

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios del programa Subsidio al Empleo Joven año 2020. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan los usuarios respecto de las distintas etapas, procesos y componentes del programa en cuestión.

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

1. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS

Las encuestas fueron aplicadas de forma separada a nuevos beneficiarios, postulantes al programa durante el segundo semestre del año 2020, y por otra parte a los beneficiarios que recibieron pagos durante el segundo semestre del año 2020. Los cuestionarios corresponden a preguntas de carácter cerrado, y su modalidad de aplicación fue vía correo electrónico.

La aplicación de las encuestas se realizó desde el 20 de enero, hasta el 29 de marzo del año 2021.

1.1 UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo sobre el cual fue aplicada la encuesta corresponde a los nuevos usuarios y a beneficiarios que recibieron al menos un pago en el segundo semestre del año 2020, correspondientes a 53.445 y 265.524 respectivamente. Del universo antes señalado forman parte del marco muestral, 53.444 nuevos usuarios y 264.207 beneficiarios, es decir que corresponden a potencialmente contactables.

TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN AÑO 2020.

REGISTROS	POSTULANTES	BENEFICIARIOS
Universo	53.445	265.524
Marco muestral	53.444	264.207

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

1.2 MARCO UTILIZADO

A partir del proceso de aplicación de la encuesta el marco utilizado alcanza a 53.444 nuevos usuarios y 264.207 beneficiarios, todos correspondientes a aquellos que se intentó contactar durante el período de aplicación de las encuestas. El estado de aplicación sobre este marco, a partir del proceso de realización de encuestas bajo modalidad correo electrónico, se observa en la tabla n°2.

TABLA N°2: ESTADO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN AÑO 2020.

ESTADO DE ENCUESTAS	POSTULANTES	BENEFICIARIOS
Marco utilizado	53.444	264.207
Finalizadas (F)	12.104	35.964
Parciales (P)	351	638
Rechazadas (R)	0	0
No contactadas (NC)	40.989	227.605
No cumple criterio (NCC)	0	0
No ubicable (NU)	0	0

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

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

TABLA N°3: INDICADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN AÑO 2020.

INDICADOR	POSTULANTES	BENEFICIARIOS
Tasa de respuesta	23,3%	13,9%
Tasa de contacto	22,6%	13,6%
Tasa de cooperación	97,2%	98,3%
Tasa de rechazo	0,0%	0,0%

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

La tasa de respuesta registra la proporción de encuestas realizadas sobre el total del marco muestral utilizado.

$$Tasa\ de\ respuesta = \frac{F}{F + P + R + NC + NCC + NU}$$

La tasa de contacto muestra la proporción de casos de la muestra en que el encuestador logra hablar o tener la atención del usuario, donde finalmente puede obtener o no la encuesta.

$$Tasa\ de\ contacto = \frac{F + R}{F + P + R + NC + NCC + NU}$$

La tasa de cooperación registra la proporción de unidades muestrales encuestadas sobre todas las unidades elegibles que fueron contactadas.

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

Finalmente la tasa de rechazo registra la proporción de los elementos de la muestra que rechazan completamente a participar en el estudio, sobre el total del marco muestral utilizado.

$$Tasa\ de\ rechazo = \frac{R}{F + P + R + NC + NCC + NU}$$

1.3 DISEÑO MUESTRAL

A partir del marco muestral se calcularon los errores muestrales regionales obtenidos en base a un nivel de confianza de un 95%. La fuente de información utilizada para el cálculo de la muestra fue la base de datos administrativa del programa.

TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MARCO MUESTRAL Y MUESTRA EFECTIVA DE POSTULANTES AL PROGRAMA SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN AÑO 2020.

REGIÓN	UNIVERSO	MARCO MUESTRAL	MUESTRA	ERROR
I región de Tarapacá	974	970	257	5,2%
II región de Antofagasta	1.584	1.577	391	4,3%
III región de Atacama	938	933	206	6,0%
IV región de Coquimbo	2.209	2.198	539	3,7%
V región de Valparaíso	5.078	5.061	1.107	2,6%
VI región de O'Higgins	3.380	3.369	770	3,1%
VII región del Maule	3.977	3.961	965	2,7%
VIII región del Biobío	4.896	4.876	1.140	2,5%
IX región de la Araucanía	3.105	3.089	654	3,4%
X región de Los Lagos	3.177	3.169	731	3,2%
XI región de Aysén	309	308	73	10,0%
XII región de Magallanes	492	490	103	8,6%
XIII región Metropolitana	19.680	19.598	4.319	1,3%
XIV región de Los Ríos	1.278	1.274	278	5,2%
XV región de Arica y Parinacota	814	808	198	6,1%
XVI región de Ñuble	1.553	1.543	373	4,4%
Total	53.444	53.224	12.104	0,8%

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

TABLA N°5: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MARCO MUESTRAL Y MUESTRA EFECTIVA DE BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN AÑO 2020.

