



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

ANÁLISIS DEL USO DE LA FRANQUICIA TRIBUTARIA DE CAPACITACIÓN EN
LA QUINTA REGIÓN Y SUS EFECTOS EN LA ORGANIZACIÓN

AUTOR

BEATRIZ NATALY ARACENA BUSTAMANTE

INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL PRESENTADA A LA
CARRERA DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAISO PARA OPTAR AL
GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIACIONES INTERNACIONALES
TITULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

PROFESOR GUIA: GERARDO CASTILLEJO

Viña del Mar, Junio del año 2015

AGRADECIMIENTOS

A don Marcos Matta, Director Regional Suplente de SENCE en la quinta región por cooperar con percepciones e información adecuada para la elaboración del informe.

INDICE

Tabla de contenido

LISTA DE FIGURAS.....	7
LISTA DE GRÁFICOS.....	7
LISTA DE TABLAS.....	7
CAPITULO 1: ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA	8
1.1) Descripción de la empresa	8
1.2) Reseña histórica SAAM S.A	8
1.3) Misión	9
1.4) Visión	10
1.5) Servicios prestados por SAAM.S.A	10
1.5.1) Agenciamiento Marítimo	10
1.5.2) Depósito y Maestranza de Contenedores	11
1.5.3) Terminales y Operaciones Marítimas	11
1.5.4) Almacenaje y Transporte	12
1.5.5) Terminal Frigorífico	12
1.5.6) Almacén Extraportuario	13
1.5.7) Agente Embarcador	13
1.5.8) Gráneles y Cargas Masivas	14
1.6) Estructura organizacional de SAAM. S.A	15
1.7) Descripción funciones realizadas por el practicante en SAGEM	16
CAPITULO 2: DESARROLLO DEL TEMA	21
2.1) Objetivo general	21
2.2) Objetivos específicos	21
2.3) Introducción	22
2.4) Marco teórico	24

2.4.1) Definición de Capacitación	24
2.4.2) Funciones de SENCE	25
2.4.3) Programas especiales de apoyo capacitación SENCE	28
2.4.4) Sobre conceptos básicos de la Franquicia Tributaria de Capacitación	29
2.4.5) Sobre las vías de ejecución de capacitación	32
2.4.6) Beneficiarios de la capacitación	33
2.4.7) Actores involucrados en la capacitación	33
2.4.8) Comunicación de acciones a SENCE	37
2.4.9) Pasos de acciones de comunicación	37
2.5) Desarrollo del tema	39
2.6) Acerca de la importancia de la capacitación	41
2.6.1) Importancia de la capacitación para los empleadores:	41
2.6.2) Importancia de la capacitación para los trabajadores:	42
2.6.3) Capacitación como herramienta de productividad	42
2.6.4) Acerca de necesidad de certificación	45
2.7) Realidad de la capacitación en Chile	47
2.7.1) Gasto de Capacitación en la región de Valparaíso	48
2.8) Horas de capacitación	52
2.8.1) Horas de Capacitación en la región de Valparaíso	53
2.9) Acerca de participantes hombres y mujeres	54
2.9.1) Mujeres y hombres capacitados en la región de Valparaíso	55
2.10) Participantes según porcentaje de franquicia	56
2.10.1) Participantes según porcentaje de Franquicia Tributaria en la Región de Valparaíso	58
2.11) Capacitación por área de actividad económica	59
2.11.1) Capacitación por actividad económica en la región de Valparaíso	62
2.12) Capacitación por especialidad	63
2.13) La capacitación bajo la modalidad E-learning	65

2.13.1) Capacitación E-learning en la región de Valparaíso	68
2.14) Posibles razones que desmotivan el uso de la franquicia tributaria	69
2.14.1) Sistema Asistencia SENCE	70
2.14.2) Horas mínimas de capacitación	72
2.14.3) Mitos acerca de la Capacitación: Emigración, sueldo y cuantificación	73
2.14.4) Falta de conocimiento acerca de la Franquicia Tributaria de Capacitación	74
2.15) Sugerencias para el incentivo del uso de la franquicia tributaria	75
CAPITULO 3: CONCLUSIÓN	79
3.1) BIBLIOGRAFÍA	81
3.2) ANEXOS	82

LISTA DE FIGURA

Figura Nro. 1 Organigrama SAAM S.A	14
Figura Nro. 2 Frontpage Sistema SIZEAL	19
Figura Nro. 3 Rol de SENCE	26
Figura Nro. 4 Actores Capacitación con OTIC	35
Figura Nro. 5 Actores capacitación sin OTIC	35

LISTA DE GRÁFICO

Gráfico Nro. 1 Gasto total en capacitaciones por región en millones de \$.	48
Gráfico Nro. 2 Gasto total en capacitación a nivel nacional en millones (\$) por año.	49
Gráfico Nro. 3 Porcentaje de la utilización de la Franquicia Tributaria en empresas nivel nacional.	50
Gráfico Nro. 4 Empresas que capacitaron con SENCE durante el 2013	50
Gráfico Nro. 5 Promedio de horas de capacitación por región.	53
Gráfico Nro. 6 Total capacitados durante el 2013 a nivel nacional divididos en hombres y mujeres	55
Gráfico Nro. 7 Participantes a nivel nacional según porcentaje de cobertura Franquicia Tributaria.	57
Gráfico Nro. 8 Totalidad de participantes en la región de Valparaíso según porcentaje de cobertura Franquicia Tributaria	58
Gráfico Nro. 9 Total de capacitados a nivel nacional por Actividad Económica	62
Gráfico Nro. 10 Totalidad de participantes por actividad económica en la región de Valparaíso	63
Gráfico Nro. 11 Total de participantes según modalidad en la región de Valparaíso	68

LISTA DE TABLAS

Tabla Nro. 1 Resumen de montos a recuperar por la Empresa	31
Tabla Nro. 2 Resumen de tramos de franquicia correspondientes a remuneraciones de trabajadores capacitados	31

Tabla Nro. 3 Especialidad más demandada por área y cantidad de participantes	66
Tabla Nro. 4 Capacitados por región bajo modalidad E-learning	68

Diagrama Nro 1 Procesos ejecución y validación	39
--	----

SIGLAS Y ABREVIATURAS

SENCE: SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO

OTIC: ORGANISMO TECNICO INTERMEDIO DE CAPACITACIÓN

OTEC: ORGANISMO TECNICO DE CAPACITACIÓN

OMIL: OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN LABORAL

TCVAL: TERMINAL CERROS DE VALPARAISO

TPS: TERMINA: TÉRMINAL PACIFICO SUR

EPV: EMPRESA PORTUARIO DE VALPARAISO

SAG: SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO

FNDR: FONDO NACIONAL DE DESARROLLO REGIONAL

UTM: UNIDAD TRIBUTARIA MENSUAL

RRHH: RECURSOS HUMANOS

AECA: ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONTABILIDAD Y ADMNISTRACIÓN

OCDE: ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y DESARROLLO
ECONOMICO

CAPITULO 1: ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA

1.1) Descripción de la empresa ¹

Sudamericana Agencias Aéreas y Marítimas S.A (SAAM S.A) es una empresa que se dedica principalmente a la gestión de embarques marítimos y/o aéreos de sus clientes. Su principal negocio es la prestación de servicios de embarque de exportadores a lo largo del país. Su casa matriz está ubicada en la ciudad de Valparaíso.

1.2) Reseña histórica SAAM S.A ²

SAAM, es una empresa chilena de operaciones portuarias, multinacional que opera en varios puertos de América (USA, Colombia, Perú, Uruguay, Brasil, Ecuador, Honduras y México) En 1961 se funda como Sudamericanas Agencias Aéreas y Marítimas S.A (SAAM). En el puerto de Valparaíso. Ya para el año 1976 SAAM se convierte en la

¹ Fuente; www.saam.cl

² Fuente: Página oficial de SAAM S.A
http://www.saam.cl/historia/prontus_saam/2012-04-30/123915.html

primera empresa en prestar servicio integral a gráneles de importación. Muy continuamente en el año 1980 se habilita el primer depósito y maestranza de contenedores de Valparaíso. En el año 1989 se crea el Terminal Extraportuario habilitado como Zona Primaria de extensión Aduanera. El inicio de sus actividades internacionales comienza en 1992 cuando a través de Elequip y Equimac inicia operaciones en Colombia y en Perú con trabajo marítimos S.A- TRAMARSA. Ya en el año 1994 comienza sus actividades en Uruguay a través de la empresa Kios de servicio de remolcadores y en el año 1995 en Ecuador a través de ECUAESTIBAS. En Brasil inicia por medio de MARSUD y en México con subsidiaria SAAM Remolques S.A en el año 1997 respectivamente. Su adjudicación de terminales portuarios comienza en el año 1999 cuando se adjudica la concesión de San Antonio –STI- y San Vicente – SVTI, ya para el año 2000 lo hace con el de Iquique –ITI y en el 2004 se adjudica terminal portuario de Arica. Desde el año 2001 comienza a obtener una serie de certificaciones ISO entre las que se destacan ISO:9001-2000 para flota de remolcadores, también para frigoríficos, almacenes de carga, extraportuarios, depósitos y maestranza de contenedores. En tanto para el año 2006 inicia actividades de depósito de contenedores para Guatemala, Costa Rica y Brasil. Ya en el año 2008 certifica ISO:9001-2000 para Servicio Agente Embarcador y área de conexiones de Hidrocarburos. En el año 2012 nace SMSAAM a raíz de la división de Compañía Sud Americana de Vapores S.A. (CSAV).

1.3) Misión³

“Proporcionar servicios portuarios, asistencia en maniobras, operaciones marítimas y servicios logísticos integrales, generando soluciones de excelencia operacional, con el propósito de crear valor para nuestros clientes, empleados y accionistas, manteniendo el debido respeto a la comunidad y medio ambiente”.

1.4) Visión ⁴

"Ser la compañía líder en América en operaciones portuarias y en servicios de remolcadores, siendo reconocidos como un operador logístico relevante en la región, destacando nuestro conocimiento de la industria, cobertura geográfica, capacidad de internacionalización, calidad de servicio y compromiso con nuestros clientes."

1.5) Servicios prestados por SAAM.S.A⁵

1.5.1) Agenciamiento Marítimo

³ Fuente: Página oficial SAAM http://www.saam.cl/saam/prontus_saam/2012-04-30/174013.html

⁴ Fuente: Página oficial SAAM http://www.saam.cl/saam/prontus_saam/2012-04-30/174013.html

⁵ Fuente: Página oficial SAAM S.A www.saam.cl

Atención a las Naves en puerto, representando al Armador ante la Autoridad Marítima, así como ante otras autoridades y entidades vinculadas al sector marítimo-portuario.

Entrega de asistencia en recepción y despacho de naves; atención documental a las cargas de importación, exportación y transbordos; control documental y rastreo de contenedores; coordinación de pilotaje de canales y recaudación de fondos.

- Agente Portuario
- Servicio Documental
- Agente Protector
- Servicio Aéreo
- Agente en Cruce de Canales

1.5.2) Depósito y Maestranza de Contenedores

La red más importante de servicio integral a Contenedores, atendiendo las necesidades de compañías navieras y compañías de leasing de contenedores.

Disponiendo de instalaciones ubicadas en localidades estratégicas de Chile y el extranjero.

- Almacenaje de contenedores vacíos
- Reparaciones estructurales de contenedores
- Servicios especiales a contenedores reefer
- Arriendo de Gen-Set

- Fabricación de módulos de contenedores

1.5.3) Terminales y Operaciones Marítimas

Operaciones de transferencia de carga, tanto en la etapa de embarque, desembarque de la nave, así como durante su permanencia en los recintos portuarios.

Se transfieren variados tipos de productos como frutas, contenedores, gráneles, automóviles, cargas de proyecto, entre otros.

- Estiba
- Desestiba
- Porteos
- Conexiones y Desconexiones de Flexibles para Hidrocarburos
- Conexiones Marítimas

1.5.4) Almacenaje y Transporte

Servicios de almacenaje y distribución para todo tipo de carga general. Soluciones logísticas para la industria del vino, minería, forestal, entre otros, cubriendo toda la cadena de servicios puerto a puerta.

- Transporte
- Control de stock y manejo de inventario

- Consolidación / Desconsolidación
- Romaneo
- Reconocimiento Aduanero
- Almacenaje
- Recepción / Despacho y distribución
- Fumigación
- Aforo
- Servicios logísticos complementarios

1.5.5) Terminal Frigorífico

Para satisfacer la creciente demanda de unidades frigoríficas para el almacenaje de productos que provienen, principalmente, de la industria del salmón, el sector hortofrutícola y la pesca en general cuenta con terminales frigoríficos en el sur de Chile, específicamente en Puerto Montt, Puerto Chacabuco y Punta Arenas.

- Almacenaje de Carga Congelada, en Cámaras de Frío y Contenedores Reefer
- Depósito de Contenedores
- Túneles de Frío
- Servicios de Tank Tainers
- Servicios Complementarios: Clasificación de Carga, Etiquetado, Movilización de Carga , Otros
- Logística y Transporte

- Servicio Side Lifter

1.5.6) Almacén Extraportuario

Cuenta con tres almacenes de carga general habilitados como zona primaria de extensión aduanera para los productos de exportación, importación, en tránsitos, transbordos y otros. Se encuentran ubicados en áreas estratégicas en los puertos de Valparaíso y San Antonio.

