

## ANEXO 15

### Resultados del estudio ex post

*Tabla 15.1*

*Resumen descriptivo de la edad de las empresas participantes del SBC que fueron encuestadas según carácter formal o no*

	<b>Empresas formales</b>	<b>Empresas no formales</b>	<b>Total</b>
Número de casos válidos	123	65	188
Media	14,6	8,9	12,6
Mediana	10	4	8
Desviación típica	12,7	12,6	12,9
Asimetría	1,6	3,7	2,2

*Tabla 15.2*

*Oportunidad en que se recurre a la inversión en capacitación según se trate de empresas formales o no formales (sólo empresas participantes del Programa, porcentaje sobre el total de cada grupo)*

<b>Ocasiones en que se capacita</b>	<b>Formal</b>	<b>No formal</b>	<b>Total</b>
Política regular	23,6	23,5	23,6
Cuando se reciben ofertas convenientes	41,5	51,5	45,0
Sólo ante necesidades puntuales	26,8	20,6	24,6
En otras ocasiones, depende, si hace falta	2,4	2,9	2,6
Nunca	5,7	1,5	4,2
Total	100,0	100,0	100,0

*Tabla 15.3*

*Criterio para decidir por la inversión en capacitación según se trate de empresas formales o no formales sólo empresas participantes del Programa (porcentaje sobre el total de cada grupo)*

<b>Elemento que se tiene en cuenta en primer lugar para decidir si una oferta de capacitación conviene o no</b>	<b>Formal</b>	<b>No formal</b>	<b>Total</b>
Costo	24,4	33,8	27,7
Adecuación a las necesidades de la empresa	40,7	42,6	41,4
Respaldo institucional del oferente	18,7	16,2	17,8
Otro criterio	0,8	1,5	1,0
Todo	12,2	4,4	9,4
Duración, tiempo	3,3	1,5	2,6
Total	100,0	100,0	100,0

Tabla 15.4

Porcentaje de empresas encuestadas según oportunidad en que se recurre a la inversión en capacitación y participación o no en el Programa

Ocasiones en que se recurre a la inversión en capacitación	Empresas	
	Participantes	No participantes
Política regular	24,5	25,0
Cuando se reciben ofertas convenientes	45,5	11,5
Sólo ante necesidades puntuales	23,5	18,0
En otras ocasiones, depende, si hace falta	2,5	1,0
Nunca	4,0	44,0
Ns/nc	0,0	0,5
Total	100,0	100,0

Tabla 15.5

Porcentaje de empresas encuestadas según criterio para decidir por la conveniencia de una oferta de capacitación y participación o no en el Programa

Elemento que se tiene en cuenta en primer lugar para decidir si una oferta de capacitación conviene o no	Empresas	
	Participantes	No participantes
Costo	29,5	25,0
Adecuación a las necesidades de la empresa	40,5	41,0
Respaldo institucional del oferente	17,0	17,5
Otro criterio	1,0	4,5
Todo	9,5	0,0
Duración, tiempo	2,5	0,0
Ns/nc	0,0	12,0
Total	100,0	100,0

Tabla 15.6

Forma en que se accedió a la primera información acerca del Programa según grado de formalidad de las empresas encuestadas

Modo en que se obtuvo la primera información acerca del programa	Formal	No formal	Total
Representante ICAP	30,8	32,4	31,4
Referencias de colegas / amigos	28,2	17,6	24,3
Visita de personal del Programa	0,9		0,5
Revistas, diarios	6,0	11,8	8,1
Informó su asociación empresaria	16,2	16,2	16,2
Convocatorias de reparticiones públicas	12,0	11,8	11,9
Convenio con Universidades u otros organismos	2,6	4,4	3,2
De otro modo	3,4	5,9	4,3
Total	100,0	100,0	100,0

Tabla 15.7

Resumen descriptivo de los puntajes asignados por empresas participantes del SBC a distintos aspectos del mismo