REGIÓN	UNIVERSO	MARCO MUESTRAL	MUESTRA	ERROR
I región de Tarapacá	3.436	3.213	529	3,9%
II región de Antofagasta	3.584	3.289	582	3,7%
III región de Atacama	2.864	2.663	450	4,2%
IV región de Coquimbo	10.697	10.072	1.542	2,3%
V región de Valparaíso	25.138	23.601	3.460	1,5%
VI región de O'Higgins	16.483	15.595	2.345	1,9%
VII región del Maule	21.382	20.156	2.767	1,7%
VIII región del Biobío	29.569	27.780	3.798	1,5%
IX región de la Araucanía	18.544	17.550	2.438	1,8%
X región de Los Lagos	15.803	14.853	2.120	2,0%
XI región de Aysén	1.286	1.190	144	7,7%
XII región de Magallanes	1.722	1.596	207	6,4%
XIII región Metropolitana	100.790	94.190	13.691	0,8%
XIV región de Los Ríos	6.935	6.583	1.006	2,8%
XV región de Arica y Parinacota	3.602	3.412	484	4,1%
XVI región de Ñuble	2.372	2.198	401	4,4%
Total	264.207	247.941	35.964	0,5%

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

1.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

El cuestionario aplicado se compone por un total de cuatro dimensiones, las que se construyen de subdimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y subdimensiones se detallan a continuación:

1. Información y difusión del programa.
2. Proceso de postulación.
3. Proceso de pago.
4. Resultados.

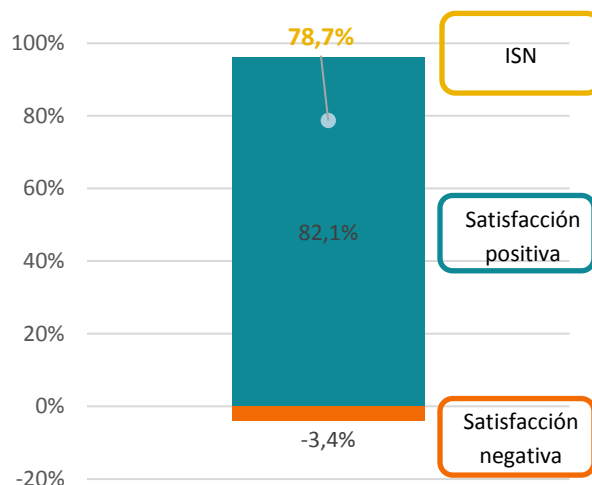
Los nuevos beneficiarios, postulantes al programa durante el segundo semestre del año 2020, responden sólo las dos primeras dimensiones. Mientras que los beneficiarios que recibieron pagos durante el segundo semestre del año 2020 responden los aspectos vinculados a información de la primera dimensión, y la tercera y cuarta dimensión.

Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para analizar los resultados corresponde a la evaluación tradicional de satisfacción, donde las respuestas se agrupan en tres niveles de satisfacción: las notas 7 y 6 corresponde a satisfacción

positiva, nota 5 a satisfacción neutra, y notas 4 o menores a insatisfacción. A partir de lo anterior se construyen los indicadores de satisfacción neta que será como mediremos el resultado de cada una de las dimensiones, subdimensiones y variables. La fórmula empleada se detalla a continuación:

$$ISN \text{ (ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA)} = \frac{\left(\frac{\text{Suma de usuarios que evalúa con nota 6 o 7}}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}} \right) - \left(\frac{\text{Suma de usuarios que evalúa con nota 1 a 4}}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}} \right)}$$

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



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

ISN	Categorización del nivel de satisfacción
91%-100%	Excelente
76%-90%	Positiva
61%-75%	Regular
51%-60%	Negativa
-100%-50%	Muy negativa

