfico N° 11
Respecto a eficiencia

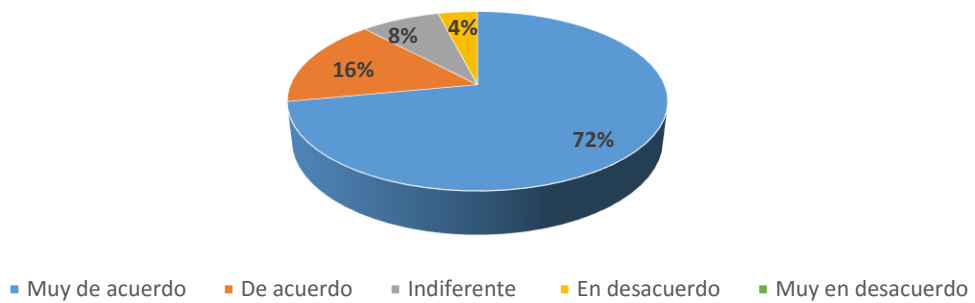
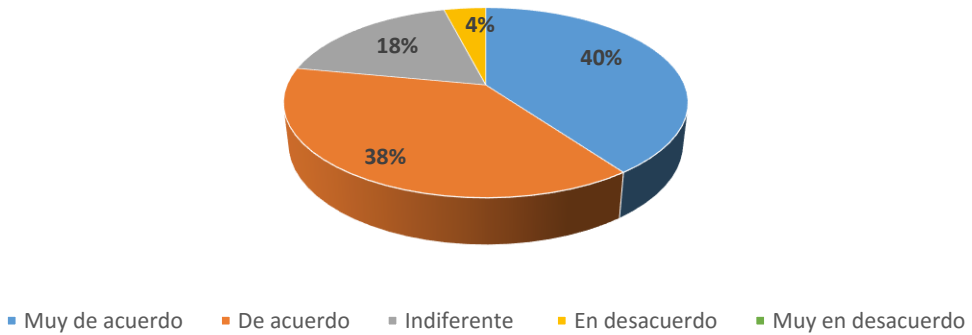
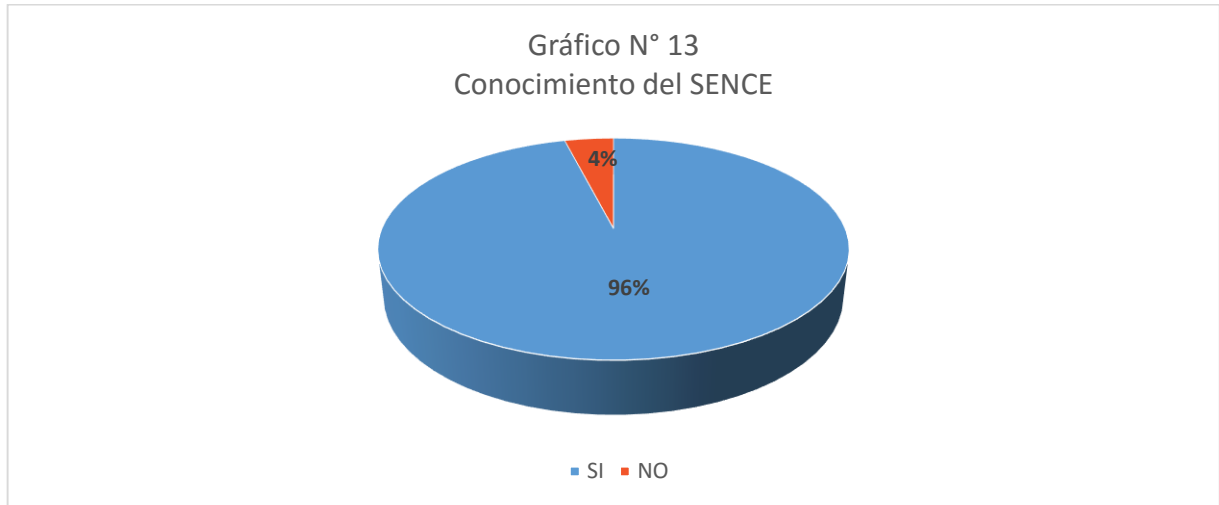