1.5.7) Agente Embarcador

Ofrece servicio de asesoría operativa y documental a exportadores en toda el proceso de pre- embarque de carga, ya sea por vía marítima como aérea

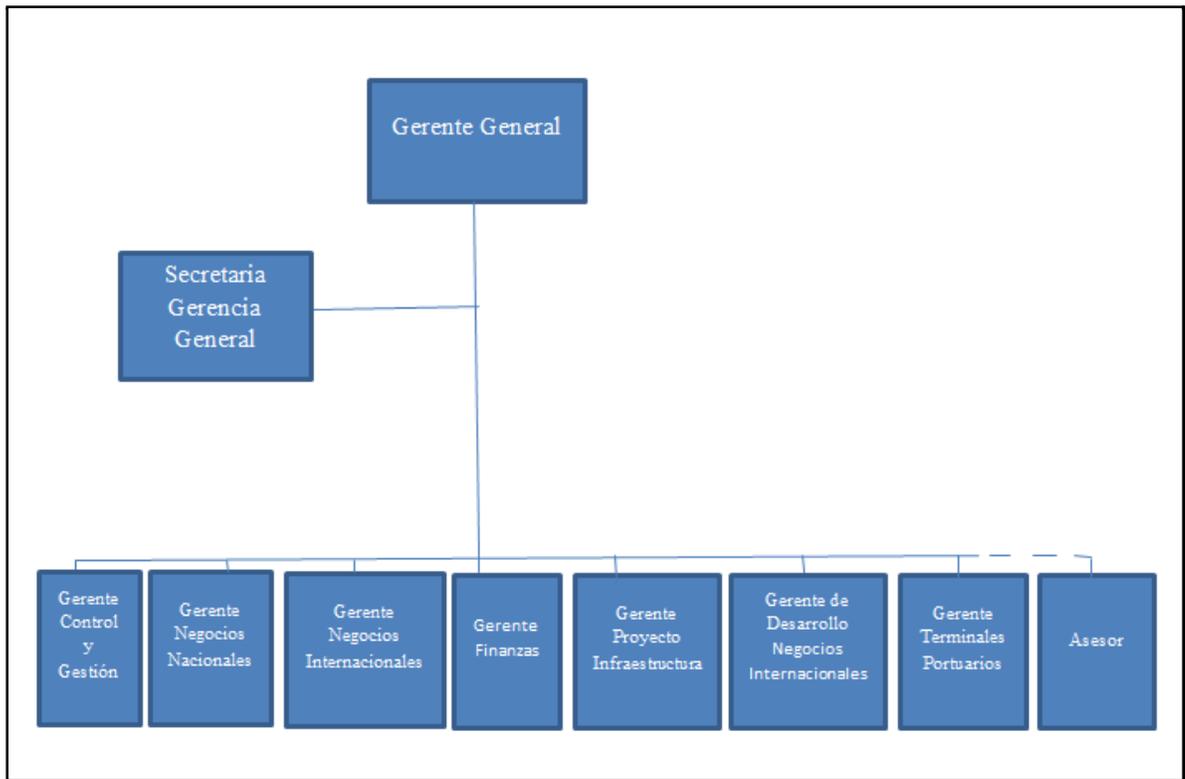
1.5.8) Gráneles y Cargas Masivas

Servicio especializado de transferencia y movilización de grandes volúmenes de carga, dentro de los cuales se encuentran productos tales como: granos, fertilizantes, ceniza de soda, chips, clinker, cemento, sal, concentrado de zinc, entre otros

1.6) Estructura organizacional de SAAM. S.A

A continuación la presentación parcial mediante un diagrama de la estructura formal de la organización SAAM S.A

Figura Nro. 1 Organigrama SAAM S.A



Fuente: Manual de Procedimientos SAAM S.A. Elaboración propia

1.7) Descripción funciones realizadas por el practicante en SAGEM

La agencia embarcadora SAGEM desarrolla sus labores mediante 3 principales sistemas en línea: Multipuerto, SIZEAL y SAGEM, es a través de estos programas que el

practicante realiza sus principales funciones. Con el objetivo de tener una comprensión más amplia de las labores ejecutadas se definirán los sistemas en línea:

Multipuerto⁶: Sistema de certificación en línea para las exportaciones hortofrutícolas, forestales y material de propagación, este sistema está habilitado para los envíos que salen del país desde los puertos de San Antonio, Valparaíso, Talcahuano, Coquimbo, Caldera, Arica, Los Andes. En donde acceden al sistema las contrapartes técnicas y el personal administrativo de las empresas exportadoras, las agencias de aduana y/o embarcadoras y las plantas involucradas en el proceso de exportación para la carga electrónica de datos de la planilla de despacho generadas por las plantas e inyección de camiones al sistema.

SIZEAL⁷: Plataforma tecnológica que permite el control y coordinación del paso de la mercancía a través de Puerto Valparaíso de una manera rápida, eficaz y segura.

SAGEM: Plataforma tecnológica utilizada por SAGEM que permite el ingreso de datos al sistema. Datos provenientes de guías operativas, guías de despacho. Además de la actualización de estibas ingresando posterior al embarque: hora, fecha y cantidad de cajas correspondientes.

⁶ Fuente: Página web <http://www2.sag.gob.cl/exportaciones/multipuerto/>

⁷ Fuente: Puerto de Valparaíso. Sistema de información Puerto de Valparaiso <http://www.puertovalparaiso.cl/WebLectorRealInfo/Tapa.aspx?sitio=49&edicion=75&cuerpo=505>,

Para poder entender de mejor manera en que consisten estas funciones hay que tener en cuenta que el practicante en cuestión tiene participación en la etapa final del proceso documental de embarque, es decir, en la verificación de los documentos y el posterior ingreso de los datos al sistema SAGEM. Para esto cada camión que ingresa al puerto proveniente desde la zona Zeal, ha debido obtener todos los requisitos para poder bajar y hacer ingreso a los sitios donde se encuentran las naves, ya sea en el terminal 1 (TPS)⁸ o terminal 2 (TCVAL).⁹ Cada camión trae consigo una serie de documentos provenientes de los siguientes orígenes que se detallan a continuación:

SAG:

- 3 Planillas SAG originales
- 1 Copia Guía de Despacho
- 1 Packing List original firmado y timbrado

Digitación:

- 1 Copia Planilla SAG

⁸ Siglas: Terminal Pacifico Sur. Fuente:

<http://www.puertovalparaiso.cl/weblectorrealinfo/tapa.aspx?sitio=49&cuerpo=567&edicion=75>

⁹ Siglas: Terminal Cerros de Valparaíso. Denominado EPV a la fecha de la practica (Empresa Portuaria de Valparaiso. Fuente:

<http://www.puertovalparaiso.cl/weblectorrealinfo/tapa.aspx?sitio=49&cuerpo=567&edicion=75>

- 1 Packing List

Guía Operativa:

- 1 Guía de Despacho cliente original
- 1 Guía de despacho transportista o flete
- Guía operativa impresa por digitador en Zeal
- Planilla control de Temperatura en caso que correspondiera.

Una vez que el conductor del camión que contiene la carga a embarcar hace ingreso a al sitio de la nave y el embarcador desarrolla su función al costado nave verificando que la carga corresponda a los documentos adjuntos, que se encuentre en buen estado y está en condiciones de ser estibada, se rellena la guía operativa por parte del embarcador con los datos de la estiba y la hora en la cual fue embarcada.

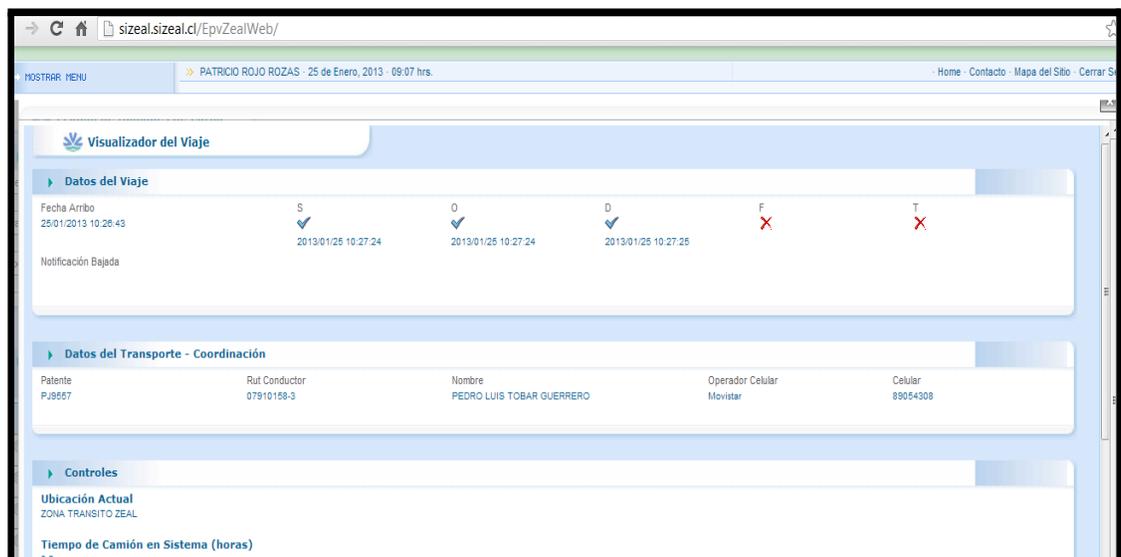
Una vez anotada esta información se hace llegar a la oficina documental donde el practicante desarrollo sus labores e ingresa los datos al sistema SAGEM, los datos son los siguientes: cliente, patente, especie, guía de despacho, planta, consignatario, destino, inspección, hora, fecha, observaciones, pallets y lugar de estiba en la bodega

. De esta forma el sistema guarda la información de la carga estibada y puede llevar un control exacto de la citación de carga, pudiendo controlar cuanta carga falta por embarcar, trabajando en conjunto con el sistema Sizeal, en donde el practicante

constantemente está monitoreando el estado de los camiones que se encuentran en zona Zeal y están en condiciones para bajar a el puerto.

De esta manera el alumno en práctica mediante radio informa a los embarcadores de SAGEM que se encuentran en los sitios al costado nave que estén preparados para las eventuales bajadas de los camiones que se visualizan como disponibles en el sistema SIZEAL, logrando así una mayor fluidez y coordinación entre las labores, estando al tanto cuanta carga falta y con cuantos pallets baja cada camión. También dentro de las funciones del practicante se encuentra el desglose de documentos otorgados por el camionero provenientes desde la planta y el SAG, haciendo un respaldo de estos en carpetas archivadas para cada nave, en caso de cualquier circunstancia adversa en que se necesite corroborar una información o corregir se podrá acceder a los documentos de respaldo. Además el practicante desempeña el ingreso de DUS al sistema SAGEM y la verificación de estos junto con la Guía de Despacho, el arrastre de registros de camiones ingresados al puerto y la suma total de pallets para poder contabilizar el total y verificar cualquier error tipográfico o de ingreso.

Figura Nro. 2 Frontpage Sistema SIZEAL



Fuente: <http://www.sizeal.cl>

CAPITULO 2: DESARROLLO DEL TEMA

2.1) Objetivo general

Analizar el uso de la Franquicia Tributaria de Capacitación en la región de Valparaíso y sus efectos en la organización.

2.2) Objetivos específicos

- Identificar los factores que provocan necesidades de capacitación
- Analizar la importancia de la capacitación y sus beneficios al utilizar la franquicia tributaria

- Analizar la realidad de la capacitación en Chile, así como de manera específica en la región de Valparaíso.
- Identificar las posibles razones que desmotivan el uso de la franquicia tributaria por parte de las empresas.
- Proponer posibles opciones que motiven el uso de la franquicia tributaria por parte de las empresas.

2.3) Introducción

Actualmente la capacitación se presenta como una herramienta que maximiza el potencial de los recursos humanos en las unidades productivas, como el medio más efectivo para lograr el crecimiento constante, la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad dentro de una organización.

Con este propósito nace SENCE (Servicio Nacional de Capacitación y Empleo) institución creada por el Gobierno de Chile y que mediante sus programas fomenta la capacitación en el país.

De esta forma, bajo la modalidad de la capacitación se contribuye al aumento de la competitividad de las empresas y la empleabilidad de las personas, maximizando sus habilidades en los procesos productivos. Por lo tanto la capacitación es una herramienta que genera valor agregado tanto para la empresa como para el recurso humano que pertenece a la organización.

Aun así dentro de las más grandes preocupaciones de los encargados de Recursos Humanos es exactamente la capacidad de poder ofrecer programas de capacitación que les permitan mejorar y garantizar el desempeño y la productividad de sus trabajadores en la empresa mediante el uso de la Franquicia Tributaria de Capacitación.

Si bien nuestro país se caracteriza por un porcentaje de inversión en capacitación que nos posiciona a la par con países como España y Portugal, invirtiendo cerca del 0,15% del PIB en capacitaciones a la masa laboral, sólo un 12,2% de los trabajadores en Chile se capacita, teniendo en consideración que corresponden principalmente a trabajadores de grandes empresas.¹⁰

¹⁰ Fuente: Documento Ministerio del Trabajo Previsión Social Servicio Nacional de Empleo y Capacitación.

Por esta razón, este informe tiene como objetivo principal analizar la situación de la región de Valparaíso bajo el marco del uso del programa “Franquicia Tributaria de Capacitación” que otorga SENCE como parte de su incentivo a las empresas. Analizando el efecto que tiene la capacitación mediante el uso de este financiamiento en las organizaciones.

2.4) Marco teórico

Antes de profundizar en el tema es relevante tener claridad sobre los contenidos que se utilizarán para una comprensión más exacta del lector. Con este objetivo se hará una breve introducción con los conceptos generales que son claves para comprender la información entregada, los cuales serán descritos a continuación:

2.4.1) Definición de Capacitación

La acción de capacitación según el Estatuto de Capacitación y Empleo comprende actividades de instrucción extraescolar que permite a los trabajadores desarrollar competencias labores acordes a alguna actividad, ocupación u oficio.¹¹ Según el Diccionario de la Real Academia Española, se define como “hacer a alguien apto, habilitarlo para algo”¹²

SENCE, es un organismo técnico del Estado de Chile creado en 1976 con el objetivo de fomentar la capacitación y el empleo en el país. Funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica de derecho público se relaciona con el Gobierno mediante el Ministerio del Trabajo y la Previsión Social. En la actualidad SENCE cuenta con presencia nacional a lo largo de las 15 capitales regionales y la Dirección Nacional está ubicada en Santiago.

2.4.2) Funciones de SENCE¹³

¹¹ Fuente: Estatuto de capacitación y Empleo. Título III, párrafo 1, art 7 del reglamento de la Ley N°19.518

¹² Fuente: Diccionario de La Real Academia Española.

¹³ Fuente: Página web: <http://www.sence.cl/601/w3-channel.html>

- *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.*
- *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) ¹⁴*

SENCE busca la contribución a la mejora de la competitividad de las empresas y el aumento del grado de empleabilidad de los trabajadores a través de un proceso continuo en el tiempo, a través de políticas públicas e instrumentos para el mercado de la capacitación e intermediación laboral, que propenda a un proceso de formación permanente. Pero ¿Cómo se lleva a cabo la utilización del beneficio tributario? Se lleva a cabo permitiendo a las empresas rebajar un monto equivalente al 1% del total de las planillas anuales de remuneración al momento que la empresa deba hacer el pago de impuestos, siempre cuando ese monto se haya invertido en capacitaciones.

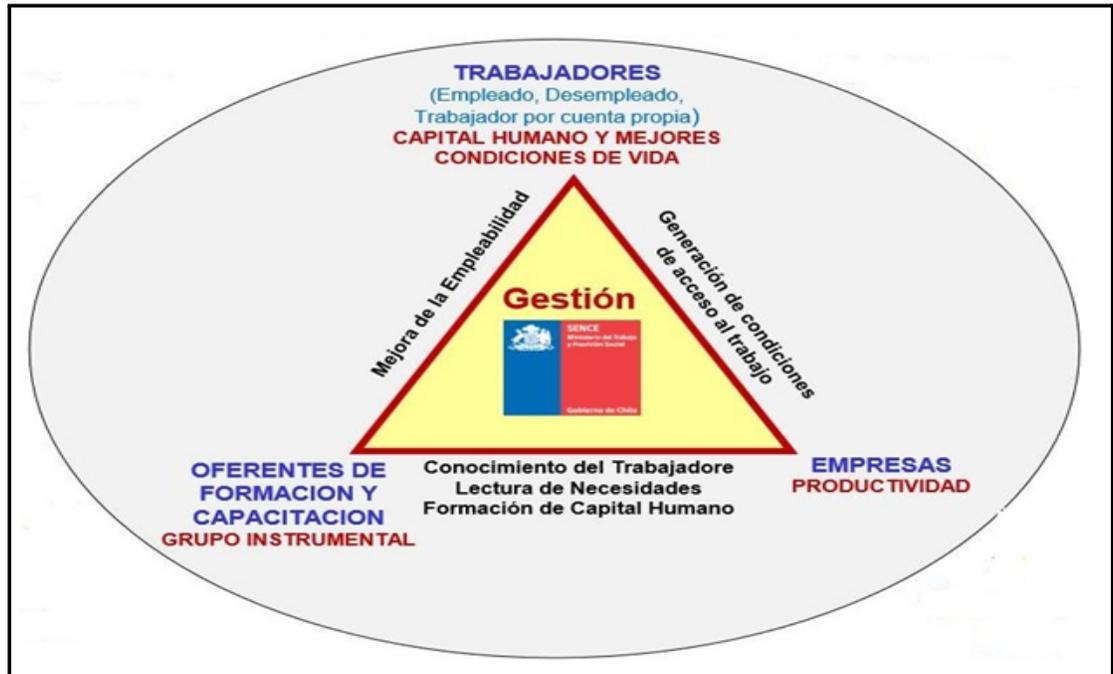
¹⁴ Fuente: página web: <http://www.sence.cl/601/w3-propertyvalue-576.html>

Cabe mencionar que los objetivos del SENCE están orientados a:¹⁵

- Asegurar la calidad de la capacitación, por medio de la fijación de estándares, implementación del enfoque por competencias, mecanismos que la transparencia de la oferta y en el caso específico de la Franquicia Tributaria, su adecuación formativa, de manera que se fortalezca el rol regulador del servicio.
- Incrementación de la efectividad de la oferta programática en capacitación, certificación y empleo.
- Realizar fiscalizaciones periódicas a los diferentes actores involucrados en el sistema. Asegurando la calidad y oportunidad de la información y de los procesos de gestión institucional.