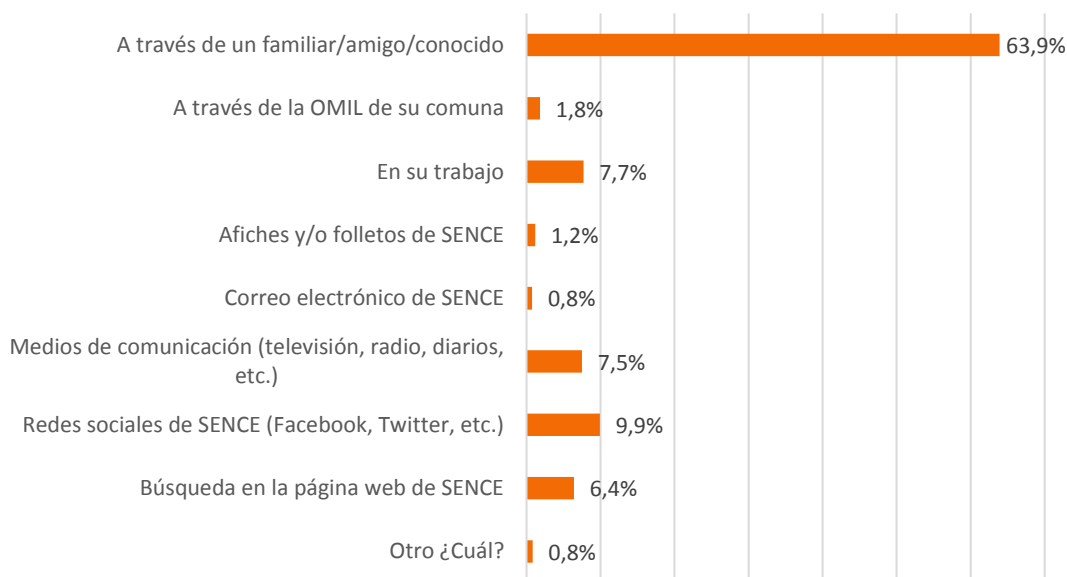
2. RESULTADOS

2.1 ANTECEDENTES

Previo a indagar en las evaluaciones que realizan los usuarios de cada elemento que compone el programa, se levantó información respecto de las vías por las cuáles se enteraron de la existencia del programa.

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se identifica que un 63,9% de los usuarios señala que se enteraron por medio de familiares/amigos/conocidos, seguido de un 9,9% que lo hicieron por medio de las redes sociales de SENCE y un 7,7% que se enteró en su trabajo.

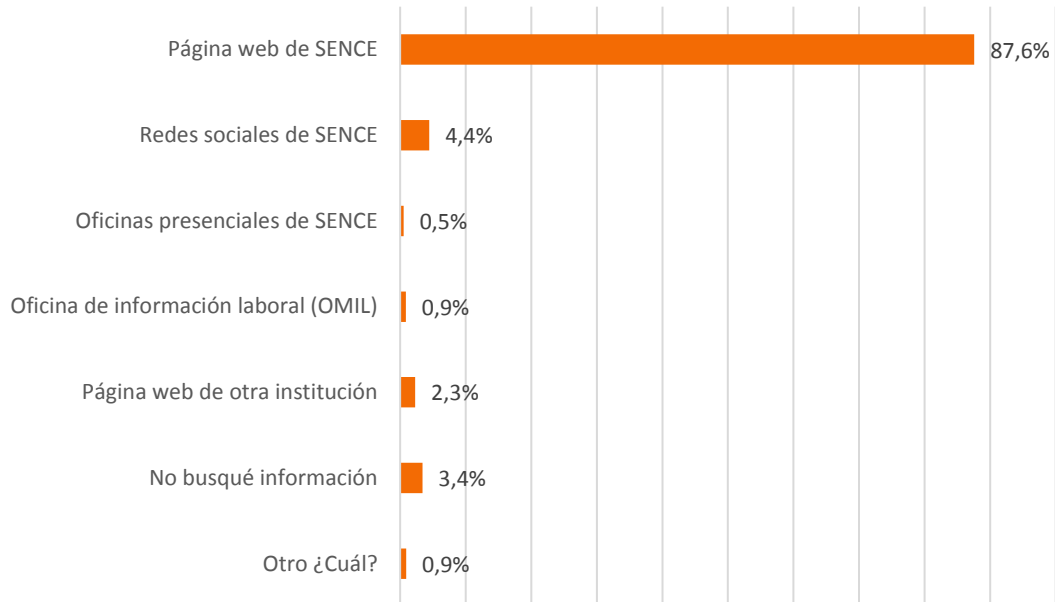
GRÁFICO N°1: ¿CÓMO SE ENTERÓ USTED QUE EXISTÍA ESTE PROGRAMA



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2020.