Gráfico N° 12
Respecto a capacidad de reconvertir



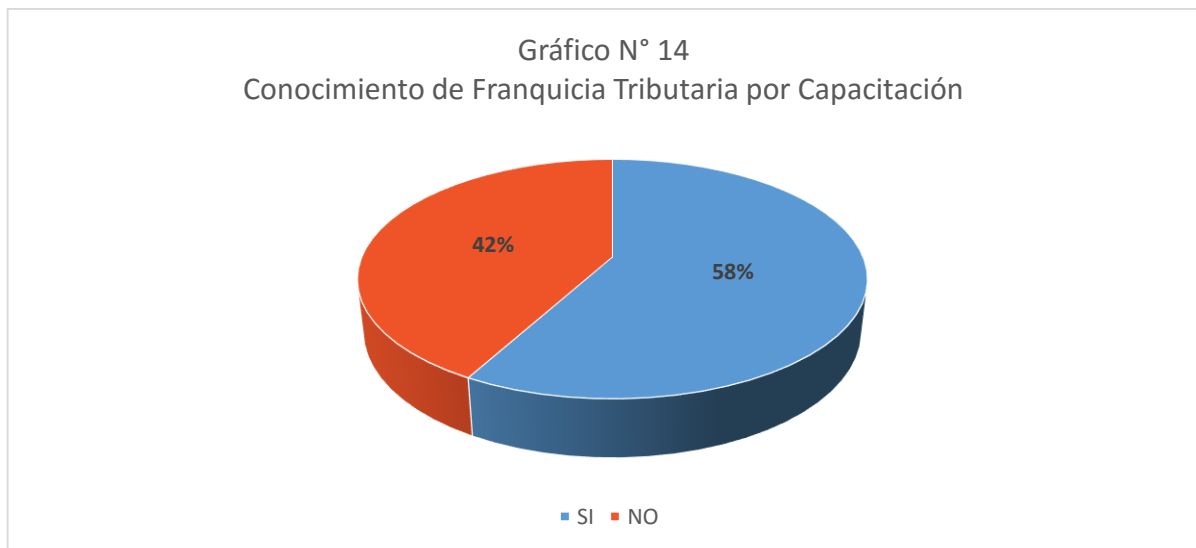
10. ¿Ha oído hablar del SENCE?

El 96% de los dueños o encargados de micro y pequeñas empresas de la comuna de Concepción, señalan conocer o haber oído hablar del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.



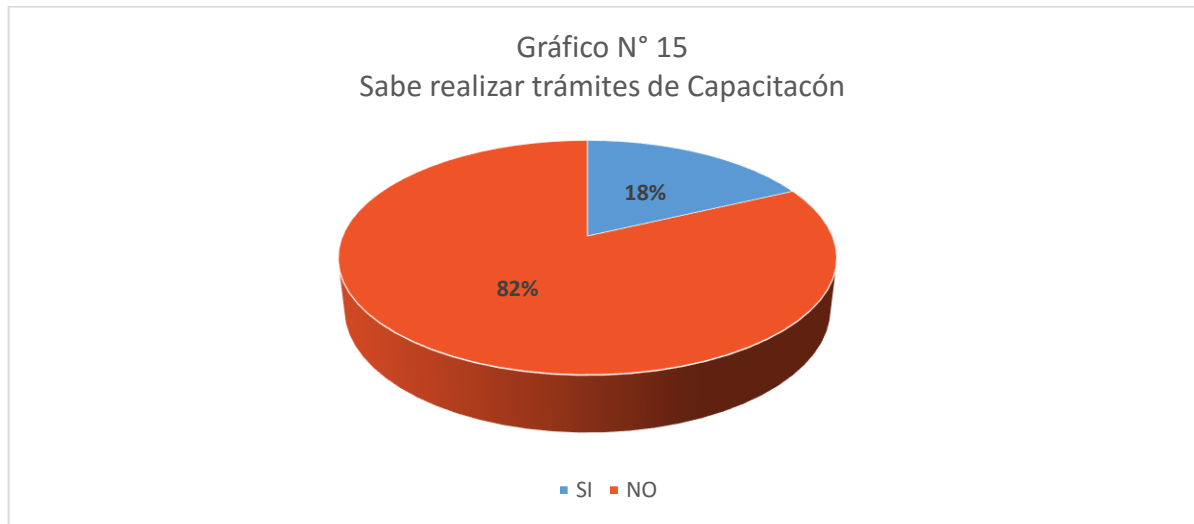
11. ¿Sabe que este organismo otorga una franquicia tributaria por capacitación?

Un 58% de los dueños o encargados de micro y pequeñas empresas de la comuna de Concepción, está en conocimiento que el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo otorga franquicia tributaria por Capacitación.



12. ¿Sabe cómo iniciar los trámites de capacitación para acceder a ella?

Un 18% de los dueños o encargados de micro y pequeñas empresas de la comuna de Concepción, señalan conocer cómo realizar los trámites para acceder a la franquicia tributaria, mientras que el 82% indica no saber.