¹⁵ Fuente: Página web de SENCE : <http://www.sence.cl/601/w3-channel.html>

Figura Nro. 3 Rol de SENCE



Fuente: Ministerio del Trabajo Previsión Social Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

2.4.3) Programas especiales de apoyo capacitación SENCE¹⁶

- Más Capaz
- Franquicia Tributaria
- Aprendices
- Capacitación en oficios
- Evaluación y Certificación de Competencias Laborales
- Capacitación en Oficio Sectorial
- Becas Laborales
- Transferencias al Sector Público
- Becas Fondo de Cesantía Solidario
- Bono Trabajador Activo
- Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar-No vigente
- Programas financiados por el FNDR
- Capacitación Agrícola- No Vigente
- Subsidio Agrícola- No vigente

¹⁶ Fuente: www.sence.cl

2.4.4) Sobre conceptos básicos de la Franquicia Tributaria de Capacitación

La franquicia tributaria de capacitación es un incentivo para aquellas empresas contribuyentes de Primera Categoría de la Ley de la Renta, que puedan deducir de sus impuestos, los gastos que efectúan por concepto de capacitación de sus trabajadores, bajo las condiciones, formas y bases de procedimientos que están establecidos en la Ley N°19.518, tanto reglamentos, manuales e instrucciones dictadas por el SENCE sobre el particular.

Para poder comprender que empresas son las beneficiarias de la franquicia tributaria se debe entender a que nos referimos con empresa contribuyente de Primera Categoría. Puesto que los contribuyentes se clasifican tributariamente en Primera y Segunda Categoría en relación al tipo rentas e ingresos que obtengan, la Ley de la Renta clasifica la denominación de Primera Categoría como aquellas empresas que perciben de las rentas del capital y de las empresas comerciales, industriales, mineras y otras.¹⁷

Dentro de las condiciones, se encuentran establecidos los topes de la franquicia tributaria para la empresa correspondiente a:

¹⁷ Fuente: Servicio de Impuestos Internos, página web:
http://www.sii.cl/preguntas_frecuentes/renta/001_002_1711.htm

- Si la planilla anual de remuneraciones imponible es mayor a 35 e inferior a 45 UTM y la empresa registra cotizaciones previsionales pagadas correspondientes a esa planilla, podrá deducir hasta 7 UTM en el ejercicio anual.
- Si la planilla anual de remuneraciones imponibles es igual o superior a 45 UTM y hasta 900 UTM, y la empresa registra cotizaciones previsionales pagadas correspondientes a esa planilla, podrá deducir hasta 9 UTM en el ejercicio anual.
- Si la planilla anual de remuneraciones imponibles es superior a 900 UTM, y la empresa registra cotizaciones previsionales pagadas correspondientes a esa planilla, podrá reducir el equivalente hasta el 1% de la planilla anual de remuneraciones.

Considerar que por planilla anual de remuneraciones se entiende que corresponde a la suma total pagada por una empresa, durante un año calendario, a sus trabajadores como consecuencia de un contrato de trabajo.

Aquellas empresas que quedan exentas de la utilización de la franquicia tributaria de capacitación corresponden a:

- Empresas con una planilla de remuneraciones inferior a 35 UTM
- Empresas contribuyentes de Segunda Categoría
- Empresas sin pago de totalidad de cotizaciones previsionales

Importante destacar que en el caso de 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 imputable a la franquicia tributaria, obtendrá la recuperación de la inversión en capacitación mediante la devolución directa del monto que proceda por parte del Servicio de la Tesorería.

Tabla Nro. 1 Resumen de montos a recuperar por la Empresa

Planilla Remuneración Anual	Monto a Imputar
Sobre 35 y menos 45 UTM (\$1.511.930 y \$1.943.910)	Hasta 7 UTM (\$302.386)
Entre 46 y 900 UTM (\$1.987.108 y \$38.878.200)	Hasta 9 UTM (\$388.782)
Sobre 900 UTM (\$38.878.201)	1% remuneraciones imponibles

Fuente: Documento “Franquicia Tributaria de Capacitación, dirección regional SENCE Valparaíso.

Tabla Nro. 2 Resumen de tramos de franquicia correspondientes a remuneraciones de trabajadores capacitados

Renta Bruta	Porcentaje a Imputar
De 0 a 25 UTM	100%
De 26 a 50 UTM	50%
Sobre 51 UTM	15%

Fuente: Documento “Franquicia Tributaria de Capacitación, dirección regional SENCE Valparaíso.

2.4.5) Sobre las vías de ejecución de capacitación

Cabe destacar que el tema a desarrollar se centra específicamente en el programa de Capacitación Franquicia Tributaria. Sobre las vías de ejecución de las actividades de capacitación bajo esta modalidad se identifican tres:

1. **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.
2. **Cursos Internos de las 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)
3. **Cursos Interempresa:** 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, una de ellas deberá

asumir el rol de coordinadora logística de la actividad de capacitación (coordinación de las empresas, horarios, etc.)¹⁸

2.4.6) Beneficiarios de la capacitación

- Socios o trabajadores que trabajen en la empresa.
- Trabajadores de la empresa con contrato de trabajo
- Eventuales trabajadores de la empresa Precontrato de capacitación (máximo 2 meses)
- Trabajadores desvinculados de la empresa Postcontrato de Capacitación (máximo 5 meses)¹⁹

2.4.7) Actores involucrados en la capacitación

- **Trabajadores:** Persona que presta servicios a una organización y que son retribuidos económicamente.
- **Empresas:** Organización con fines de lucro que otorga un servicio a la sociedad. La empresa organiza planes de capacitación para sus trabajadores, de acuerdo a las necesidades detectadas.

¹⁸ Fuente: Manual de procedimientos sobre uso de la Franquicia Tributaria de Capacitación, para empresas.

¹⁹ Fuente: Información presentada en Seminario: Uso de la Franquicia Tributaria OTEC Keep Learning, 7 abril, 2015.

- **OTEC:** Es un organismo técnico de Capacitación. Institución autorizada por SENCE para ejecutar la capacitación dentro de una organización. Algunas universidades, institutos profesionales, centros de formación técnica (cft) y liceos técnicos profesionales pueden funcionar como OTEC y ser contratados para realizar programas de SENCE. Como persona jurídica su único objeto social es la prestación de servicios de capacitación.
- **OTIC:** Es un organismo intermediario de capacitación que administra el 1% de las empresas adheridas. La OTIC sirve de nexo entre la empresa afiliada y la OTEC de forma que no puede ofrecer el servicio de capacitación de manera directa. Su función la realizan mediante la promoción, organización y supervisión de programas de capacitación, así como la asistencia constante para el continuo mejoramiento de los recursos humanos de la organización afiliada. En la actualidad existen 20 OTIC a lo largo de Chile, registradas debidamente en SENCE.
- **Comité Bipartito de Capacitación:** Obligatorio para toda empresa con más de 15 trabajadores. Es una instancia conformada por 3 representantes del empleador y 3 representantes de los trabajadores, que tiene como objetivo discutir y dialogar respecto a la política de capacitación de la empresa.

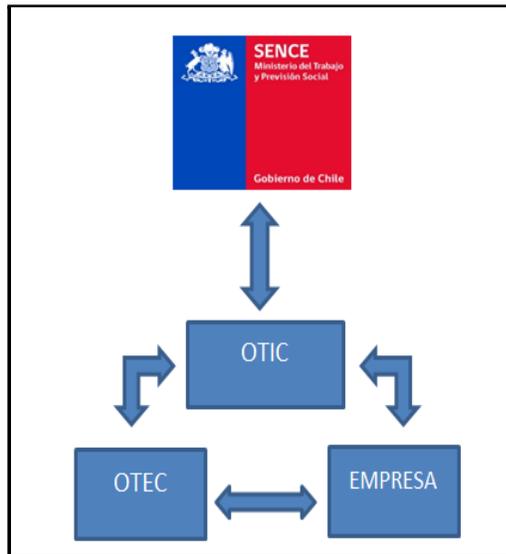
Importante destacar que la empresa tiene además la posibilidad de capacitar a sus trabajadores sin recurrir a un organismo intermediario, en este caso una OTIC. La empresa cuenta con la plena libertad de contactar directamente a la OTEC o licitar para concursen varias OTEC y luego contratar aquella que se adecue más a su requerimiento.

Mientras que el rol fiscalizador lo cumple SENCE frente a los actores ya mencionados, otorgándole transparencia al sistema, evitando de esta forma que tanto las empresas como las personas puedan darle un uso inadecuado al beneficio de la franquicia tributaria.

Bajo la modalidad de capacitación con Franquicia Tributaria se puede capacitar a:

1. Socios o Propietarios que trabajen en la empresa
2. Los trabajadores de la empresa con contrato
3. Eventuales trabajadores de la empresa Precontrato de capacitación
(máximo 2 meses)
4. Trabajadores desvinculados de la empresa Poscontrato de capacitación
(máximo 5 meses)

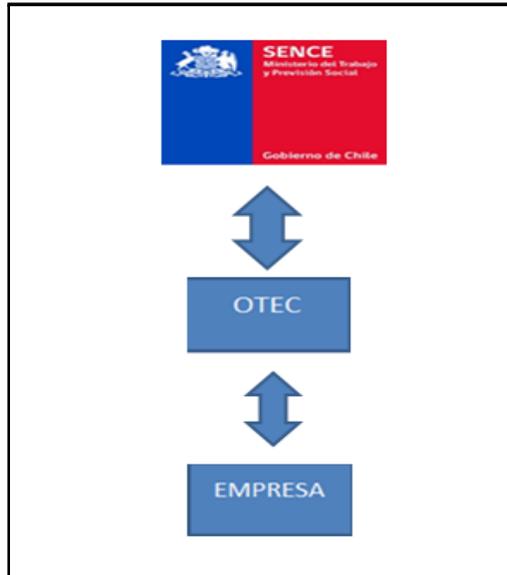
Figura Nro. 4 Actores Capacitación con OTIC



Fuente: Información facilitada por OTEC Keep Learning.

Elaboración propia.

Figura Nro. 5 Actores capacitación sin OTIC



Fuente: Información facilitada por OTEC Keep Learning.

Elaboración propia.

2.4.8) Comunicación de acciones a SENCE

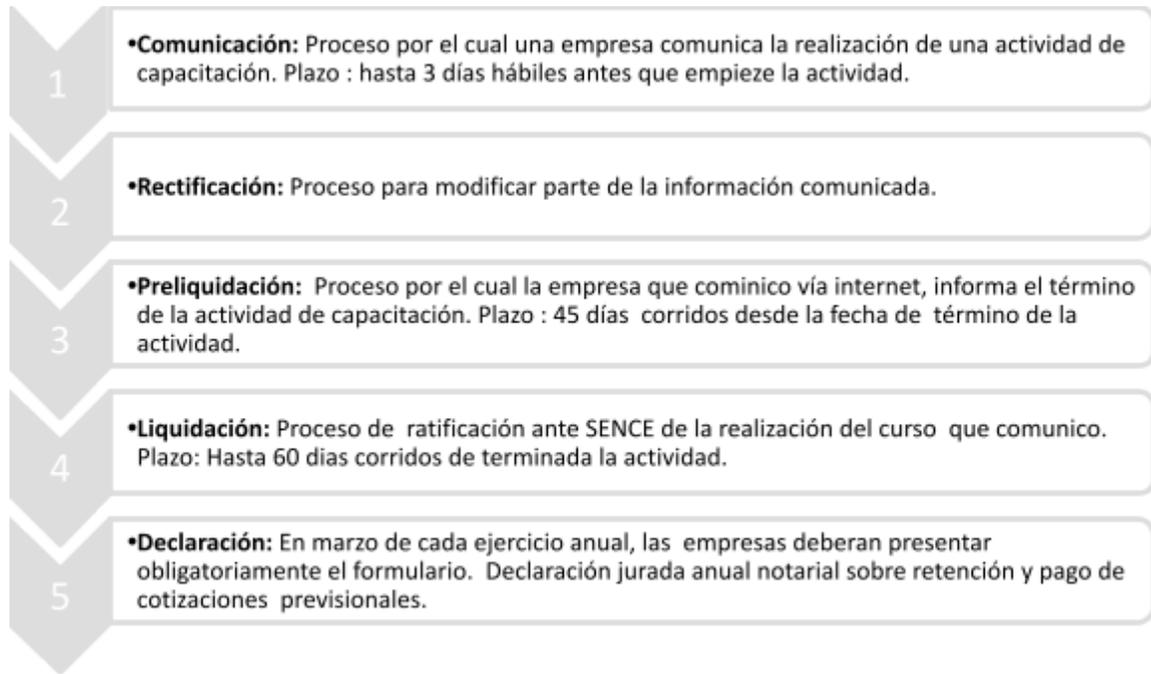
- Con OTIC: La empresa entrega su aporte al OTIC (organismo técnico intermedio de capacitación), el cual administra el aporte, realizando el proceso de comunicación de cursos ante SENCE. Por este servicio cobra una comisión que es un % del aporte (máximo: 15%; promedio actual: 12%)
- Directa: La empresa administra su 1% y comunica los cursos en forma directa (ya sea en forma presencial o vía internet)

2.4.9) Pasos de acciones de comunicación

1. La empresa define las necesidades de capacitación de sus trabajadores
2. Define el tipo de capacitación que contratará
3. Define los trabajadores que participarán de la capacitación
4. Comunica una acción de capacitación a SENCE indicando: código del curso, rut de trabajadores, fechas de inicios, días de ejecución, fechas de termino.
5. Liquidación de acción presentando los antecedentes que acreditan que el curso de ejecutó.
6. SENCE registra esta información en el sistema e informa anualmente al SII.

Se identifican por tanto 5 procesos para ejecutar y validar la capacitación ante SENCE:

Diagrama Nro 1 Procesos ejecución y validación



Fuente: Elaboración propia, información entregada por Director Regional Suplente de SENCE Marcos Matta.

2.5) Desarrollo del tema

La llave del éxito para lograr una buena administración empresarial la constituye una adecuada operación operante y efectiva dentro de la empresa, para conseguirlo se debe partir de la base del conocimiento pleno y sistematizado de la realidad interna y externa de la organización, reconociendo necesidades y problemas, recursos disponibles y características del medio que favorecen acciones o que por el contrario entorpecen, retardan o frustran los objetivos.