Respecto al medio por el que buscó información sobre el subsidio, se observa que el principal canal es la página web con un 87,6%, seguido muy lejos de las redes sociales con un 4,4% y páginas web de otras instituciones con un 2,3%. Mientras que un 3,4% de los encuestados indica que no buscó información sobre el subsidio.

GRÁFICO N°2: ¿A TRAVÉS DE QUE MEDIO BUSCÓ INFORMACIÓN SOBRE EL SUBSIDIO REFERENTE A REQUISITOS DE POSTULACIÓN, MONTO DEL SUBSIDIO, FECHAS Y FORMAS DE PAGO, ETC.?



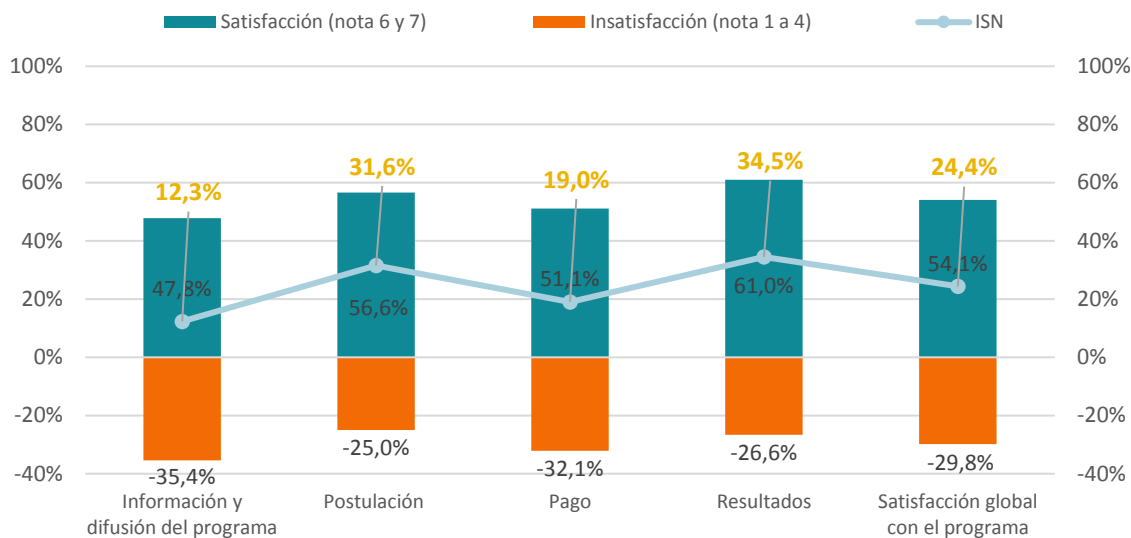
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2020.

2.2 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

La encuesta de satisfacción se divide en un total de cuatro dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a “*información y difusión del programa*”, la segunda a “*postulación*”, la tercera a “*proceso de pago*” y la última a “*resultados*”. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 24,4%, considerado como muy negativo.

Todas las dimensiones del programa fueron evaluadas de forma muy negativa, lo que se traduce en esta mala evaluación del programa. Las dimensiones peor evaluadas corresponden a “*información y difusión del programa*” que está evaluado con un ISN de 12,3%, y la dimensión “*proceso de pago*” evaluada con un 19% (ver gráfico n°3). Mientras que las dimensiones “*postulación*” y “*resultados*”, obtienen ISN de 31,6% y 34,5%. En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las variables que componen las dimensiones recién presentadas, pudiendo de esa forma identificar cuáles son los elementos que están generando mayores niveles de insatisfacción.