13. ¿Ha oído hablar de los OTIC?

El 64% de los dueños o encargados de micro y pequeñas empresas de la comuna de Concepción, señalan No conocer o haber oído hablar de los Organismos Intermediarios de Capacitación.



14. ¿Ha oído hablar de los OTEC?

Un 56% de los dueños o encargados de micro y pequeñas empresas de la comuna de Concepción, señalaron no haber oído hablar sobre los organismos técnicos de capacitación, mientras que un 44% señala si haber oído hablar alguna vez sobre los OTEC.



15. ¿Considera usted que existe poca difusión respecto a la franquicia tributaria?

Un 76% de los dueños o encargados de micro y pequeñas empresas de la comuna de Concepción, señalaron que Si consideraban que la difusión respecto a la franquicia tributaria no era suficiente, mientras que un 24% consideraron que Si era suficiente.



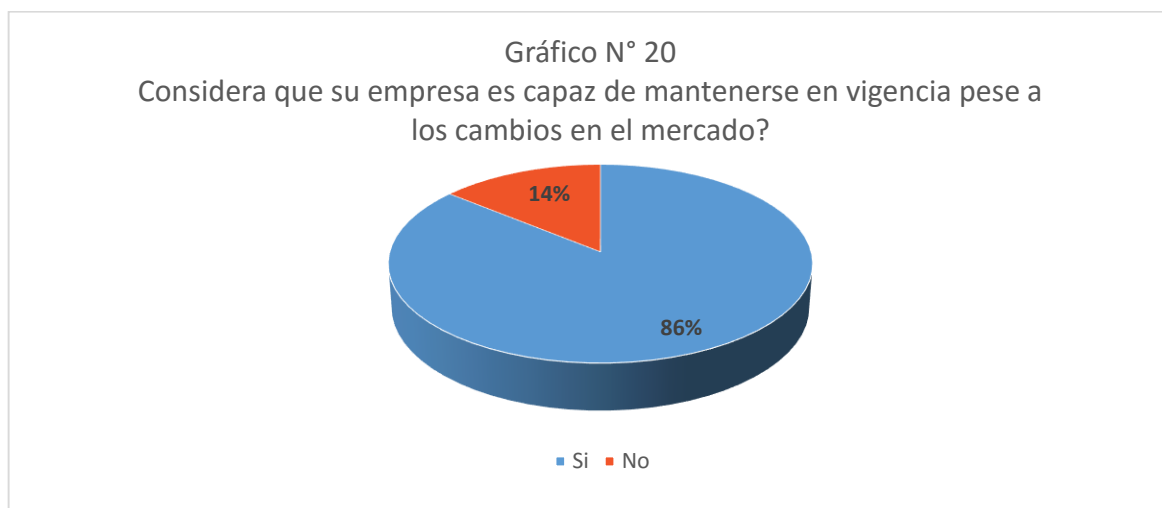
16. ¿Considera que un trabajador capacitado demandará un aumento salarial?

Un 86% de los dueños o encargados de micro y pequeñas empresas de la comuna de Concepción señalan que esto si será efectivo, mientras que el 14% de los encuestados contestó que no habrá un aumento en la demanda salarial.



