



SATISFACCIÓN DE LAS EMPRESAS MANUFACTURERAS DE LA CIUDAD DE TALCA RESPECTO AL PROCESO DE LA FRANQUICIA TRIBUTARIA COMO INSTRUMENTO DE CAPACITACIÓN

**XIMENA DEL CARMEN CORNEJO GALARCE
FABIOLA ALEJANDRA CORTEZ GONZÁLEZ**

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN INFORMÁTICA

RESUMEN

Toda capacitación debe contar con retroinformación, de este modo sabremos que tan efectiva ha sido tanto para las empresas que se capacitan, como también para el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE. De esta manera se puede determinar en que áreas no se ha obtenido un óptimo con la capacitación otorgada y recibida.

Es en este contexto que esta Memoria de Grado pretende medir el grado de satisfacción de las empresas manufactureras respecto del proceso de la Franquicia Tributaria. Para ello se plantean objetivos específicos que van desde identificar las variables de satisfacción que influyen en el servicio de capacitación, identificar los principales factores que generan satisfacción hasta obtener un indicador de satisfacción.

Para lograr los objetivos anteriormente descritos, se realizó un estudio exploratorio para posteriormente efectuar un estudio descriptivo mediante el uso de una encuesta aplicada a un número determinado de empresas clasificadas en micros, pequeñas, medianas y grandes empresas.

Luego de realizar este estudio se determinó que la mayoría de las empresas se muestran indiferentes al proceso de la Franquicia Tributaria sugiriéndose, además, algunas medidas de solución.

En forma global, podemos identificar ciertas variables que son claves en el desarrollo de nuestro proyecto:

- Satisfacción
- Calidad del servicio
- Capacitación
- Franquicia Tributaria
- SENCE, Servicio Nacional de Capacitación y Empleo