GRÁFICO N°3: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



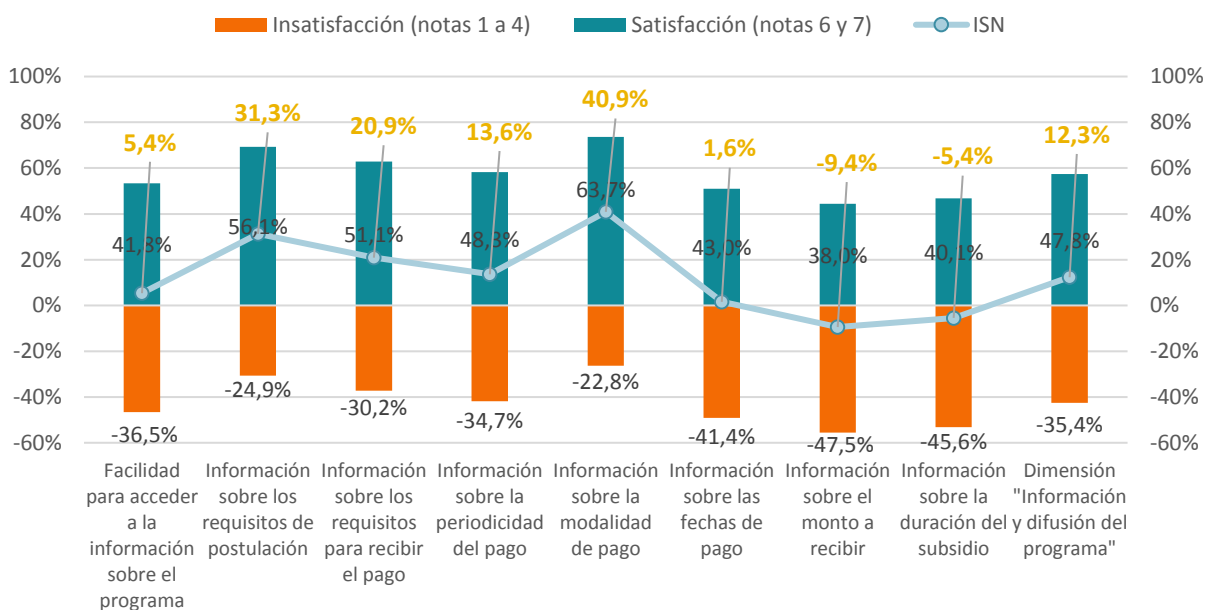
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2020.

2.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA”

La primera dimensión de evaluación del programa corresponde a “*información y difusión del programa*”, donde se evalúa la accesibilidad de la información y la calidad de la información sobre las características del programa. Esta dimensión es evaluada por nuevos beneficiarios postulantes al programa y por parte de los beneficiarios que recibieron pagos, a excepción del aspecto “*Información sobre los requisitos de postulación*” el que es evaluado sólo por los primeros. La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 12,3% correspondiente a un nivel muy negativo.

Se observa que todas las variables obtienen evaluación muy negativa, donde las que presentan ISN más bajo corresponden a “*información sobre el monto a recibir*” e “*información sobre la duración del subsidio*”. Mientras que los aspectos mejor evaluados corresponden a “*información sobre la modalidad de pago*” e “*información sobre los requisitos de postulación*”.

GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2020.

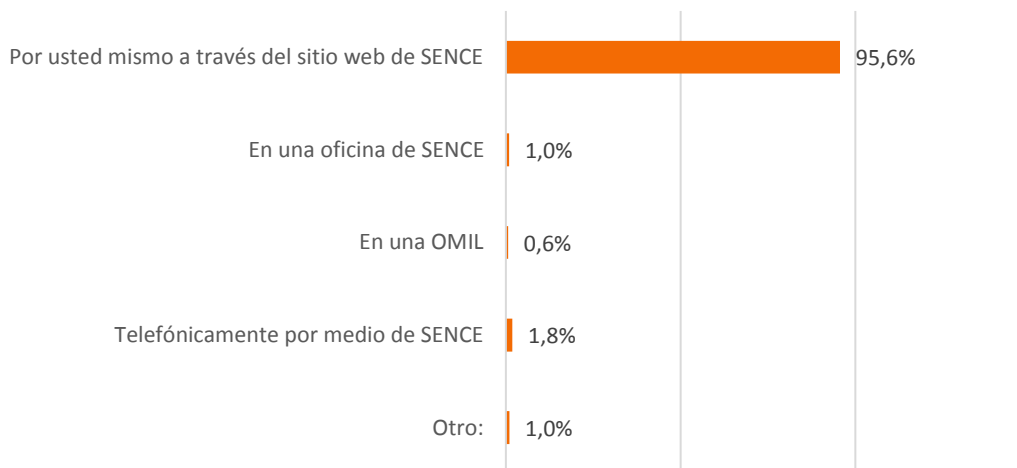
2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCESO DE POSTULACIÓN”

Antecedentes

La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción a nuevos usuarios corresponde a “proceso de postulación”, en la cual se evalúan aspectos relacionados la plataforma web, instructivo de postulación y expediente electrónico. Previo a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos datos relevantes en cuanto a los medios de postulación utilizados por los usuarios y la necesidad de apoyo para postular.