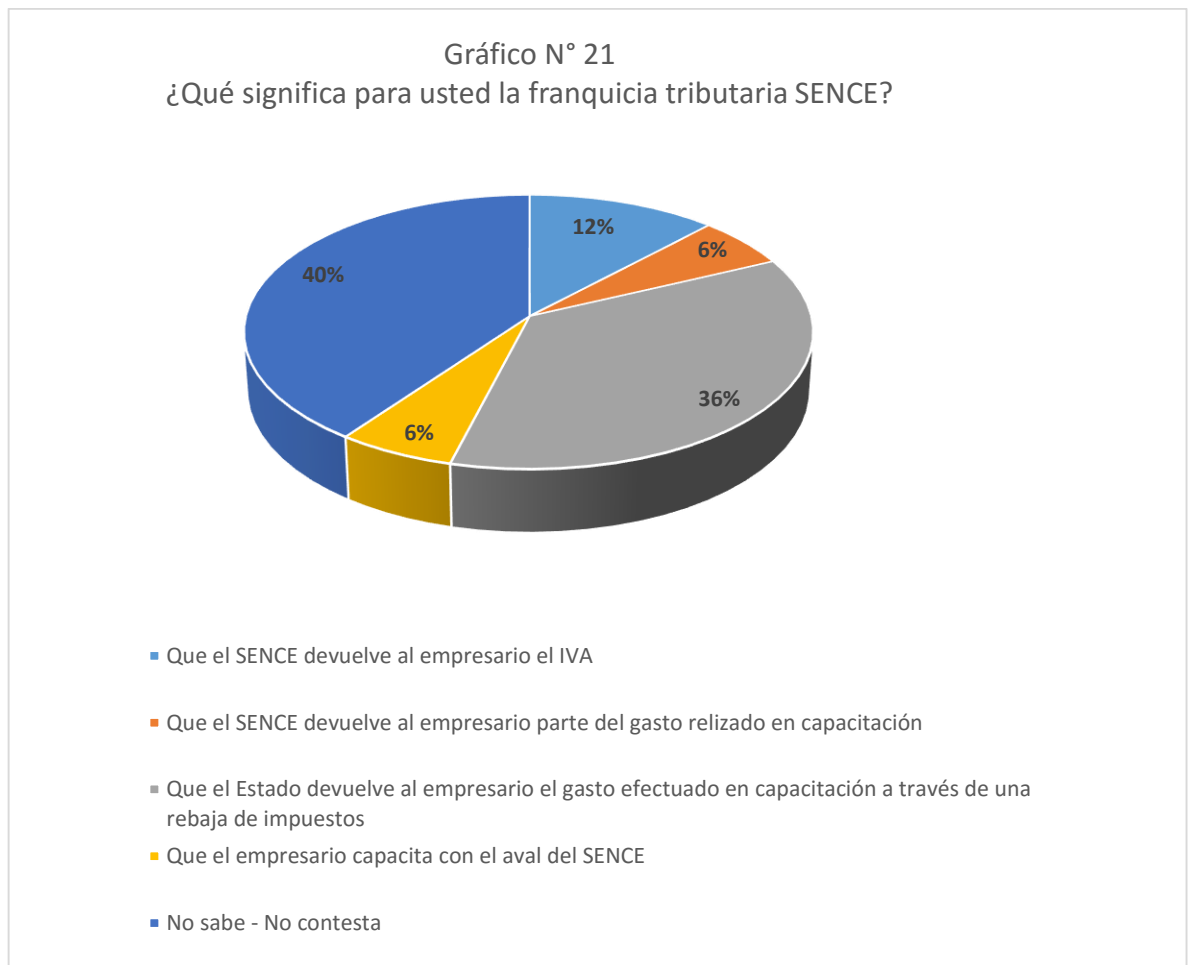
17. ¿Considera usted que su empresa es capaz de mantenerse en vigencia pese a los cambios en el mercado?

Un 86% de los encuestados señaló la opción Si, mientras que un 14% contestó de forma negativa.



18. ¿Qué significa para usted la franquicia tributaria SENCE?

Se obtiene como resultado que con un 40% del total de las respuestas, los dueños o encargados de empresas no conocían o no sabían que significaba dicho instrumento, mientras que un 36% de las personas señaló la respuesta acertada que es que el Estado devuelve al empresario el gasto efectuado en capacitación a través de una rebaja de impuestos.



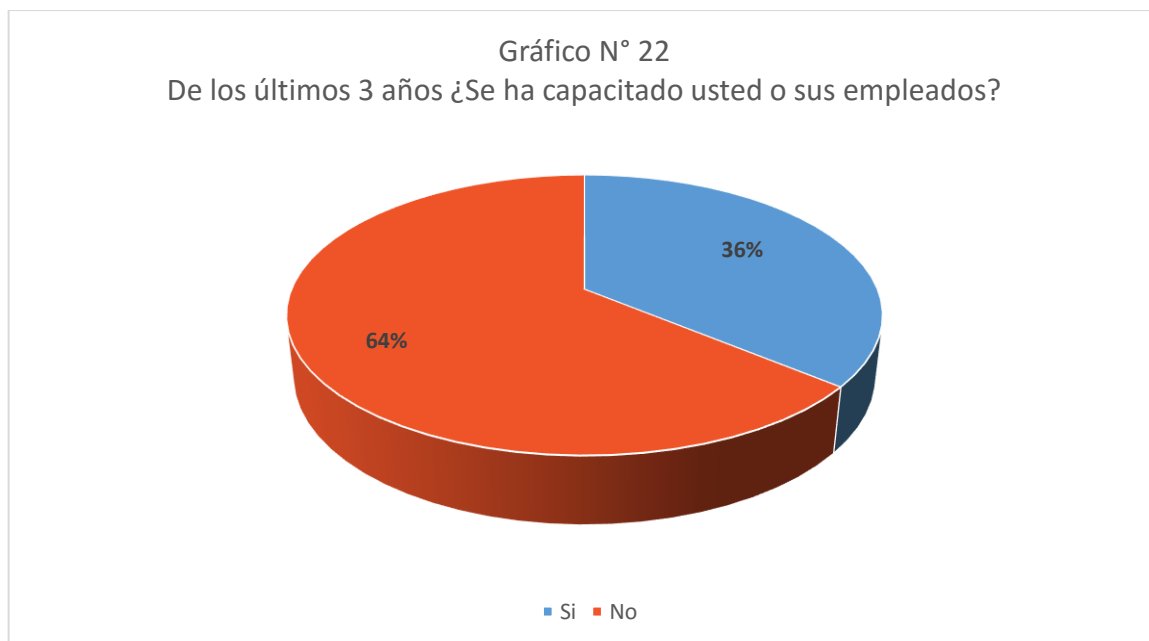
19. De los últimos 3 años ¿Se ha capacitado usted o sus empleados?