De manera regular se puede escuchar a los Encargados de RRHH hablar del DNC, surge entonces la pregunta ¿qué significa esta sigla? Esta sigla corresponde al Diagnóstico de las Necesidades de Capacitación. Este proceso apunta a la obtención de información necesaria para elaborar un programa de capacitación. El objetivo real del DNC es identificar las discrepancias entre lo que es y lo que debería ser.²⁰

El objetivo del DNC es responder a 4 interrogantes internas de la empresa:

1. ¿Quiénes necesitan capacitación?
2. ¿En que necesitan Capacitación?
3. ¿Con que nivel de profundidad?
4. ¿Cuándo y en qué orden deben ser capacitados?

Por lo que en resumen un reporte de DNC debe apuntar a que, a quien, cuanto y cuando se debe capacitar.

²⁰ Fuente: Aguilar-Morales, J.E (2010) El diagnóstico de las necesidades de capacitación. Network de Psicología Organizacional.

Se enfoca la atención a un DNC cuando en la empresa se detectan diferentes situaciones que pueden afectar a la organización. La detección de estas necesidades se realiza en base a diferentes instrumentos con los cuales se logra recoger el estado real de la empresa y los objetivos trazados a alcanzar. Ya sean estos instrumentos: entrevistas estructuradas o abiertas, análisis de las quejas de los clientes, exámenes de conocimientos, registros observacionales directos, entre otras. La detección de las necesidades de capacitación corresponden a la fase esencial del proceso capacitador lo cual permite a los encargados de RRHH detectar las deficiencias presentes en la organización a fin de establecer objetivos y acciones. Dentro de las razones por las cuales surge la necesidad de capacitación se pueden mencionar las siguientes:

- Baja producción, detectándose fallas en la productividad o ventas.
- Utilización de máquinas y equipos.
- Expansión de la empresa o ingreso de nuevos empleados.
- Aumento en la tasa de accidentes
- Aumento en demoras, disputas, quejas de clientes.
- Cambios políticos, metodológicos o técnicas dentro de los procesos internos.
- Cambio de puestos y labores de los trabajadores.
- Producción y/o comercialización de nuevos productos o servicios.

Identificando las necesidades anteriores se pueden prevenir futuros problemas que puedan afectar a la organización, es decir, se logra realizar una capacitación proactiva,

adelantándose a los problemas y fortaleciendo a la empresa. También se logra corregir aquellos problemas que están presentes en el momento de ejecución de labores y/o actividades. Conocer además problemas de los cuales se ignoraba la existencia como así preparar al personal frente a la expansión de la empresa.

2.6) Acerca de la importancia de la capacitación

La capacitación como la principal herramienta de desarrollo de competencias para la competitividad de las empresas y la productividad de los trabajadores, sin lugar a dudas crea valor a ambas partes involucradas, ya sea a los empleadores como a los trabajadores.

Permitiendo la actualización del conocimiento y la adquisición ya sea de nuevas habilidades o el reforzamiento y mejoramiento de las ya poseídas, contribuye a la mejora continua de los procesos y satisfacción ante las labores realizadas.

2.6.1) Importancia de la capacitación para los empleadores: ²¹

- Contar con personal calificado para mantener su competitividad en el mercado
- Satisfacer requerimientos de certificación de trabajadores de acuerdo a las normas vigentes en sus actividades
- Incrementar la productividad en la empresa.

²¹ Fuente: Seminario empresarial dictado por Otec Keep Learning, septiembre 2014. Expositor Director Regional de Sence.

2.6.2) Importancia de la capacitación para los trabajadores:²²

- Calificación y validación en el mercado
- Incrementación de la empleabilidad
- Accesos a mejores condiciones laborales

2.6.3) Capacitación como herramienta de productividad

Es relevante entender que por competitividad se define según el Diccionario de la Real Academia Española como “capacidad de competir”²³ y la misma referencia define competir como “igualar a otra análoga, en la perfección o en las propiedades”; el concepto de competitividad según La Asociación Española de Contabilidad y Administración (AECA, 2010) la define como la capacidad de una organización de para obtener y mantener sistemáticamente unas ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico en el que actúa. La empresa busca obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores. Es aquí donde la importancia de la capacitación entra en juego, dado que la competitividad depende de la relación entre el valor y la cantidad del producto

²² Ibid

²³ Fuente: Diccionario de la Real Academia Española

ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlos relacionándose directamente con la productividad propia de la empresa en comparación con la de los otros oferentes del mercado.

Es por esta razón que la capacitación de actividades técnicas dentro de una organización tiene un rol importante, entrenando a los empleados en el mejor uso y manejo de las herramientas y maquinarias de sus funciones respectivas de tal modo que puedan realizar sus labores de manera eficiente y eficaz. Se entiende por lo tanto que se es eficiente cuando se utilizan los mismos recursos y se logran más objetivos, o de manera similar, con menos recursos se logran los objetivos trazados, ejemplo:

Se es eficiente si en 8 horas de trabajo un empleado realiza 50 unidades de un determinado producto y se mejora la eficiencia si esas 50 unidades se realizan en 6 horas. Se aumenta la eficiencia si en 8 horas el empleado realiza 70, en lugar de las 50 contempladas.

Mientras que se es eficaz cuando se logran las metas y objetivos implantados, dentro de los plazos establecidos, sin considerar la utilización de los recursos del mejor modo posible.

El valor del capital humano como principal elemento es fundamental para lograr el objetivo en el cumplimiento de las metas en la productividad, en la cual muchas veces recae el éxito o fracaso de la organización. Se debe entender por tanto que los

trabajadores se encuentran en constante estado de interacción dentro de la organización, no son un grupo aislado, sea esto en cualquier empresa y principalmente en aquellas donde su rubro y objetivo de actividad es la venta de productos y servicios, en donde la productividad logra ser medida no tan sólo con la cantidad de productos vendidos sino también en términos de satisfacción del cliente, que no sólo se limita a la calidad del producto sino que además a la calidad de la atención pre y post venta.

Dado que hoy en día existe una alta competitividad y similitud en los productos y servicios en el mercado, la homogeneidad impide o dificulta a las empresas diferenciarse de sus competidores. Es en este punto donde la capacitación puede lograr un real cambio en la productividad, poniendo por caso la capacitación en una empresa de venta directa al público ¿cuántas veces no ha desistido de la compra de un bien, sólo por la forma inadecuada en que fue atendido?, es decir, una empresa puede contar con el producto de mejor calidad, con un precio competitivo en el mercado, ubicado en un punto estratégico, pero si no cuenta con el personal calificado que tenga las habilidades necesarias para vender el producto, todo lo demás será insuficiente.

Si el trabajador no utiliza una comunicación efectiva, ya sea esta verbal o no verbal, usando un tono de voz o expresión facial inadecuada o una actitud que desmotive la compra del bien que produciendo inseguridad o incomodidad en el cliente, puede provocar que este desista de adquirirla. Mismo resultado se puede obtener si el vendedor desconoce las características del producto a comercializar o no tiene la convicción

suficiente para transmitir la importancia del producto al cliente final. Es aquí donde apunta la capacitación, a poder mejorar y eliminar todas aquellas falencias con las que cuenta el capital humano, brindando las herramientas para una mejora continua que finalmente se evidencie en una mayor productividad y competitividad en el mercado.

2.6.4) Acerca de necesidad de certificación

Dadas las habilidades y conocimientos que pueda tener un empleado debido a la labor que ejecuta durante un periodo prolongado de tiempo, puede extenderse este a años ejerciendo una determinada labor, pero que no cuente con una certificación que acredite las competencias que tiene para ejecutar sus funciones, ni estudios anteriores que respalden los conocimientos que posee, se hace necesaria la certificaciones de sus habilidades y competencias, de tal forma que el empleado pueda reforzar las habilidades ya adquiridas, corregir aquellas que está ejecutando de manera errónea, y poder también aumentar su empleabilidad, sintiendo seguridad y satisfacción personal.

De esta forma la herramienta de certificación de competencias laborales otorga un valor agregado al trabajador, permitiendo que se pueda convertir en un potencial empleado, más calificado para el mercado y diferenciándose de sus pares no certificados. Además puede optar por mejores condiciones laborales, expectativas de remuneraciones y orientar de mejor manera su trayectoria formativa laboral.

Por lo tanto al certificar las competencias labores, es decir, las aptitudes, conocimientos, y destrezas necesarias para cumplir de manera exitosa las actividades propias de una función laboral, según los estándares definidos por un sector productivo determinado, el sujeto aumentará sus posibilidades de acceder a un empleo formal. Esto además beneficia al empleador quien contará con personal calificado para el desempeño de las funciones establecidas dentro de la empresa, además de poder contar con el personal certificado ante las diferentes entidades que supervisan la formalidad de los procesos.

Ambas partes, sea trabajador o empleador, se benefician de algo en común con la capacitación; la mejora del clima organizacional. Esto debido a que provoca un impulso motivador en los trabajadores que realizan la capacitación, beneficiando el clima en el lugar de trabajo. De hecho la demanda por cursos de liderazgo, trabajo en equipo, comunicación efectiva, dan prueba que las empresas han percibido en la capacitación de las llamadas “habilidades blandas”²⁴ un valor agregado para mejorar sus resultados. Por lo que no solo la capacitación en labores técnicas permite la mejora continua, sino también la capacitación en aspectos conductuales, motivando la incorporación de compromiso por parte de los trabajadores en las labores ejecutadas, contando con un personal más integral y completo.

²⁴ Las habilidades blandas tienen relación con la puesta en práctica de aptitudes, rasgos de personalidad, conocimientos y valores adquiridos.

2.7) Realidad de la capacitación en Chile

A pesar del alto porcentaje de inversión en capacitación que existe en nuestro país, según datos del SENCE solo un 15% del personal de las empresas locales reconoce haber recibido o estar en proceso de capacitación²⁵. Un 69,5% represento el gasto público el año 2013 para financiar acciones de capacitación vía franquicia tributaria. En Chile, la capacitación favorece mayoritariamente a trabajadores de ingresos altos y medios-altos y la mayor parte de los participantes de este programa son trabajadores que se ocupan en las empresas más grandes. Estos datos apoyan las investigaciones que apuntan a que la motivación e interés por adquirir capacitación en algún área está

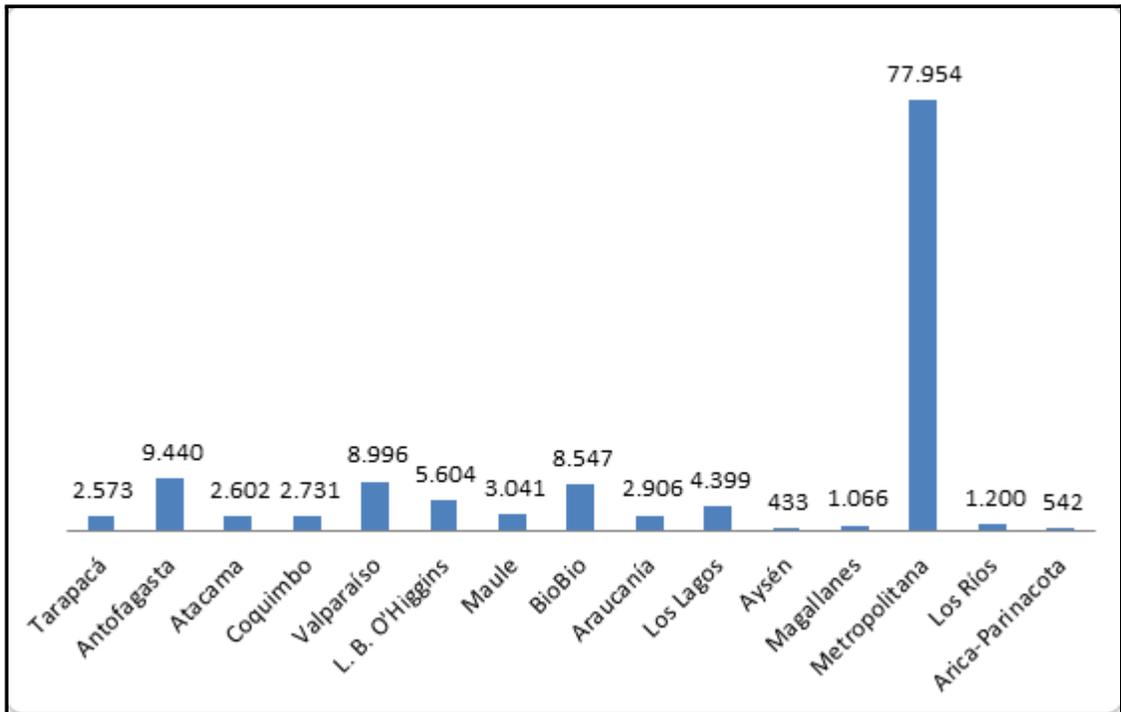
²⁵ Seminario Internacional Chile trabaja y aprende: Valoramos las competencias Laborales. Desarrollado por SENCE. Santiago, julio 2013.

directamente relacionada con el cargo que se desempeña, es decir, es proporcional. Quienes desempeñan labores de menor importancia en la organización presentan un interés inferior por este tipo de beneficio.

En relación a años anteriores el gasto tanto privado como público para capacitación a nivel nacional ha aumentado, es decir, si se considera el gasto público que se realizaba por concepto de capacitación al año 2010 y el gasto privado, este último sufrió un aumento más notorio de casi \$8.000 millones mientras que el público fue de alrededor \$5.000. En datos definitivos el 2013 por concepto de gastos públicos de capacitación en millones de \$ se registró el total de: 91.821 millones, mientras que en gastos privados: 40.214 millones. Como gasto total por tanto para el año 2013 se ha gastado en capacitación: 132.035 millones a nivel nacional.

Lidera la lista de mayor gasto en capacitación la región Metropolitana con un total de \$77.954.000 (inversión pública y privada) seguida de la región de Antofagasta. La región con menos gasto total (público y privado) es Aysén con un total de \$433.000.

Gráfico Nro. 1 Gasto total en capacitaciones por región en millones de \$.

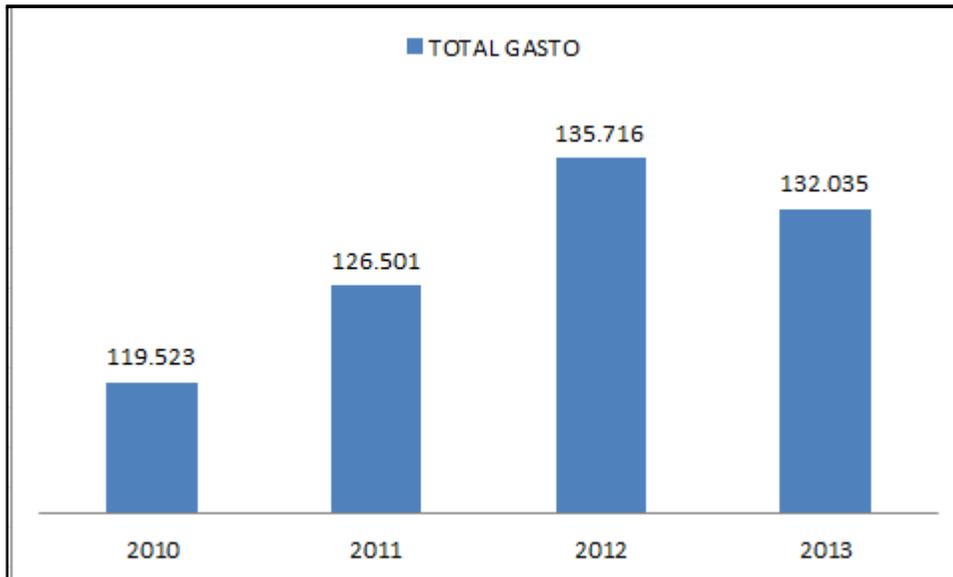


Fuente: Datos extraídos de SENCE. Elaboración Propia

2.7.1) Gasto de Capacitación en la región de Valparaíso

La región de Valparaíso se encuentra ubicada en la tercera posición de mayor gasto total en capacitación, precedida por la región de Antofagasta. El total de gasto público en la región para el periodo del año 2013 corresponde a \$6.505.000 mientras que el total de inversión privada para cubrir lo que no costea la Franquicia Tributaria es de \$2.492.000.