La gran mayoría de las usuarias del programa postularon a través de la página web de SENCE, específicamente un 95,6% de las usuarias. Mientras que un 1,8% postuló de manera telefónica y un 1% lo hizo en una oficina de SENCE.

GRÁFICO N°5: ¿QUÉ MEDIO UTILIZÓ PARA POSTULAR AL PROGRAMA DE SENCE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2020.

Además, la mayoría de éstos, un 74,7%, declara no haber necesitado ayuda para realizar su postulación. En cuanto a la clave utilizada para postular al subsidio se observa que un 73% de las usuarias postuló con clave única y un 22,7% postuló con la clave SENCE.

GRÁFICO N°6: ¿REQUIRIÓ APOYO PARA POSTULAR?

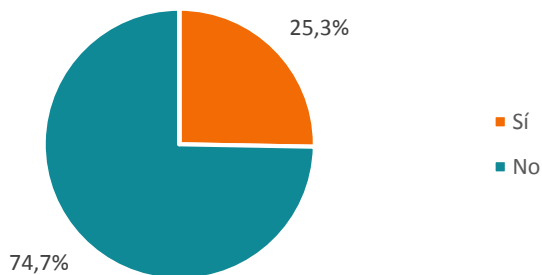
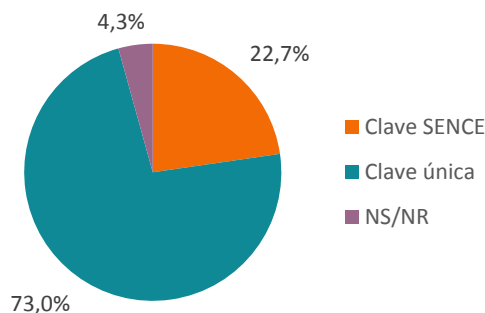


GRÁFICO N°7: ¿CON QUÉ CLAVE POSTULÓ AL SUBSIDIO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2020.

Del grupo de usuarios que postularon con clave SENCE, un 75,2% no contaba con la clave al momento de postular al subsidio. Además, del total de usuarios, un 80,9%, indica que si leyó el instructivo de postulación disponible en la página web.

GRÁFICO N°8: ¿CONTABA CON LA CLAVE SENCE AL MOMENTO DE POSTULAR AL SUBSIDIO?

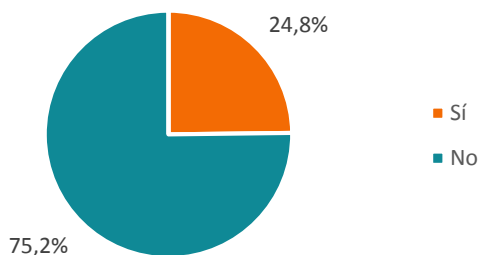
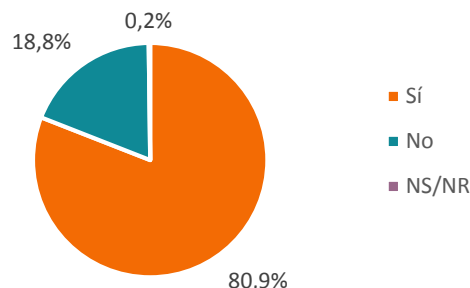


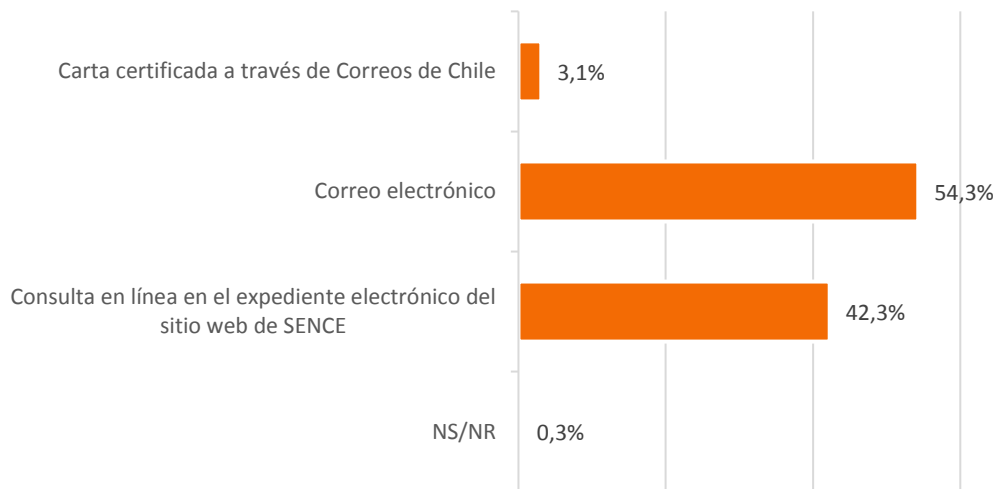
GRÁFICO N°9: ¿LEYÓ EL INSTRUCTIVO DE POSTULACIÓN?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2020.