<b>Puntaje asociado a:</b>	<b>Número de casos</b>	<b>Media</b>	<b>Mediana</b>	<b>Desviación estándar</b>	<b>Coefficiente de variación</b>	<b>Asimetría</b>
Justificación del esfuerzo	191	7,7	8	2,0	0,3	-1,8
Mantenerse en el mercado	185	7,5	8	2,4	0,3	-1,6
Beneficio que el Programa trajo para la empresa	190	7,4	8	2,3	0,3	-1,5
Mejor calidad producto / servicio	193	7,0	8	2,6	0,4	-1,6
Mejora en productividad	191	7,0	8	6,7	1,0	9,2
Mejora de posición sobre competidores	177	6,9	8	2,6	0,4	-1,5
Calidad de atención al cliente	189	6,4	8	3,3	0,5	-1,1
Satisfacción empleados	109	6,3	7	3,1	0,5	-1,1
Nuevas tecnologías	188	5,4	7	3,5	0,7	-0,6
Nuevos servicios o productos	189	5,3	7	3,6	0,7	-0,5
Aumento de facturación	185	4,8	6	3,5	0,7	-0,2

Tabla 15.8

Formas de identificar a la capacitación comparado con otras erogaciones de la empresa

<b>Calificación de la capacitación</b>	<b>Formal</b>	<b>No formal</b>	<b>Ns/nc</b>	<b>Total</b>
Gasto	3,3	2,9	0,0	3,0
Inversión	65,9	72,1	55,6	67,5
Necesidad	26,8	19,1	22,2	24,0
Necesidad e inversión	4,1	5,9	22,2	5,5
Ns/nc	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabla 15.9

Distribución de frecuencias de las ocasiones en que se realizan acciones de capacitación según participación en el SIDCAP

Oportunidades en que se capacita	Participantes	No participantes
Política regular	27,4	22,6
Cuando reciben ofertas convenientes	25,3	18,9
Sólo ante necesidades puntuales	37,4	20,0
Otra	1,6	0,0
Nunca	6,8	38,4
Ns/nc	1,6	0,0
Total	100,0	100,0

Tabla 15.10

Primer criterio para decidir sobre la conveniencia de una oferta de capacitación según participación o no en el SIDCAP

Criterio con que se decide por la conveniencia de la oferta	Participantes	No participantes
Costo	19,5	17,9
Adecuación a las necesidades de la empresa	50,5	46,3
Respaldo institucional del oferente	10,5	13,2
Otro	2,6	3,2
Todos	14,7	14,2
Tiempo	0,0	1,6
Ninguno	0,5	0,0
No sabe	1,6	3,7
Total	100,0	100,0

Tabla 15.11

Distribución de frecuencias de las ocasiones en que se realizan acciones de capacitación según modalidad de aplicación

Oportunidades en que se capacita	Aplicador individual	Convenios	CCC	Total
Política regular	72,7	27,0	17,8	27,5
Cuando reciben ofertas convenientes	9,1	26,2	28,9	25,8
Sólo ante necesidades puntuales	18,2	40,5	35,6	37,9
Otra	0,0	1,6	2,2	1,6
Nunca	0,0	4,8	15,6	7,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabla 15.12

Primer criterio para decidir sobre la conveniencia de una oferta de capacitación según modalidad de aplicación del diagnóstico

<b>Criterio con que se decide por la conveniencia de la oferta</b>	<b>Aplicador individual</b>	<b>Convenios</b>	<b>CCC</b>	<b>Total</b>
Ninguno	0,0	0,8	0,0	0,5
Costo	18,2	16,7	28,3	19,7
Adecuación a las necesidades de la empresa	54,5	53,2	47,8	51,9
Respaldo institucional del oferente	0,0	10,3	10,9	9,8
Otro	0,0	2,4	4,3	2,7
Todos	27,3	15,9	8,7	14,8
No sabe	0,0	0,8	0,0	0,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Tabla 15.13

Distribución de las ocasiones en que se realizan acciones de capacitación según año de fundación y participación o no en el subprograma SIDCAP

<b>Oportunidades en que se capacita</b>	<b>Participantes</b>		<b>No participantes</b>	
	<b>Antes de 1991</b>	<b>Desde 1991</b>	<b>Antes de 1991</b>	<b>Desde 1991</b>
Política regular	25,7	30,2	25,0	19,8
Cuando reciben ofertas convenientes	26,7	24,4	19,4	18,5
Sólo ante necesidades puntuales	40,6	34,9	19,4	21,0
Otra	1,0	2,3	0,0	0,0
Nunca	5,9	8,1	36,1	40,7
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Tabla 15.14