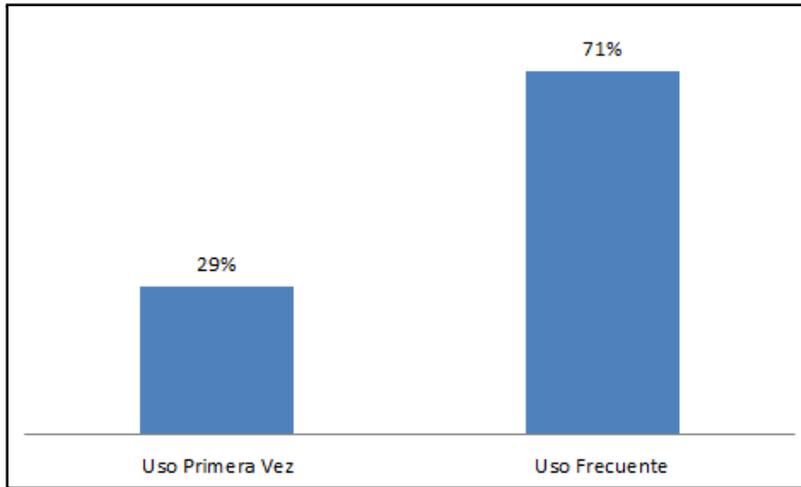
Gráfico Nro. 2 Gasto total en capacitación a nivel nacional en millones (\$) por año.



Fuente: Datos extraídos de SENCE. Elaboración propia.

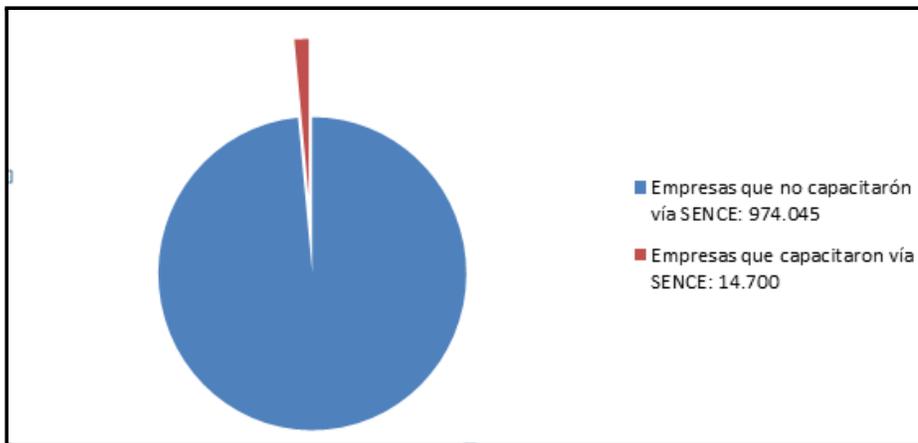
Gráfico Nro. 3 Porcentaje de la utilización de la Franquicia Tributaria en empresas nivel nacional²⁶.

²⁶



Fuente: Datos extraídos seminario Franquicia Tributaria. Elaboración propia.

Gráfico Nro. 4 Empresas que capacitaron con SENCE durante el 2013 ²⁷



Fuente: Datos extraídos edición del diario El Mercurio, Economía y Negocios. Elaboración propia.

²⁷ Fuente: Edición Mercurio, Economía y Negocios, 23 de junio 2014.

Acerca del gráfico Nro 4, de las 988.745 compañías que hay en Chile (incluyendo las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas), alrededor de 14.700 capacitaron por medio del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, lo cual representa solo un 1,5%, es decir, de cada 1000 empresas sólo 15 capacitan a sus trabajadores por medio de SENCE.

De la inversión total de capacitaciones en el 2013 el 30,5% fue financiado por privados, el resto del gasto bajo este modelo de formación corresponde a financiamiento del Estado. En relación al 2010 la inversión privada en capacitación (correspondiente al aporte en efectivo que realiza una empresa para cubrir aquello que no financia SENCE mediante su franquicia tributaria alcanzo los \$34 mil millones y en 2013 superó los \$40 mil millones, evidenciándose un claro aumento de la inversión privada en un 17%.

A diferencia de los países que conforman la OCDE²⁸ quienes financian el 80% de las capacitaciones con inversión privada, en donde el Estado participa con un 20%, en Chile la situación es diferente, el Estado financia cerca del 70% de la inversión. Pero más allá del financiamiento que otorga el Estado mediante SENCE, algunas empresas, principalmente las más grandes invierten por su propia iniciativa en capacitación, esto apoya la idea de la búsqueda de las empresas de satisfacer las necesidades de la industria.

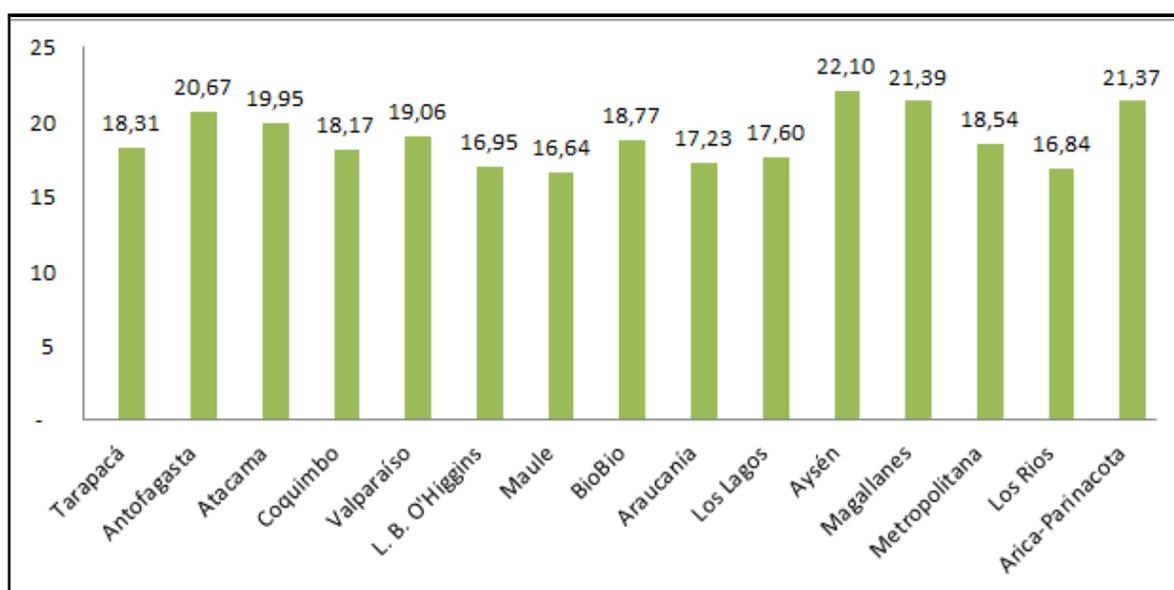
²⁸ Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, organización internacional que reúne a los países más industrializados de economía de mercado.

2.8) Horas de capacitación

Según la necesidad de la empresa, las falencias que se detectan en esta y el levantamiento del DNC, como ya se explicaba anteriormente, la detección de necesidades de capacitación es la forma correcta de abordar el proceso de capacitación, sólo de esta forma se podrá identificar y localizar las áreas a mejorar y la intensidad con las cuales se desea profundizar cierta temática o especialidad. Por lo que se responde a la pregunta planteada al momento de realizar el DNC luego de identificar a quienes y en que necesitan capacitación los trabajadores de la organización, el encargado de Recursos Humanos, o Jefe de Capacitación debe tener la claridad de “Cuanto” necesitan en capacitación, lo cual es medido en horas, ya sean estas compuestas por horas teóricas como prácticas.

Según datos de estudio de SENCE el 2013 el total de horas promedio de capacitación para ese periodo de año fue de 18,56 horas, de un universo de 23.433 empresas a nivel nacional (bajo el criterio de que la empresa no puede estar duplicada dentro de la región respectiva, sin embargo, una empresa puede haber realizado capacitación bajo el modelo de franquicia tributaria en más de una región).

Gráfico Nro. 5 Promedio de horas de capacitación por región.



Fuente: Datos extraídos de SENCE. Elaboración propia

2.8.1) Horas de Capacitación en la región de Valparaíso

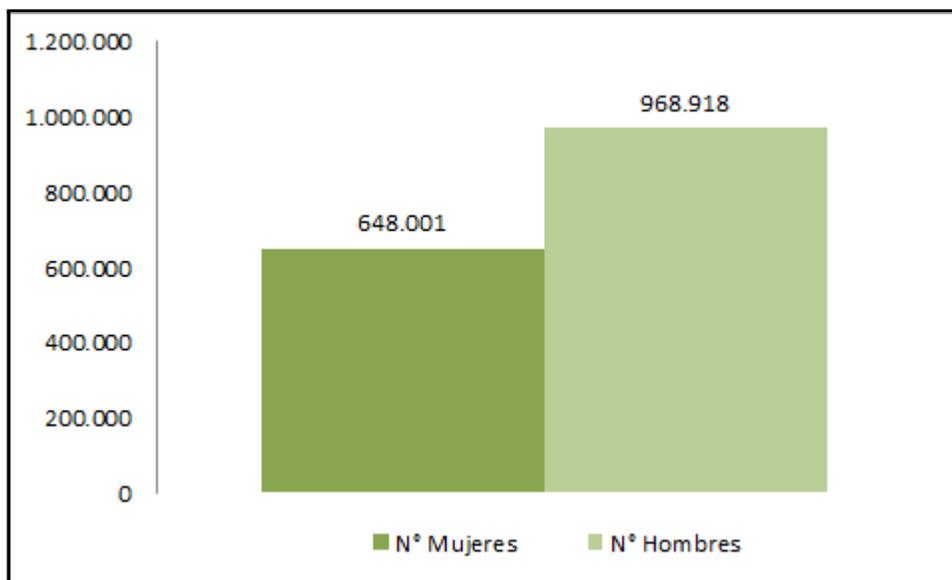
La región de Valparaíso se ubica por sobre la media de las horas promedio a nivel nacional (promedio nacional 18,56 horas), registrando un total de horas de capacitación para el año 2013 de 19,06.

2.9) Acerca de participantes hombres y mujeres

El número de participantes (personas) mediante el uso del beneficio de Franquicia Tributaria para el mismo periodo del 2013 fue de un total de: 1.616.919. Existe un claro margen de diferencia entre la cantidad de capacitados hombres versus la cantidad de mujeres capacitadas, superando el primero por sobre los 300.000 capacitados. Es decir, el total de capacitados hombres para el periodo mencionado fue de: 968.918, mientras que las mujeres capacitadas alcanzaron un total de: 648.001. Esto responde a la situación de la fuerza de trabajo a nivel nacional en donde los hombres tienen una tasa de participación mayor a las de las mujeres. Según datos del INE (Instituto Nacional de Estadísticas) la tasa de ocupación para hombres durante el periodo del 2013 fue de: 68,5, mientras que para mujeres la tasa alcanzo un porcentaje de: 44,1.

Dada esta realidad es que la totalidad de hombres capacitados siempre es mayor a la de las mujeres, es proporcional por lo tanto a la población masculina y femenina en la fuerza laboral del país.

Gráfico Nro. 6 Total capacitados durante el 2013 a nivel nacional divididos en hombres y mujeres



Fuente: Datos extraídos de SENCE. Elaboración Propia.

2.9.1) Mujeres y hombres capacitados en la región de Valparaíso

La región de Valparaíso cuenta con la segunda mayor cantidad de mujeres capacitadas a nivel nacional durante el año 2013, luego de la región Metropolitana, sumando una totalidad de 40.646 participantes capacitadas. Mientras que el total de hombres capacitados en la región durante el mismo periodo alcanzó la totalidad de 69.172, ubicándose en el tercer lugar a nivel nacional de hombres capacitados, luego la región del Bío-Bío, liderando el listado la región Metropolitana.

2.10) Participantes según porcentaje de franquicia

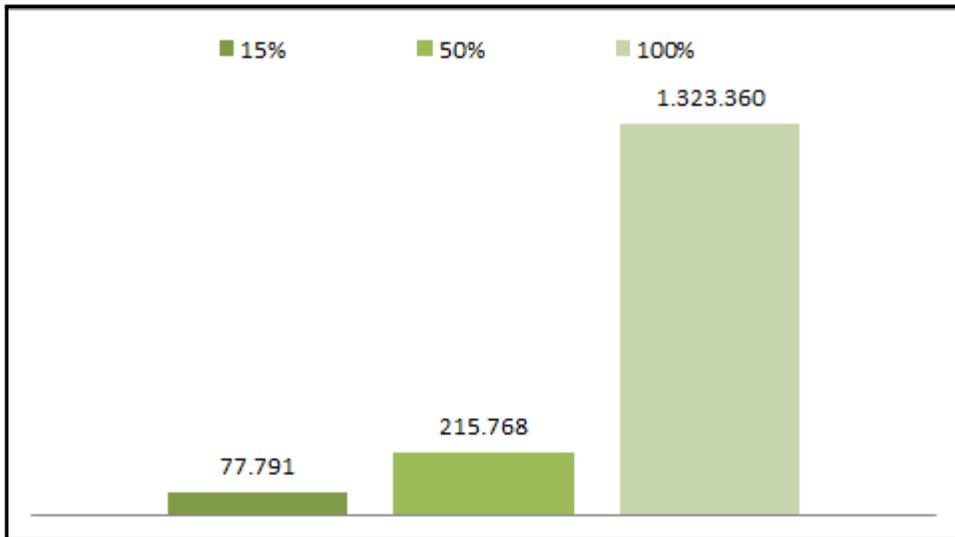
Como ya anteriormente se había mencionado, para efectos de montos a imputar y recuperar por el uso de la Franquicia Tributaria, las empresas se categorizan según rango de remuneraciones anuales imponibles, esto corresponde al total de las planillas de remuneraciones del total de trabajadores de una empresa en un año y la segunda categoría corresponde a la clasificación del trabajador que se va a capacitar según su remuneración imponible. Existen 3 porcentajes a imputar por concepto de remuneración que perciba un trabajador. Aquellos al cual el beneficio de la Franquicia Tributaria cubre el 100% de la capacitación corresponden a aquellos trabajadores que perciben una renta bruta de 0 a 24 UTM. Aquellos que obtienen una cobertura del 50% son los trabajadores que figuran con una renta bruta que va desde 26 a 50 UTM y finalmente aquellos

trabajadores que perciben una renta bruta superior a 51 UTM, obtienen una cobertura franquiciada del 15%.