Respecto a la modalidad en que los usuarios se enteran de los resultados de sus postulaciones, un 54,3% lo hace por correo electrónico, un 42,3% por consulta en el expediente electrónico, y solo un 3,1% por carta certificada.

GRÁFICO N°10: ¿CÓMO SE ENTERÓ DE LOS RESULTADOS DE SU POSTULACIÓN?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2020.

En cuanto al expediente electrónico, un 53,7% de las usuarias desconoce que puede utilizarlo para actualizar y revisar información sobre el subsidio. Y respecto al plazo de notificación, un 63,5% de las usuarias indica que no conoce el plazo, un 18% indica que ocurrió en el plazo, un 13% después del plazo y un 5,2% antes del plazo comprometido.

GRÁFICO N°11: ¿SABE QUE PUEDE UTILIZAR EL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO CON USUARIO CLAVE PARA ACTUALIZAR Y REVISAR INFORMACIÓN SOBRE EL SUBSIDIO?

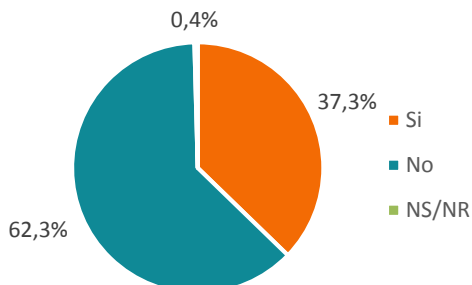
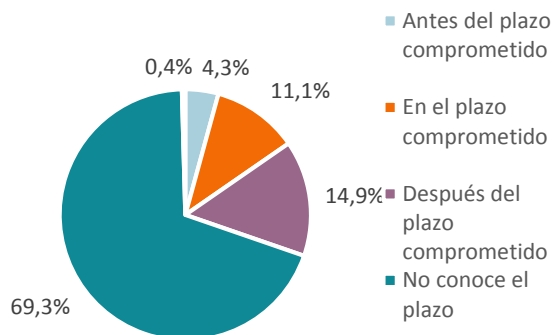


GRÁFICO N°12: ¿CUÁNDO OCURRIÓ LA NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DE LA POSTULACIÓN AL SUBSIDIO?

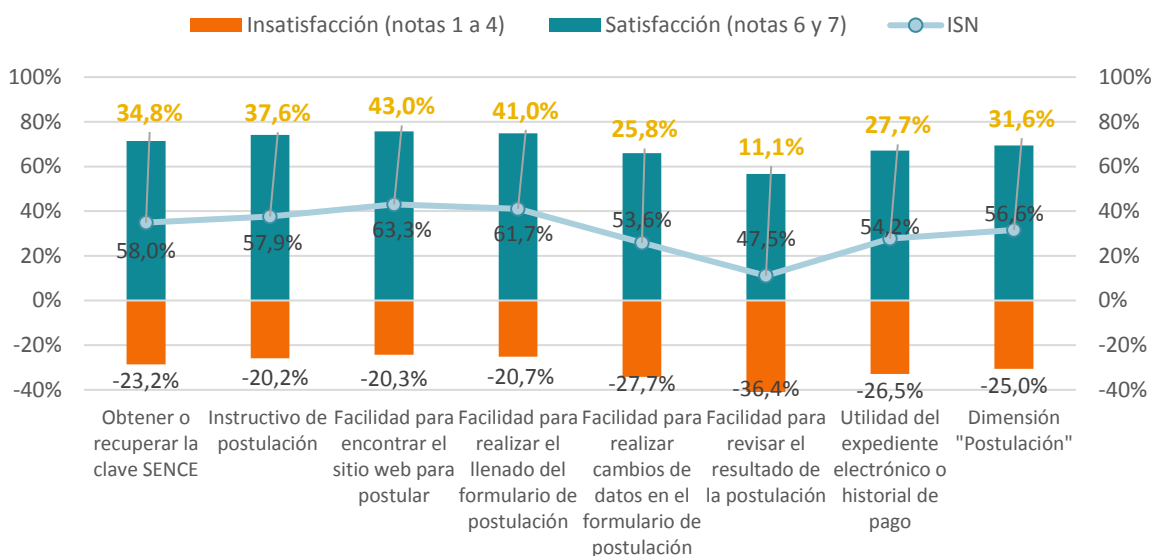


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2020.