Criterio para decidir sobre la conveniencia de una oferta de capacitación según año de fundación y participación o no en el subprograma SIDCAP

<b>Criterio con que se decide por la conveniencia de la oferta</b>	<b>Participantes</b>		<b>No participantes</b>	
	<b>Antes de 1991</b>	<b>Desde 1991</b>	<b>Antes de 1991</b>	<b>Desde 1991</b>
Costo	19,4	20,0	16,0	21,8
Adecuación a las necesidades de la empresa	47,6	55,3	50,0	44,9
Respaldo institucional del oferente	12,6	8,2	13,2	14,1
Otro	1,9	3,5	5,7	3,9
Todos	16,5	12,9	14,2	15,4
Ninguno	1,0	0,0	0,0	0,0
No sabe	1,0	0,0	0,9	0,0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Tabla 15.15

Distribución de las empresas encuestadas según formas de apoyo no crediticio que elegiría antes que capacitación y participación o no en el subprograma SIDCAP

Servicio preferible a la capacitación	Empresas participantes	Empresas no participantes
Asistencia técnica o consultoría	24,7	28,9
Asesoramiento contable o legal	16,3	18,4
Capacitación	49,5	37,4
Ninguno	4,2	7,9
No sabe	5,3	7,4
Total	100,0	100,0

Tabla 15.16

Distribución de las empresas encuestadas según formas de apoyo no crediticio que elegiría antes que capacitación y modalidad de aplicación del diagnóstico

Servicio preferible a la capacitación	Aplicador individual	Convenios	CCC	Total
Asistencia técnica o consultoría	36,4	22,0	29,8	24,9
Asesoramiento contable o legal	18,2	16,5	17,0	16,8
Continuaría eligiendo la capacitación	45,5	52,8	38,3	48,6
Ninguno	0,0	2,4	10,6	4,3
No sabe	0,0	6,3	4,3	5,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabla 15.17

Resumen descriptivo de los puntajes atribuidos a diferentes aspectos en que el Programa podría haber impactado

	Válidos	Perdidos	Media	Mediana
Adecuación programas a las necesidades de la empresa	170	20	6,75	7
Justificación del esfuerzo	168	22	6,55	7
Beneficio que trajo el Programa	166	24	6,49	7
Mantenerse en el mercado	157	33	5,83	7
Calidad de atención al cliente	159	31	5,3	7
Mejor calidad producto / servicio	153	37	5,29	6
Mejor clima organizacional	160	30	5,23	7
Mejora de posición sobre competidores	152	38	5,09	6,5
Habilidades adquiridas	155	35	4,93	6
Satisfacción empleados	159	31	4,86	6
Nuevos servicios	156	34	3,47	4
Aumento de la facturación	155	35	3,23	3
Nuevas tecnologías	155	35	2,77	0

Tabla 15.18

Distribución de la calificación atribuida a diferentes aspectos solicitados de valoración

	Hasta cuatro puntos	De cinco a siete	Ocho o más	Ns/nc	Total
Adecuación programas a las necesidades de la empresa	8,4	47,4	33,7	10,5	100,0
Beneficio que trajo el Programa	13,7	33,2	40,5	12,6	100,0
Justificación del esfuerzo	12,6	35,8	40,0	11,6	100,0
Mejor calidad producto / servicio	24,2	33,7	22,6	19,5	100,0
Aumento de la facturación	48,4	22,6	10,5	18,4	100,0
Satisfacción empleados	33,7	22,6	27,4	16,3	100,0
Calidad de atención al cliente	28,4	24,2	31,1	16,3	100,0
Nuevas tecnologías	53,7	17,9	10,0	18,4	100,0
Nuevos servicios	45,3	24,7	12,1	17,9	100,0
Mejor clima organizacional	27,4	28,9	27,9	15,8	100,0
Habilidades adquiridas	27,4	32,1	22,1	18,4	100,0
Mejora de posición sobre competidores	25,8	31,1	23,2	20,0	100,0
Mantenerse en el mercado	20,0	30,5	32,1	17,4	100,0