Un total del 36% respondió que si se había capacitado, principalmente en las áreas de:

- Administración y ventas.
- Obtención de licencia de conducir profesional.
- Contabilidad.

Un 64% de dueños o encargados de empresas de la comuna de Concepción, señalan no haberse capacitado durante los últimos 3 años, y las principales razones descritas son las siguientes:

- Falta de tiempo
- No considera necesario
- Desconocimiento
- Falta de recursos



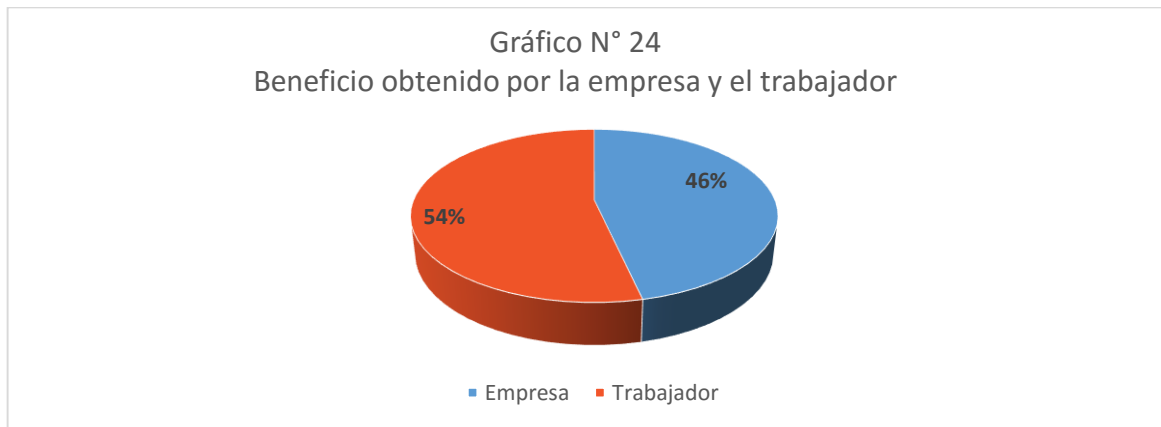
20. ¿De qué depende que en su empresa usted y sus trabajadores se capaciten?

Las respuestas entregadas por los encuestados, nos entregan un resultado bastante uniforme en cada una de sus alternativas, sin embargo, se destaca con un 18% de las preferencias, la existencia de la voluntad y predisposición positiva a aprender, mientras que un 17% señala como fundamental la existencia de fondos para financiar los cursos. A su vez, cobran relevancia el disponer de tiempo fuera de la jornada laboral y la existencia de cursos de calidad, ambos con un 15% de las preferencias.