Para efectos de determinación de cobertura de la franquicia tributaria se determina el rango y clasificación de un trabajador de acuerdo a la última remuneración percibida el mes anterior a la capacitación y comunicación de esta. Es decir, si el trabajador comenzará la capacitación el mes de marzo, se clasifica su cobertura de acuerdo a la remuneración imponible correspondiente al mes de febrero.

Para el periodo del año 2013 se registró a nivel nacional que aquellos capacitados que alcanzaron cobertura del 100%, es decir, estaban clasificados en el primer rango de remuneraciones (0 a 25 UTM) fueron un total de: 1.323.360 trabajadores. Lo cual repercute en un costo cero para la empresa, la cual no debió invertir de forma privada lo que no cubre la Franquicia Tributaria por concepto de capacitación. No así es el caso de la cobertura del 50% que alcanzó a nivel nacional un total de: 215.768 capacitados bajo esta categoría. Para aquellos trabajadores que sólo son cubiertos por SENCE el 15%, correspondiente a trabajadores con una remuneración percibida más alta (sobre 51 UTM), correspondiente a altos mandos dentro de una organización se registró un total de: 77.791 capacitados.

Gráfico Nro. 7 Participantes a nivel nacional según porcentaje de cobertura Franquicia Tributaria.

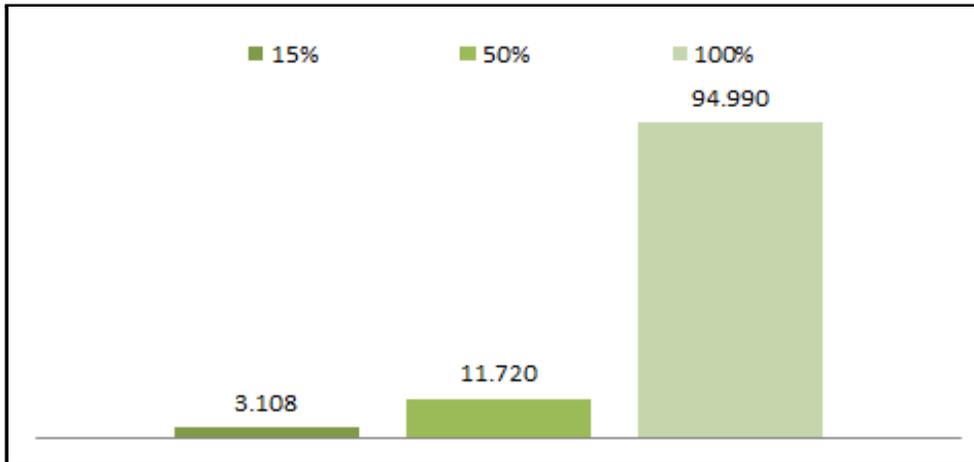


Fuente: Datos extraídos de SENCE. Elaboración propia.

2.10.1) Participantes según porcentaje de Franquicia Tributaria en la Región de Valparaíso

Durante el periodo del año 2013 en la región de Valparaíso la cobertura de Franquicia Tributaria SENCE para el primer tramo de remuneraciones beneficio con el 100% del costo de la capacitación a una totalidad de 94.990 participantes (personas). Durante el mismo año, 11.720 participantes obtuvieron el 50% del financiamiento público (segundo tramo) y la cantidad de 3.108 trabajadores obtuvieron un 15% de financiamiento vía SENCE (tercer tramo).

Gráfico Nro. 8 Totalidad de participantes en la región de Valparaíso según porcentaje de cobertura Franquicia Tributaria



Fuente: Datos extraídos de SENCE. Elaboración propia.

2.11) Capacitación por área de actividad económica

Los sectores económicos del país, según indicadores coyunturales que miden actividad económica evidencian crecimientos anuales, aunque se reflejan tasas decrecientes de en los sectores de Comercio al Por Menor.²⁹ Aun así, la economía refleja tasas positivas en el último periodo. La alta demanda interna y externa en diversas ramas industriales aumentan los índices de producción manufacturera en el país. La división de alimentos lleva la delantera en el crecimiento en este sector, y en una medida inferior la fabricación

²⁹ Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas, página web: <http://www.ine.cl>

de productos de metal. Según datos obtenidos del INE se registró un índice de producción en la minería para el periodo del 2013 de un 2,6%, mientras que en la Manufactura fue de un 0.9%, mismo aumento se registró en el EGA (electricidad, gas y agua). En el caso de la producción industrial se registró un crecimiento del 1,7%.

Dado el crecimiento en las diferentes actividades económicas, la capacitación es segmentada por sector económico en el país, que va de la mano con la necesidad de contar cada vez con personal más capacitado para enfrentar un mundo laboral más demandante, en sectores donde la actividad económica va en aumento. El sector económico que lidera la cantidad de participantes capacitados a nivel nacional es el comercio, contando con un total de 348.224 capacitados para el periodo del 2013 y muy por el contrario, el sector con menos capacitados durante el mismo periodo se encuentra Organizaciones y órganos extraterritoriales con un total de 14 capacitados.

En el caso del sector minero, que ha reflejado un claro aumento en el índice de producción, si bien no lidera el listado con más participantes capacitados a nivel nacional, con un total de 50.364, si lo hace en el promedio de horas que capacita por alumno, es decir, se encuentra por sobre el nivel del promedio nacional con un total de 25,7 horas por participante. Otro hecho relevante en este sector económico es que es la actividad en la cual más inversión privada existe, del total de capacitados, la inversión pública fue de \$55.373 millones, mientras que para cubrir aquel rango que no financia la

Franquicia Tributaria fue de \$102.309 millones, muy por encima de la media que cubren otros sectores la capacitación de manera privada.

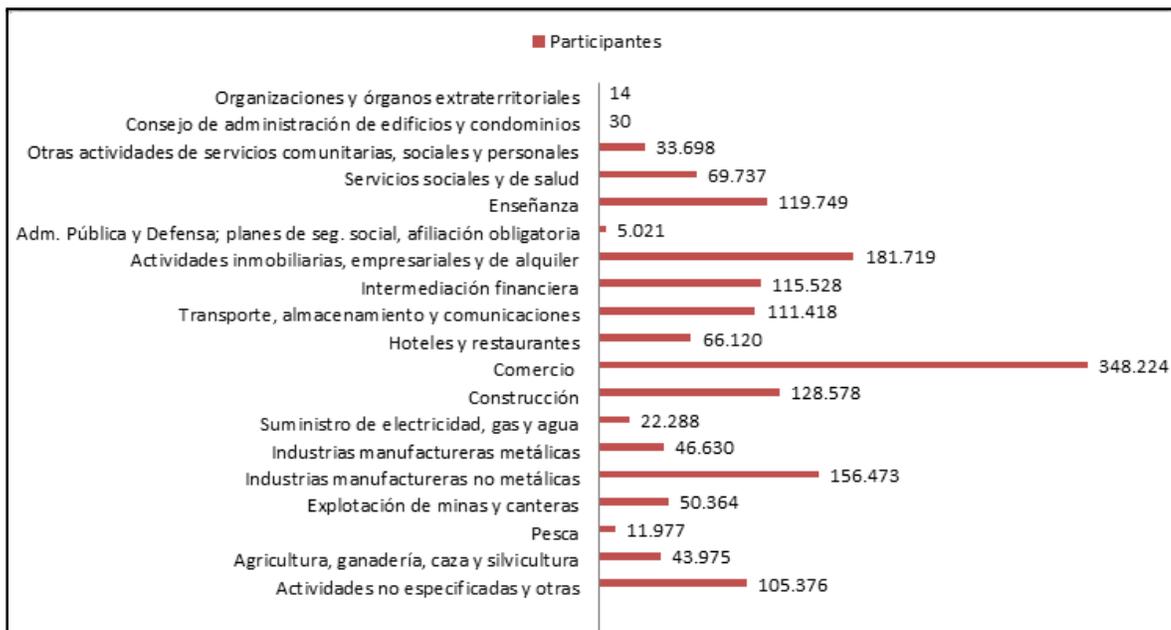
Se identifican en SENCE las siguientes Áreas de Capacitación:³⁰

- Administración
- Agricultura
- Agropecuario
- Administración, Gastronomía y Turismo
- Artes, Artesanía y Gráfica.
- Ciencias y Técnicas Aplicadas
- Comercio y Servicios Financieros
- Computación e Informática
- Construcción
- Ecología
- Educación y Capacitación
- Electricidad y Electrónica
- Energía Nuclear
- Especies Acuáticas
- Forestal
- Idiomas y Comunicación

³⁰ Estudios de SENCE en base a capacitaciones visada, página web: www.sence.cl

- Mecánica Automotriz
- Mecánica Industrial
- Minería
- Procesos Industriales
- Salud, Nutrición y Dietética
- Servicio a las Personas
- Transporte y Telecomunicaciones
- Nivelación de Estudios

Gráfico Nro. 9 Total de capacitados a nivel nacional por Actividad Económica

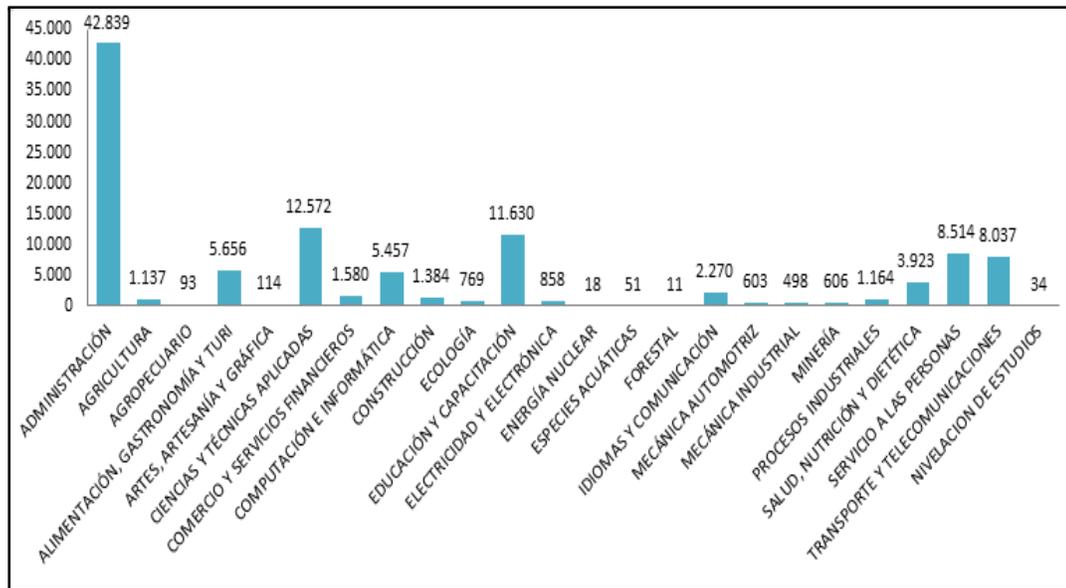


Fuente: Elaboración propia en base a datos extraídos de SENCE.

2.11.1) Capacitación por actividad económica en la región de Valparaíso

En la región de Valparaíso se detectan las áreas de actividad económicas anteriormente mencionadas, en donde predomina la demanda en el sector de Administración, registrándose un total de 42.839 capacitados en el año 2013. En el segundo lugar con un total de 12.572 participantes se encuentra el área de Ciencias y Técnicas Aplicadas. El área con menor demanda se registra en la actividad Forestal con un total de 11 capacitados los cuales solo corresponden a hombres.

Gráfico Nro. 10 Totalidad de participantes por actividad económica en la región de Valparaíso



Fuente: Datos extraídos de SENCE. Elaboración propia

2.12) Capacitación por especialidad

Dado que la visión general de todas actividades y funciones que se desarrollan dentro de una organización no son suficientes si se quiere destacar como la mejor, una buena especialización en cierta área y/o actividad permite al trabajador poder optar a una mejor posición dentro de una compañía y realizar las funciones encomendadas de una forma más óptima y eficiente. Si bien un trabajador debe conocer de manera global las funciones al interior de una organización y los procesos básicos de la labor que desempeña día a día, es un valor agregado tanto para la empresa como para el mismo

trabajador poder destacarse en una actividad concreta, esto debido a que con frecuencia hay requerimientos por parte del mercado cada vez más exigente, por lo que se requiere la especialización en un campo cada vez más concreto.

No basta con poseer el conocimiento solamente en un área específica, sino más bien adquirir conocimientos precisos en alguna especialidad. Es por esta razón, que la capacitación permite a los trabajadores poder formarse y adquirir competencias aun estando inmersos en el campo laboral. Son muchas las especialidades a las cuales se puede optar al momento de capacitarse, pero es aquí donde la Detección de Necesidades de Capacitación juega un rol importante.

En base a una DNC ejecutada de manera correcta que se podrá detectar alguna falencia o apuntar a alguna especialización en la cual preparar a ciertos trabajadores para mejorar y perfeccionarse en la ejecución de alguna actividad propia de un área. Esto permitirá contar con un personal cada vez más calificado y diferenciado del resto de los competidores agregando valor tanto a la empresa y su capital humano como al trabajador quien podrá adquirir habilidades y conocimientos propios de un experto.

Tabla Nro. 3 Especialidad más demandada por área y cantidad de participantes

NOMBRE ÁREA	NOMBRE ESPECIALIDAD	PARTICIPANTES
ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL (LIDERAZGO, SUPERVISIÓN, MOTIVACIÓN, COACHING TRABAJO EN EQUIPO, NEGOCIA	355.271
AGRICULTURA	SANIDAD VEGETAL (CONTROL DE PLAGAS Y MALEZAS, ETC.)	4.450
AGROPECUARIO	GANADERÍA MENOR (OVEJAS, CABRAS, PORCINOS)	736
ALIMENTACIÓN, GASTRONOMÍA Y TURISMO	HIGIENE Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS	50.145
ARTES, ARTESANÍA Y GRÁFICA	GRÁFICA (IMPRESIÓN, ENCUADERNACIÓN Y AFINES)	1.778
CIENCIAS Y TÉCNICAS APLICADAS	SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	127.346
COMERCIO Y SERVICIOS FINANCIEROS	COMERCIO Y DISTRIBUCIÓN INTERNA (CAJAS, ETC.)	8.963
COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA	PROGRAMAS DE ESCRITORIO (OFFICE, PLANILLAS ELECTRÓNICAS, PROCESADORES DE TEXTO, POWER POINT, WORK, C	62.786
EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN	CAPACITACIÓN	37.939
ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA	ELECTRICIDAD DOMICILIARIA E INDUSTRIAL (REPARACIÓN, MANEJO Y MANTENCIÓN)	5.641
ENERGÍA NUCLEAR	SEGURIDAD NUCLEAR Y RADIOLÓGICA	471
ESPECIES ACUÁTICAS	MANEJO Y EXPLOTACIÓN DE ESPECIES ACUÁTICAS (SALMÓN, OSTIÓN, OSTRAS, ETC.)	722
FORESTAL	TECNOLOGÍA DE LA MADERA	890
IDIOMAS Y COMUNICACIÓN	INGLÉS	28.111
MECÁNICA AUTOMOTRIZ	MECÁNICA GENERAL	2.895
MECÁNICA INDUSTRIAL	MÁQUINAS Y EQUIPOS INDUSTRIALES (OPERACIÓN Y MANTENCIÓN)	9.208
MINERÍA	MAQUINARIA MINERA (OPERACIÓN, REPARACIÓN, MANTENCIÓN DE CHANCADORAS, CORREAS TRANSPORTADORAS, MOLIN	4.866
PROCESOS INDUSTRIALES	ALIMENTOS (TECNOLOGÍA, PRODUCCIÓN, ETC.)	4.835
SALUD, NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	ERGONOMÍA	45.348
SERVICIO A LAS PERSONAS	ATENCIÓN DE PÚBLICO (INTERNO Y EXTERNO, ASISTENTE DE FARMACIAS, ETC.)	93.096
TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	MAQUINARIA DE MOVIMIENTO DE MATERIALES (OPERACIÓN Y MANTENCIÓN, GRÚA HORQUILLA, BULLDOZER, PAY-LODE	18.955
NIVELACION DE ESTUDIOS	2DO CICLO ENSEÑANZA MEDIA 4º MEDIO	166

Fuente: Elaboración propia a base de datos extraídos de SENCE.