Tabla 15.19

Distribución de la calificación atribuida a diferentes aspectos de la intervención, según modalidad de aplicación del diagnóstico

	Aplicador individual	Convenios	CCC	Total
Adecuación programas a las necesidades de la empresa	4,67	7,09	6,28	6,76
Beneficio que trajo el Programa	6,36	6,99	5,31	6,51
Justificación del esfuerzo	5,27	6,89	5,81	6,50
Mantenerse en el mercado	7,18	5,94	5,33	5,86
Mejor calidad producto / servicio	5,00	5,92	4,12	5,36
Mejor clima organizacional	5,09	5,67	4,28	5,25
Calidad de atención al cliente	5,45	5,91	3,57	5,24
Mejora de posición sobre competidores	6,36	5,29	4,27	5,10
Satisfacción empleados	4,45	5,7	3,17	4,92
Habilidades adquiridas	3,91	5,5	3,76	4,91
Nuevos servicios	3,18	4,1	2,02	3,46
Aumento de la facturación	2,27	3,7	2,55	3,27
Nuevas tecnologías	1,64	3,34	1,74	2,77

Tabla 15.20

Puntaje asignado al beneficio general que el Programa trajo a la empresa, según año de fundación

Beneficio que trajo el Programa	Año de fundación		Total
	Antes de 1991	Desde 1991	
Hasta cuatro puntos	12,2	19,7	15,7
De cinco a siete	42,2	32,9	38,0
Ocho o más	45,6	47,4	46,4
Total	100,0	100,0	100,0

Tabla 15.21

Puntaje asignado a la justificación del esfuerzo de haber participado en el Programa, según año de fundación

Justificación del esfuerzo	Año de fundación		Total
	Antes de 1991	Desde 1991	
Hasta cuatro puntos	13,0	15,8	14,3
De cinco a siete	39,1	42,1	40,5
Ocho o más	47,8	42,1	45,2
Total	100,0	100,0	100,0

Tabla 15.22

Puntaje asignado a la mejora en la calidad de la atención al cliente, según año de fundación

Calidad de atención al cliente	Año de fundación		Total
	Antes de 1991	Desde 1991	
Hasta cuatro puntos	34,9	32,9	34,0
De cinco a siete	27,9	30,1	28,9
Ocho o más	37,2	37,0	37,1
Total	100,0	100,0	100,0

Tabla 15.23

Puntaje asignado a la mejora en la calidad de la atención al cliente, según modalidad de aplicación del diagnóstico

Calidad de atención al cliente	Aplicador individual	Convenios	CCC	Total
Hasta cuatro puntos	18,2	31,7	45,2	34,4
De cinco a siete	54,5	22,8	38,1	29,2
Ocho o más	27,3	45,5	16,7	36,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabla 15.24

Puntaje asignado al aporte que la participación en el Programa podría hacer al mantenimiento de la empresa en el mercado, según año de fundación

Mantenerse en el mercado	Año de fundación		Total
	Antes de 1991	Desde 1991	
Hasta cuatro puntos	23,8	24,7	24,2
De cinco a siete	42,9	30,1	36,9
Ocho o más	33,3	45,2	38,9
Total	100,0	100,0	100,0

Tabla 15.25

Clasificación de los empresarios encuestados según si aceptarían o no un empleo en relación de dependencia a igualdad de ingresos según participación o no en el PCT (porcentaje sobre el total de empresas encuestadas de cada categoría)

Caracterización de los empresarios según su compromiso con la firma	Empresas	
	participantes	no participantes
“incómodos en el rol de empresarios”	29,3	26,3
“comprometidos con la firma”	70,7	73,7
Total	100,0	100,0
Casos válidos	191	186

Tabla 15.26

Porcentaje de empresas que seguiría realizando acciones de capacitación aunque el Programa no continúe, según diferentes características

Número de empleados		Edad		Formalidad	
menos de 7	7 o más	12 años o menos	más de 12 años	No formal	Formal
68,5	78,1	72,0	66,2	66,2	70,7