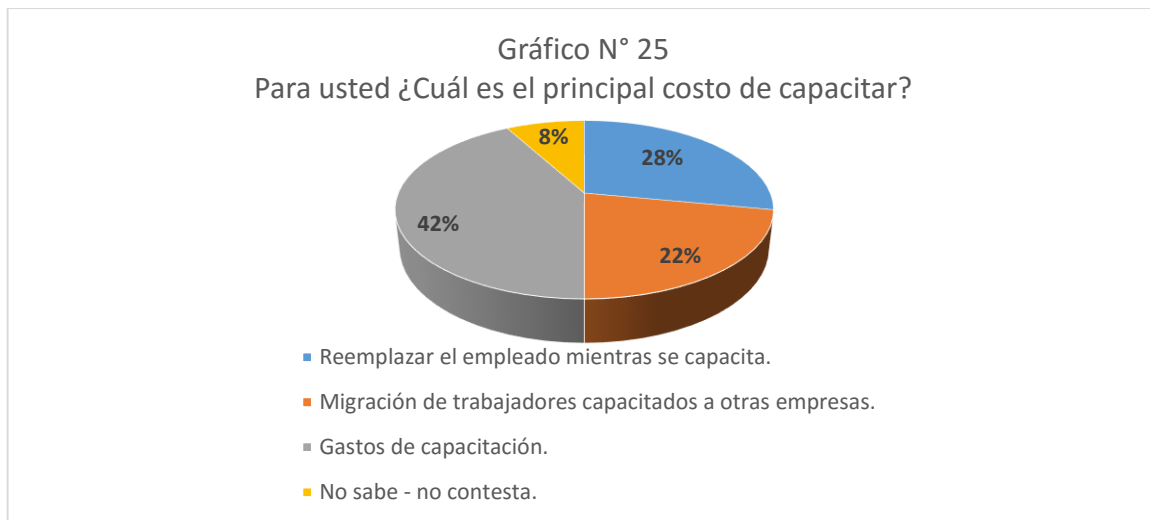
21. ¿En qué porcentaje cree usted que resulta beneficiada la empresa y el trabajador en la capacitación?

Las respuestas obtenidas reflejan que el mayor beneficiado es el trabajador, asignando un 54% como promedio en las preferencias, mientras que la empresa fue calificada con un promedio del 46% en las respuestas entregadas.



22. Para usted ¿Cuál es el principal costo de capacitar?

Las respuestas generan una clara tendencia hacia la opción gastos de capacitación, la cual es señalada por un 42% del total de encuestados, mientras que la segunda preferencia es reemplazar al empleado mientras se capacita, quedando así, en tercera posición, la migración de trabajadores capacitados a otras empresas con un 28% y 22% respectivamente.



VI. CONCLUSIONES

6.1 Conocimiento del SENCE

Existe un alto porcentaje de empresarios que señala conocer o haber oído hablar del SENCE, esto se refleja en el 96% de las empresas encuestadas en la Comuna de Concepción. Sin embargo, esto no se condice respecto de las funciones que cumple dicho organismo, debido a que un alto porcentaje no está en conocimiento de que éste otorga una franquicia tributaria por capacitación, donde además, un 82% señala no saber cómo iniciar los trámites para acceder a esta.

Por otro lado, queda en evidencia que no existe pleno conocimiento respecto del significado de la franquicia tributaria SENCE, ya que ante las afirmaciones planteadas en la encuesta un 64% contesta de forma errónea, mientras que sólo un 36% señala la opción acertada. Este desconocimiento también se ve reflejado respecto de los organismos facilitadores de capacitación, en este caso, los organismos técnicos intermedios de capacitación y los organismos técnicos de capacitación, presentando un 64 % y un 56% respectivamente.

Dado los resultados obtenidos, se concluye que no existe una estrategia efectiva de información hacia los micro y pequeños empresarios de la comuna de Concepción, ésto señala que se deben mejorar los canales de comunicación por parte del SENCE hacia los micro y pequeños empresarios con la finalidad de que exista una claridad en las funciones, programas y organismos con los que esta institución cuenta y cuyos principales usuarios son los empresarios de la comuna.

6.2 Importancia de la capacitación de sus RR.HH.

Respecto al nivel de importancia que ocupa la capacitación dentro de la micro y pequeña empresa de la comuna de Concepción, se obtiene que ésta se posiciona en cuarto lugar con un 16%, por debajo de capital de trabajo con un 23%, imagen corporativa con un 19% y ubicación geográfica con un 18%. Además sólo un 36% de los encuestados ha capacitado a su personal durante los últimos tres años principalmente en el área de administración y contabilidad,

mientras que el 64% que no ha capacitado, señala como motivos principales: falta de tiempo, desconocimiento, falta de recursos y no considerar necesaria la capacitación.

En base a los resultados obtenidos se concluye que no existe mayor uso de la franquicia tributaria por capacitación debido a que los micro y pequeños empresarios de la comuna de Concepción no consideran en un lugar prioritario la capacitación de sus trabajadores. Por otra parte un 86% considera que un trabajador capacitado demandará un aumento salarial, lo que sin duda, produce un nivel de reticencia en los micro y pequeños empresarios hacia la capacitación.

6.3 Impacto de la capacitación

Se concluye que los empresarios están de acuerdo o muy de acuerdo en un 94% que la capacitación de los empresarios y trabajadores tiene un impacto positivo en la competitividad de la empresa frente a otras empresas similares. Esto permite reafirmar que la preparación del personal de las empresas contribuye en el desarrollo de competencias laborales, lo cual les permitirá competir de mejor manera en el mercado laboral en que se encuentren.