2.13) La capacitación bajo la modalidad E-learning

La tecnología ha permitido eliminar barreras ante un mundo dinámico y que evoluciona rápidamente. Es en este contexto que la capacitación E-learning como modelo de educación virtual ofrece ventajas sobre la capacitación presencial, sobre todo para aquellos trabajadores que por motivos laborales o circunstanciales se les hace difícil asistir a una capacitación de manera convencional. Mediante este modelo de formación

se logra obtener una mayor flexibilidad al momento de querer optar a una capacitación, evitando de esta forma que la empresa deba coordinar toda la logística necesaria para la ejecución de un curso de capacitación y apuntando a los mismos objetivos de aprendizaje.

Otro beneficio que otorga esta modalidad es la compatibilidad con las actividades, ya que solo se requiere conexión a internet para poder acceder a un aula virtual, independiente del lugar de ubicación en que el alumno se encuentre, sea este en el trabajo u hogar. Por la misma razón, existe una optimización del tiempo, puesto que el participante evita los desplazamientos hacia el lugar de ejecución del curso. Dado que esta herramienta de capacitación tiene los mismos beneficios tributarios al igual que la modalidad presencial, se presenta como una opción válida para las empresas como vía de capacitación para sus trabajadores.

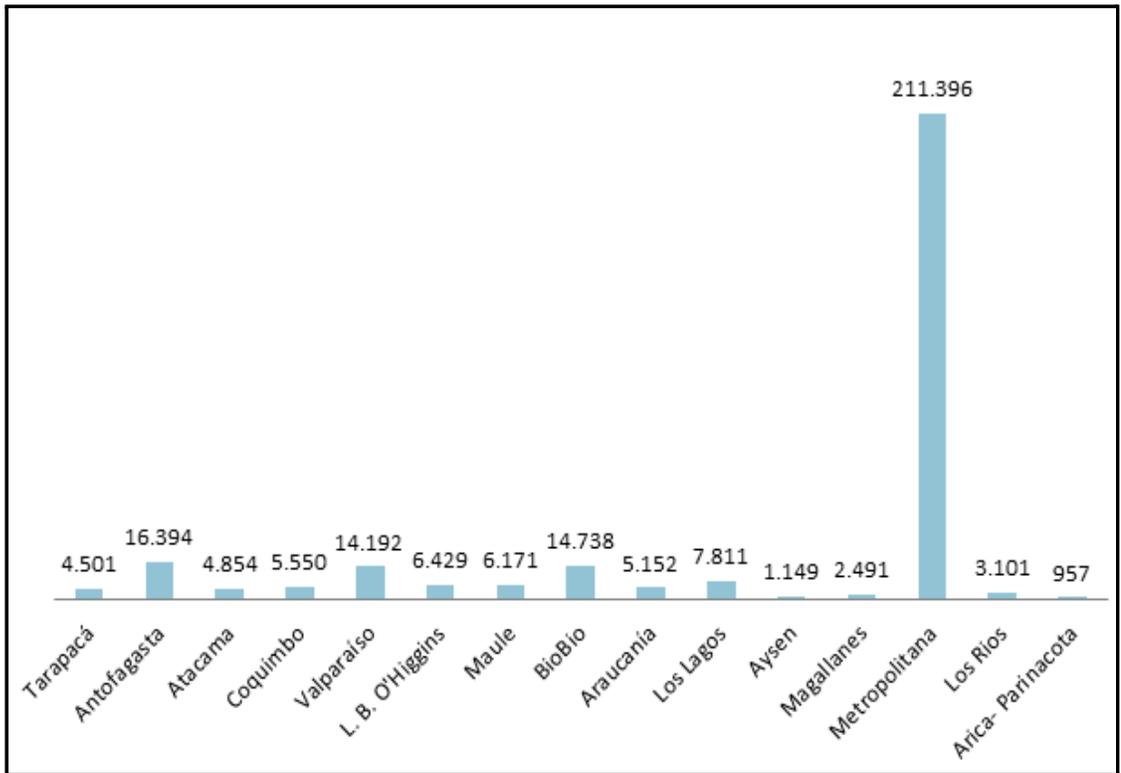
Resulta también una opción de capacitación más económica, puesto que según la resolución exenta n° 7458³¹ el valor hora de capacitación bajo la modalidad de distancia e-learning es de 2000 pesos, mientras que el valor de la hora SENCE para cursos presenciales es de 5000 pesos, si bien, la formación virtual no sustituye ni reemplaza en su totalidad la educación en aulas físicas, si resulta una alternativa que reduce los costos en una organización con un presupuesto en capacitación más limitado.

³¹ Fuente: www.sence.cl

Bajo este modelo e-learning durante el año del 2013 se capacitaron un total de 304.886 trabajadores ³², si bien, es una cifra bastante menor en comparación a la cantidad de participantes que se capacitaron durante el mismo periodo en la modalidad presencial, representa un grupo importante de participantes que accedieron a los mismos beneficios que la modalidad física. En cuanto a las horas que se capacitaron bajo este modelo educacional alcanzan un promedio nacional similar a las horas de capacitación presencial, con un promedio de 18,1 horas. La predominancia de los hombres como participantes se repite bajo esta modalidad, quienes para el mismo año alcanzaron un total de 158.686 participantes varones, mientras que las mujeres sumaron una totalidad de 146.200.

Tabla Nro. 4 Capacitados por región bajo modalidad E-learning

³² Ibidem

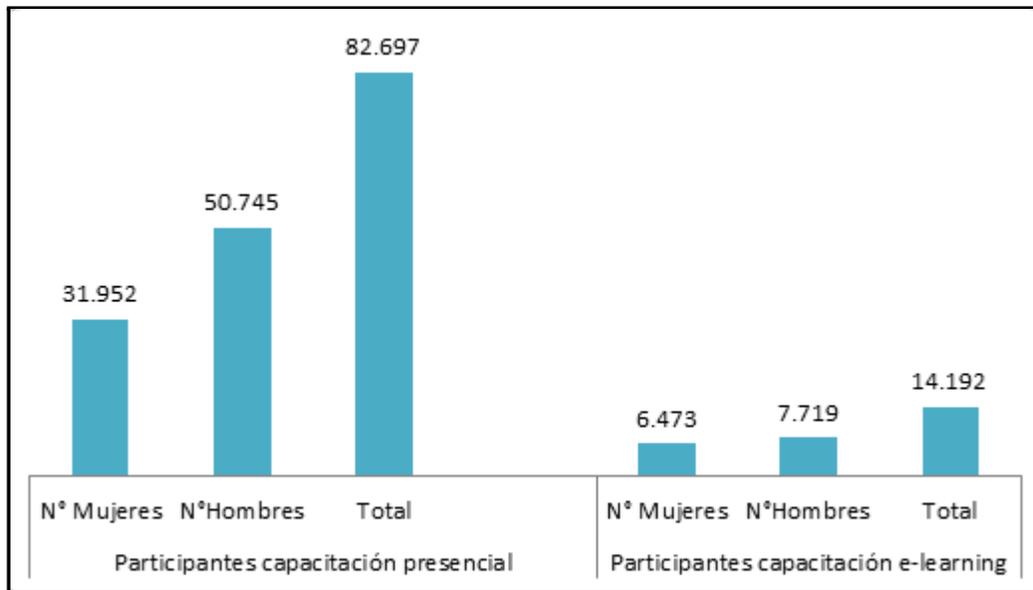


Fuente: Datos extraídos de SENCE. Elaboración propia.

2.13.1) Capacitación E-learning en la región de Valparaíso

Durante el año 2014 se capacitaron bajo esta modalidad una totalidad de 14.192 participantes, de los cuales 6.473 corresponden a mujeres y 7.719 a hombres. La región se encuentra posicionada en el lugar número 4 entre las demás del país, en totalidad de participantes capacitados bajo este modelo.

Gráfico Nro. 11 Total de participantes según modalidad en la región de Valparaíso



Fuente: Datos extraídos de SENCE. Elaboración propia.

2.14) Posibles razones que desmotivan el uso de la franquicia tributaria

Pese a que el proceso de inscripción para comunicar una acción de capacitación en SENCE no resulta engorroso, y el beneficio tributario que se les otorga a las empresas contribuyentes de primera categoría clasificadas por el SII para descontar hasta el 1% de

la planilla anual de remuneraciones del conjunto de trabajadores contratados, resulta como un incentivo para la capacitación, se registra una disminución de la inversión en actividad para el último periodo. En relación a los totales de inversión tanto pública como privada en capacitación para el periodo del 2012 ha disminuido en un 3% ³³ durante el último periodo de análisis.

Si bien no se tiene certeza a que responde esta baja en las acciones de capacitación vía SENCE, se identifican algunos factores que podrían influenciar en el desincentivo del uso de la Franquicia Tributaria y que se refleja en las disminuciones de inversión a nivel privado como público. Para contextualizar estos factores es importante mencionar una serie de cambios que van de la mano con una mayor fiscalización por parte de SENCE en la ejecución de las actividades de capacitación, con tal de poder llevar un control de los recursos financieros invertidos y evitar las malas prácticas durante la ejecución de un curso.

2.14.1) Sistema Asistencia SENCE

Como requisito clave para legitimar el otorgamiento de la Franquicia Tributaria de Capacitación una vez finalizado el curso, se debe llevar un proceso de control que hasta

³³ En base a los datos analizados a lo largo del informe.

el 2012 se realizaba por medio de un libro de asistencia manual, en el cual los participantes firmaban su presencia en clases de acuerdo a la información comunicada a SENCE, es decir, días y horarios de ejecución. Con tal de verificar la veracidad de los hechos, SENCE ha empleado una cantidad de fiscalizadores que recurren al lugar de ejecución de las actividades con tal de presenciar el correcto uso del registro de asistencia y que las condiciones previamente informadas a SENCE coincidan con la realidad del desarrollo del curso, es decir: Contenidos, relatores, participantes, horario, lugar.

Esta fiscalización constante arrojó que se efectuaban malas prácticas en los procesos de capacitación, no cumpliendo con la información autorizada comunicada a SENCE, por lo que las infracciones a los requisitos para la legitimación de la obtención del beneficio dio paso a una propuesta de mejoramiento en el proceso de gestión de la toma de asistencia en los cursos de capacitación, de la mano con las nuevas tecnologías que permitirían poder llevar un control exacto de la actividad y además disminuir los gastos asociados a fiscalización en recursos humanos como traslado.

El problema se detectó por las irregularidades en los registros de asistencia, el cual en ocasiones era fraudulento o infringido. Esto se evidenció la conducta de los alumnos, quienes como requisito de aprobación del curso de capacitación deben contar con un 75% mínimo de asistencia para obtener la cobertura SENCE, pero quienes ante la posibilidad de alterar su registro en el libro de clases manual, en ocasiones, no se

presentaban a la totalidad de las clases requeridas, obstruyendo de esta forma la veracidad del control de asistencia e incumpliendo los requisitos trazados para la obtención del beneficio.

Misma situación se producía con la totalidad de las horas informadas a SENCE de un curso a ejecutar, el cual era muy fácil de no cumplir sin dejar registro de los hechos. Ya sea porque el relator no realizó la totalidad de las horas, tanto teóricas como prácticas, así como que no las ejecuto en los horarios y días programados.

Dadas estas situaciones es que SENCE a partir del año 2013 implemento un programa de registro de asistencia digital, utilizando la tecnología biométrica de huella dactilar para un control exacto de los participantes y relatores en la ejecución de un curso. Este programa llamado “Asistencia SENCE” comenzó con un periodo de marcha blanca para poder evaluar la operatividad y generar mejoras en el programa, el cual inicio con su versión “1.0”.

El programa Asistencia SENCE reduce el riesgo de errores en el registro de participantes, relatores y contenidos ya que verifica su participación en el curso a través de la huella dactilar. Todo ingreso debe hacerse según la información de ejecución comunicada, es decir, ingresar la cantidad de horas del bloque del curso, en el día establecido y en el horario establecido. Cada sesión de curso se inicia sólo si se registra el ingreso de la huella del relator, por lo que en este recae la responsabilidad de un correcto manejo del programa. Dado este control más exacto, se requiere por parte de los

OTEC contar con relatores que sepan manejar el sistema de asistencia de huellero dactilar, ante eventuales errores operacionales que pueden provocar la reprobación del alumno, por un incorrecto procedimiento en la toma de asistencia del participante, perjudicando su ponderación de asistencia mínima requerida.

Para aquellos participantes que trabajan en sectores agrícolas o mineros, o cualquier otra actividad que implique la utilización de sus manos y el desgaste de sus huellas dactilares puede resultar en un proceso más engorroso la toma de asistencia, la cual cuenta con la opción de autorización previa verificación del relator para el ingreso de un alumno al registro de la asistencia digital mediante el uso de otros medios que permitan verificar que el alumno efectivamente se encuentra en clases.

Esta herramienta de control no ha estado exenta de críticas por parte de las empresas como de los organismos capacitadores, quienes la evalúan como un sistema rígido, que muchas veces por errores de operación puede perjudicar el otorgamiento del beneficio tributario a participantes de una empresa provocando que el costo de la capacitación sea financiado de forma privada.

2.14.2) Horas mínimas de capacitación

Durante el periodo del 2013 la Resolución Exenta N° 10507 en el “Manual de Procedimientos para Empresas en el Marco de la Franquicia Tributaria” estableció que el mínimo de horas cronológicas para acciones de capacitación será de 16 horas, esto

limitaría aquellos cursos con una duración más breve, como aquellos registrados con 5 y 8 horas, los cuales permiten que los trabajadores puedan participar de cursos o seminarios sin afectar mayormente ausentarse de sus horas laborales o comprometer parte de su horario extra laboral con tal de capacitarse.

Existe una mayor tendencia a evitar las capacitaciones que comprometan una duración muy larga de horas para aquellas trabajadoras que por razones familiares principalmente por sus roles de madre tengan que asistir fuera del horario laboral al lugar de ejecución del curso que les implique ausentarse de sus responsabilidades familiares. Si bien, las razones de la desmotivación del uso de la Franquicia Tributaria no está identificada ni cuantificada, esta resolución puede haber tenido un efecto negativo en aquellas empresas que por temas de coordinación interna, compromisos de sus trabajadores o presupuesto tienden a tomar capacitaciones con una cantidad acotada de horas.