Cabe señalar que si bien un alto porcentaje considera que la capacitación genera un impacto positivo en la empresa, muchos optan por no capacitar debido a los factores señalados en este estudio.

6.4 Rol y funciones como empresario.

Los aspectos en que los empresarios se encuentran mejor preparados y consideran que es una potencialidad son: relación con sus trabajadores, relación con clientes, capacidad para asumir riesgos y gestionar cambios en conjunto con una visión de futuro.

Entre los aspectos que lo empresarios señalan que se encuentran con menor preparación son: manejo de nuevas tecnologías, conocimiento de procesos contables y administración, donde si bien existe un mayor porcentaje que aseveró contar con mayor preparación, ésta diferencia no es significativa.

De lo anterior se puede concluir que aquellos aspectos que son posibles de mantener fortalecidos por las empresas y en la cual el SENCE puede apoyar, dicen relación con la realización de cursos de capacitación en el área de atención al cliente, administración y ventas. En cuanto a aquellos aspectos débiles y que es posible apoyar por medio del SENCE son en el área de manejo de nuevas tecnologías y conocimiento de procedimientos contables, entre otros. Si bien el SENCE no capacita, es posible realizar esto haciendo alianzas estratégicas entre este organismo, los OTIC, OTEC y empresarios, de manera tal que para los micro y pequeños empresarios sea más fácil acceder a estas áreas de capacitación.

6.5 Beneficio de capacitación.

La opinión de los empresarios encuestados manifiesta que quien se ve mayor beneficiado con la capacitación es el trabajador con un 54% señalando que es éste quien adquiere nuevos conocimientos y herramientas que le permitirán desenvolverse mejor en el mercado laboral, mientras que la empresa en un menor grado con un 46%.

Además los empresarios señalan que la capacitación presenta considerables beneficios en la empresa, como:

- Un 94% señala que la empresa será más competitiva frente a otras empresas similares.
- Un 86% señala que la empresa será más productiva en relación al volumen y calidad de lo que produce.
- Un 88% señala que la empresa será más eficiente en relación al rendimiento por trabajador.
- Un 78% señala que la empresa será más fácil de reconvertir en función a la dinámica del mercado.

De lo anterior se concluye que los encuestados tienen claramente identificados los beneficios que genera la de la capacitación tanto en los empresarios como en los trabajadores de la empresa, sin embargo, éstos no toman la iniciativa de capacitar debido a distintos factores que se han identificado a través de esta investigación, generando escepticismo en los empresarios al momento de tomar la decisión de capacitar.

6.6 Factores que influyen en la decisión de capacitar.

En relación a los puntos que señalan incidencia en la decisión de capacitar, se identifican principalmente la voluntad y predisposición positiva a aprender, la existencia de fondos para financiar los cursos, disponer de tiempo fuera de la jornada laboral y la existencia de cursos de calidad.

Además respecto de los resultados obtenidos se concluye que para los empresarios el principal costo de capacitar, es el gasto en que se debe incurrir para realizar la capacitación, aun así considerando que este monto será descontado al momento de realizar la declaración anual del impuesto a la renta, la falta de liquidez presente en este tipo de empresas, no permite generar el gasto inmediato que se necesita para llevar a cabo la capacitación. También es necesario considerar el factor de reemplazar al empleado mientras este se capacita, ya que el hecho de que otro empleado cubra sus funciones afectará al nivel de producción, considerándose así como un costo adicional.

VII. RESUMEN DE FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA BAJA ADHESIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DE LA COMUNA DE CONCEPCIÓN A CAPACITAR VÍA FRANQUICIA TRIBUTARIA SENCE.

1. Desconocimiento respecto de la existencia de la franquicia tributaria SENCE.
2. Quienes han oído hablar de la franquicia No saben en qué consiste o tienen un concepto errado de ésta.
3. Desconocimiento de los organismos facilitadores de capacitación: OTIC y OTEC.
4. Desinformación respecto de los trámites a realizar para acceder al beneficio tributario.
5. No se reconoce la capacitación del personal como factor prioritario para generar valor agregado a la empresa.
6. Falta de tiempo para destinar a capacitación.
7. Falta de recursos para financiar la capacitación.
8. No considerar necesaria la capacitación.
9. Se considera que un trabajador capacitado demandará un aumento salarial.
10. Existe menor preparación respecto al uso de nuevas tecnologías, lo que en algunos casos no permite acceder o estar atentos a los canales por los cuales se proporciona la información.
11. Se considera que el trabajador obtiene mayor beneficio que la empresa.
12. Se considera la voluntad y predisposición positiva a aprender.
13. Disponer de tiempo fuera de la jornada laboral.
14. De la existencia de cursos de calidad.
15. La posibilidad de reemplazar al empleado mientras se capacita.