La Resolución Exenta N° 10.507 quedó sin efecto en octubre del 2014 con la nueva Resolución Exenta N° 5824 que establece que las horas mínimas de capacitación cronológica serán de 8 horas.³⁴

2.14.3) Mitos acerca de la Capacitación: Emigración, sueldo y cuantificación

³⁴ Fuente: http://www.sence.cl/601/articles-3646_archivo_01.pdf

Existe una idea errónea con relación a la capacitación por parte de los empresarios, quienes creen que otorgar la herramienta de la capacitación como mejora para las competencias de sus empleados puede provocar la emigración de estos debido a su perfeccionamiento y la búsqueda de mejores condiciones laborales. Sumando al temor de que luego de capacitarse en alguna especialidad, el empleado exija aumento de sueldo. Otra razón que hace desistir a los empresarios de capacitar es el temor a la falta de resultados cuantitativos posterior a un proceso de capacitación. Desentendiendo que la capacitación es efectiva como proceso mientras sea ejecutado con los objetivos claros tanto por parte del empleador y por parte del trabajador. Por lo que el empresario al no percibir cambios reflejados principalmente en cifras desiste de la capacitación viéndola como un gasto y no una inversión.

2.14.4) Falta de conocimiento acerca de la Franquicia Tributaria de Capacitación

El desconocimiento de algunos del procedimiento para obtener el beneficio de la Franquicia Tributaria mediante SENCE los hace pensar que es un proceso engorroso por lo que lo evitan o simplemente desaprovechan. Existe por tanto una desinformación que recae en la responsabilidad de cada empresario, dado que el proceso de comunicación de actividad de capacitación es simple, rápido y directo en la página del mismo Servicio de Capacitación Nacional.

2.15) Sugerencias para el incentivo del uso de la franquicia tributaria

Es importante destacar que el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo cuenta con cobertura nacional, lo que resulta en presencia regional, buscando siempre la participación ciudadana que permita la mejora en los procesos y programas, generando espacios de encuentro y mesas trabajando donde se expongan y levanten demandas que permitan la mejora del programa, ya sea en sugerencias para planes, rediseño y/o políticas.

Con el objetivo de culturizar acerca de la Franquicia Tributaria, SENCE realiza charlas semanales a empresarios dando a conocer tanto el funcionamiento operativo y técnico así como los beneficios que se derivan de utilizar esta herramienta como medio para la capacitación de los trabajadores. Con frecuencia participa de seminarios empresariales y campañas de difusión enfocados a destacar la importancia del desarrollo de competencias en los empleados, interactuando de manera directa con las empresas y respondiendo a las inquietudes de éstas con relación al uso de la franquicia.

A partir del 2011 SENCE con el propósito de reconocer aquellas empresas que hacen uso de la franquicia tributaria ha creado la instancia de destacar aquellas organizaciones que se esmeran por generar más empleabilidad en sus trabajadores y al mismo tiempo la

empleabilidad de sus empresas. Los premios son otorgados a las empresas que sobresalen en la región por contar con mayor cantidad de trabajadores capacitados, mayor cantidad de mujeres capacitadas; premiando la equidad, mayor cantidad de jóvenes capacitados; incentivando la inserción laboral juvenil, mayor participación de PYMES entre otros.

Pese a las instancias generadas para difundir e incentivar la capacitación utilizando como herramienta el uso de la Franquicia Tributaria se ha percibido una baja en el uso de este programa. Si bien SENCE es el servicio que otorga el beneficio, no es el único actor de la capacitación. Los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) tienen el rol de ser intermediarios entre las empresas que requieren la capacitación y el servicio que las financia. Dada la posibilidad que un OTEC tiene de contacto directo con las empresas recae en ellos la difusión del beneficio y la transmisión de esta información a los posibles clientes, sean estas empresas que desconozcan totalmente el programa de Franquicia Tributaria o aquellos que por desinformación voluntaria desisten de la utilización del beneficio.

Se sugiere por tanto que el OTEC como organismo capacitador tome un rol importante al momento de hacer difusión del programa, de tal manera que pueda abarcar aquellas empresas que no tienen la instancia de interacción y participación directa en las charlas realizadas por SENCE, ni en las mesas de trabajo que se generan en los programas. Esta difusión puede ser desarrollada a través de convocatorias abiertas a seminarios

empresariales de manera regular donde se puede ir actualizando la información derivada de los cambios y mejoras en el programa de franquicia, incentivando el uso del beneficio para aquellas organizaciones que nunca lo han aprovechado o para aquellas que ya lo hacen, evitando el desincentivo, promoviendo el enfoque en los beneficios y mejoras.

Otra forma de difusión puede ser presencial, visitando a las empresas de manera física, realizando una breve inducción de la forma operativa en que funciona el proceso de inscripción de actividades y eliminando la brecha de desconocimiento para aquellas empresas que tienen una idea errónea del proceso de comunicación a SENCE. Dada la alta presencia de OTEC activos a lo largo del país (más de 3000 según datos de SENCE) pueden ejercer una labor difusora que permita llegar a más empresas con la motivación de utilizar la herramienta del beneficio tributario como medio para el mejoramiento interno en la organización.

Además de poder también incentivar el uso de la Franquicia Tributaria mediante las buenas prácticas dentro del OTEC lo que evite el desencanto de la empresa con los procesos validadores de SENCE. Un correcto uso y dominio sobre los sistemas tecnológicos ya mencionado en este informe que podrá permitir el seguimiento del alumno a lo largo de la capacitación que finalmente conducirá al recibimiento del beneficio por cumplimiento de los requisitos y no en el desembolso de inversión privada que no estaba contemplado al momento de comunicar la actividad.

SENCE por su parte debería mejorar aquellas falencias en donde el sistema de registro de asistencia logra ser muy rígido, causando cierto temor en los encargados de RRHH al momento de querer enviar a trabajadores a capacitarse bajo este sistema por miedo a tener que cubrir de manera privada ante cualquier circunstancia que le impida al trabajador cumplir con el requisito de la marcación de la huella dactilar y no obtener el porcentaje mínimo de asistencia requerido. Sean errores operacionales o circunstancias propias del empleado que muchas veces solo por un desfase de minutos puede figurar bajo el rango del 75% de asistencia y reprobado el curso, causando por tanto, un desembolso que la empresa no tenía contemplado en un inicio. En virtud de esto, se debería generar una mejora en el sistema de huellero, que sea más amigable y práctico con quien lo manipula evitando los errores por ejecución y a la vez se pueda apelar a situaciones puntuales en la cual el participante se ha presentado a la totalidad de las clases requeridas, pero por diferentes circunstancias no fue registrado en el programa de asistencia o si lo hizo, fue realizado de mala manera. Toda esta mejora, se debe recoger de aquellos quienes tienen responsabilidad directa con el lector biométrico y lo manipulan con regularidad como es el caso de los relatores. Atendiendo entonces aquellas sugerencias que permitan realizar un mejoramiento en el programa que evite que se produzcan errores que perjudiquen la asistencia y por tanto el financiamiento de la capacitación lo cual está directamente relacionado.

CAPITULO 3: CONCLUSIÓN

La capacitación nace de la necesidad de eliminar las brechas que impiden o dificultan el logro y cumplimiento de los objetivos dentro de una organización. Se debe entender por tanto como el medio para adquirir conocimientos, habilidades, capaces de modificar el comportamiento del trabajador en beneficio del mismo y de la organización. Por tanto, es a través del capital humano que una empresa logra ser más competitiva y productiva, otorgando a sus trabajadores la posibilidad de crecer dentro de la misma organización con un espíritu de valoración y compromiso con el trabajo, lo que repercute en un efecto positivo en la interacción de las actividades dentro de una empresa así como satisfacción de los pares.

Bajo esta premisa de influencia e impacto positivo de la acción de capacitar es que surge la herramienta y/o el medio facilitador de la Franquicia Tributaria de Capacitación para fomentar la formación de trabajadores más competentes con un nivel de

empleabilidad más alto que les permita ser un real aporte en la organización en la cual están insertos. Se debe entender por tanto que el programa de Franquicia Tributaria es el instrumento, no el objetivo. Es decir, el fin es la capacitación y el fortalecimiento de las competencias laborales, mientras que el descuento del impuesto a la renta es el incentivo a los empresarios para fomentar la acción de capacitar.

Ahora bien, no se puede obtener un real impacto en las actividades laborales si no se realizó la acción capacitadora con el objetivo y la actitud correcta. Recae por tanto la responsabilidad en el empleador poder identificar las brechas que quiere eliminar del empleado y generar en él una disposición y compromiso hacia la capacitación, de tal forma que tenga real valor y efecto en su desempeño laboral, posterior a la actividad capacitadora. Se debe entender por tanto la capacitación como un proceso en donde se necesita detectar la necesidad, apuntar a los objetivos, capacitar y evaluar los resultados.

Solo entonces a través de un buen proceso de acción capacitadora la Franquicia Tributaria será valorada dentro de una organización como un efecto más allá del impuesto. Sino que en un aliado para la mejora continua en la empresa, como una acción rentable, la cual tras percibir los beneficios internos de la capacitación en la organización no desistirá del uso del programa de franquicia tributaria año tras año. Comprendiendo que hay brechas que no logran ser eliminadas mientras no se haya realizado una detección real de necesidades o con un sentido de compromiso, atendiendo además a la

realidad de que no se puede generar un cambio sólo por la acción de una actividad de capacitación, sino que debe adoptarse como una actividad continua a través del tiempo.

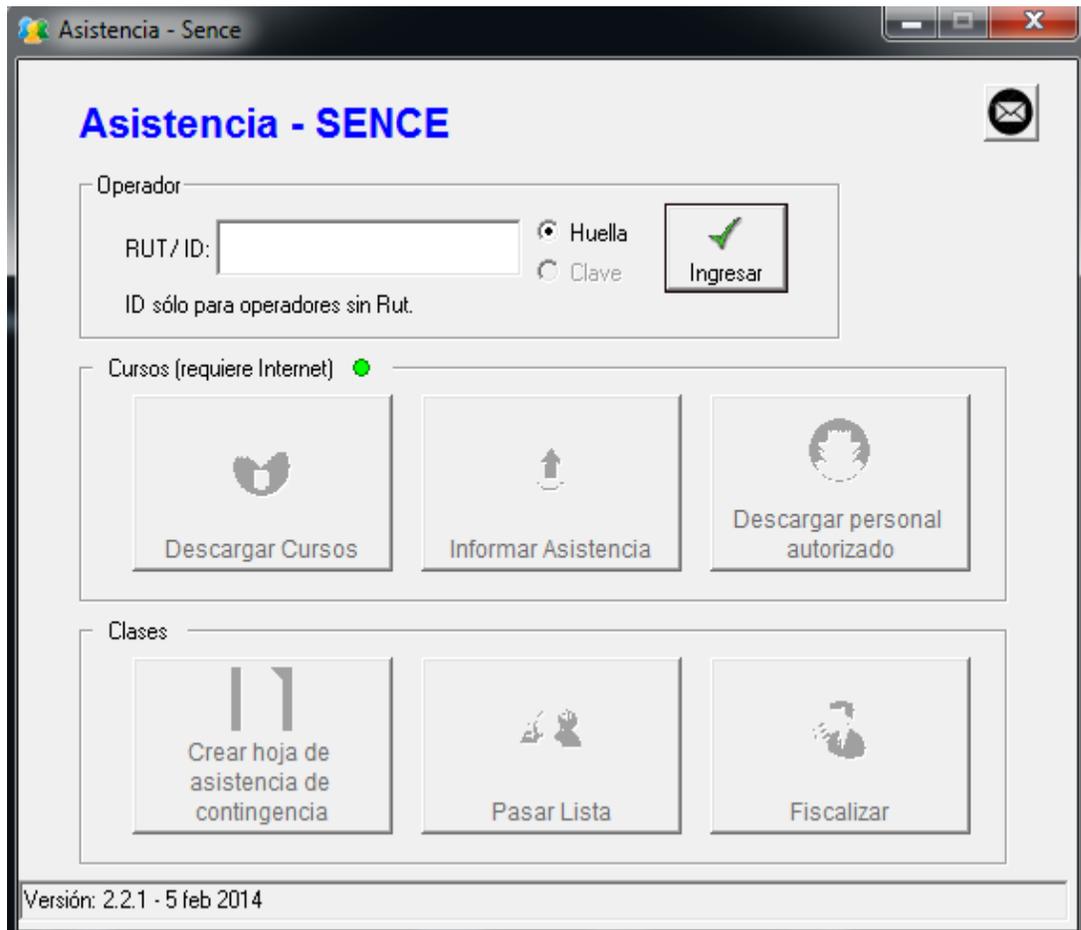
3.1) BIBLIOGRAFÍA

- Manual de procedimientos sobre uso de la franquicia tributaria de capacitación para empresas.
- Edición del diario El Mercurio, Economía y Negocios, 23 de junio 2014.
- El diagnóstico de las necesidades de capacitación. Network de Psicología Organizacional. Aguilar-Morales, J.E (2010)
- Documento “Franquicia Tributaria de Capacitación” Dirección regional de Valparaíso, 2014.
- Informe propuesta “Registro de Asistencia Digital de Acciones de Capacitación con Franquicia Tributaria SENCE usando Sistema Biométrico de Huella”. Eduardo Martínez Aguita, Eduardo Martínez Espinoza. 2008

- Anuario estadístico 2013, SENCE.
- Sectores Económicos edición n° 173. INE. 28 marzo, 2013.

3.2) ANEXOS

Anexo Nro 1 Programa toma de asistencia SENCE



Anexo Nro 2 Fuerza de trabajo ocupada en Chile

Región		Fuerza de trabajo ocupada en Chile				
		2009	2010	2011	2012	2013
I	Tarapacá	140.953	143.031	151.970	153.283	151.035
II	Antofagasta	242.627	260.966	257.930	256.410	262.531
III	Atacama	113.559	121.973	121.800	125.721	129.238
IV	Coquimbo	278.408	289.203	303.150	319.891	315.651
V	Valparaíso	659.782	744.074	764.150	771.608	777.184
VI	L. B. O'Higgins	333.393	381.142	377.560	401.373	416.218
VII	Maule	390.403	408.877	410.860	421.579	438.956
VIII	Biobío	773.872	826.485	822.950	842.142	839.412
IX	Araucanía	356.658	386.396	393.810	421.098	439.217
X	Los Lagos	327.347	356.923	357.800	380.337	404.021
XI	Aysén	49.411	51.505	53.030	53.031	54.261
XII	Magallanes	69.141	73.406	74.300	75.444	74.325
XIII	Metropolitana	2.946.832	3.084.198	3.157.480	3.166.737	3.236.392
XIV	Los Ríos	136.512	146.410	154.230	162.148	170.853
XV	Arica-Parinacota	83.023	79.242	77.790	76.344	75.952
Total		6.901.920	7.353.831	7.478.810	7.627.145	7.785.244

Anexo Nro 3 OTEC en Chile

Región	N° OTEC
I Tarapacá	45
II Antofagasta	102
III Atacama	50
IV Coquimbo	96
V Valparaíso	269
VI L. B. O'Higgins	141
VII Maule	122
VIII Biobío	254
IX Araucanía	105
X Los Lagos	135
XI Aysén	16
XII Magallanes	26
XIII Metropolitana	1.657
XIV Los Ríos	36
XV Arica Parinacota	31
Total	3.085