VIII. SUGERENCIAS

- Se sugiere revisar la estrategia de comunicación del SENCE hacia micro y pequeños empresarios, dado que si bien un alto porcentaje de la muestra considera que la capacitación genera un impacto positivo en la empresa, muchos optan por no capacitar. Esto se puede lograr, aumentando los programas de difusión de existencia y acceso a la franquicia tributaria, así como adecuándose a los canales de comunicación utilizados por micro y pequeños empresarios. Con esto es posible derribar una de las principales barreras de entrada a la capacitación detectadas en este estudio, como lo es la desinformación.

- Establecer procedimientos diferentes para los distintos tipos de empresas de acuerdo a sus necesidades, por ejemplo, facilitar el retorno de capital a micro y pequeños empresarios, ya que el hecho de pagar directamente los cursos puede provocar posibles problemas en el flujo de caja, los cuales no se solucionan con la devolución de los montos al año siguiente. Queda planteado al lector para investigaciones futuras; ¿será posible introducir una modificación en el mecanismo de devolución de fondos de manera que se permita la devolución a corto plazo, por ejemplo mes a mes a través del pago del formulario N° 29?

IX. REFERENCIAS

- Rojas F. (2001). Enfoques sobre el aprendizaje humano. Junio 2015, Universidad Simón Bolívar.
http://ares.unimet.edu.ve/programacion/psfase3/modII/biblio/Enfoques_sobre_el_aprendizaje1.pdf
- Werther, William. Davis, Keith. (2005). Administración de Personal y Recursos Humanos (5ª ED.). México: Mac Graw Hill. (pp.248-249-250)
- Dolan S. Valle R. Jackson S. Schuler R. (2007). Gestión de los recursos humanos. México: Mc Graw Hill/Interamericana.(pp. 167-194).
- Chiavenato, I.(2011). Administración de Recursos Humanos (9ª ED.). México: Mc Graw Hill. (pp. 317-318).
- Estudios SENCE. (2003). RECUENTO CRONOLÓGICO DEL PAPEL DEL ESTADO EN EL SISTEMA DE CAPACITACIÓN EN CHILE. Abril 2015, de SENCE
http://empresas.sence.cl/documentos/estudios/RES_CAPCHILE_agosto2003_.pdf
- www.fundes.cl “Demandas de capacitación de micro y pequeñas empresas usuarias de la red pública de instrumentos de fomento productivo”. Chile 2012
- Guía inscripción en el Registro Nacional SENCE para Organismos Técnicos de Capacitación, OTEC. 2010
- Luis Retamal S. (2003). Diagnóstico del uso de la franquicia tributaria en la micro y pequeña empresa de la región de Coquimbo. Mayo 2015, de Universidad Francisco de Aguirre Sitio web: http://www.sence.cl/601/articles-3095_archivo_001.pdf
- Estadística y estudio servicio de impuestos internos.
Sitio web: http://www.sii.cl/estadisticas/empresas_region.htm
- Hellriegel D. Jackson S. Slocum J.. (2002). Administración, un enfoque basado en competencias.. México: Thomson.(pp.356-369).
- Bentley T. (1993). Capacitación empresarial. Colombia: Mc Graw Hill.

- SENCE. (2013). Manual de procedimientos sobre uso de la franquicia tributaria de capacitación, para empresas. Abril 2015, de Servicio nacional de capacitación y empleo file:///C:/Users/gcampos/Downloads/manual%20de%20procedimientos%20de%20franquicia%20tributaria%202013%20pdf%20(2).pdf
- Salazar J. (2003). Manual de consultas tributarias - franquicia tributaria por gasto de capacitación. Santiago: AFIICH.
- Siliceo A. (2006). Capacitación y desarrollo de personal. México: Limusa Editores.
- Mondy W. Noe R. (2005). Administración de Recursos Humanos. México: Pearson Prentice Hall. (pp. 201-212)
- Robbins S. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Prentice Hall.(pp. 493 – 496)
- Valenzuela C. Cáceres C. (2015). Capacitaciones vía franquicia tributaria disminuyen a su menor nivel en 5 años. La Tercera, Sección de negocios. Sitio web: <http://www.latercera.com/noticia/negocios/2015/05/655-628871-9-capacitaciones-via-franquicia->

ANEXO 1