Evaluación dimensión "proceso de postulación"

La dimensión "proceso de postulación" es evaluada sólo por nuevos beneficiarios postulantes al programa, presentando un ISN muy negativo equivalente a un 31,6%. Este resultado se explica por la evaluación muy negativa recibida en "facilidad para revisar el resultado de la postulación" y "facilidad para realizar cambios de datos en el formulario de postulación" con ISN de 11,1% y 25,8%. Mientras que los aspectos mejor evaluados corresponden a "facilidad para realizar el llenado del formulario de postulación" y "facilidad para encontrar el sitio web para postular", las que reciben evaluaciones negativas con ISN de 41% y 43%.

GRÁFICO N°13: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "POSTULACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2020.

2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS PROCESO DE PAGO”

Antecedentes

La siguiente dimensión de la encuesta corresponde a “proceso de pago”, en la cual se evalúan aspectos relacionados a los puntos de pago y claridad del proceso de pago. Previo a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos antecedentes relevantes recabados en torno a fechas y medios de pago, y la claridad que presentan los usuarios al respecto.

Relativo al proceso de pago, los usuarios en su mayoría señalan sí tienen claro cuando son las fechas de pago, pero un 70,5% de ellos señala no tenerlo claro. Por otra parte, un 85,1% señala que tiene claridad sobre el medio de pago que dispone para recibir el subsidio, y un 14,9% no tiene clara esa información.

GRÁFICO N°14: ¿TIENE CLARO CUÁNDO SON LAS FECHAS DE PAGO?

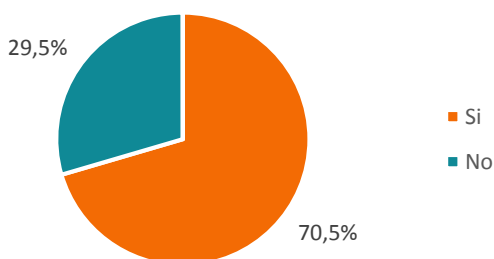
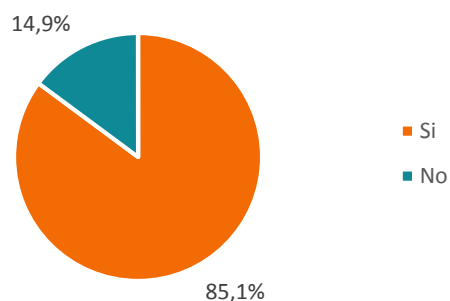


GRÁFICO N°15: ¿TIENE CLARO EL MEDIO DE PAGO QUE USTED DISPONE PARA RECIBIR EL SUBSIDIO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2020.

De aquellos usuarios que tienen claro cómo les llega el pago del subsidio, un 98,3% señala que es un depósito en su cuenta y un 1,7% por medio de efectivo. Del total de usuarios que señalan que reciben pago en efectivo, un 96,8% señala que tiene claros los puntos de pago.

TABLA N°6: ¿CUÁL ES EL MEDIO POR EL QUE LE LLEGA EL PAGO DEL SUBSIDIO?

OPCIONES	USUARIOS	PORCENTAJE
EFFECTIVO	526	1,7%
DEPÓSITO EN SU CUENTA	30.095	98,3%
OTRO	0	0,0%
TOTAL	30.621	100%

TABLA N°7: ¿TIENE CLAROS CUÁLES SON LAS SUCURSALES DE BANCO ESTADO O PUNTOS DE PAGO DE LA RED DE BANCO ESTADO?

OPCIONES	USUARIOS	PORCENTAJE
SI	509	96,8%
NO	16	3,0%
NS/NR	1	0,2%
TOTAL	526	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2020.

Otra información recabada respecto a el pago del subsidio es si los usuarios han recibido alguna vez el pago de éste, a lo que el 83,9% de los encuestados señala que sí. Al 16,1% restante, se les pregunta por qué no han recibido el subsidio, a lo que en su mayoría responde que desconoce si les concedieron el beneficio, con un 47,4%, un 17,1% que señala que desconoce las fechas de pago, y un 12,2% que señala que aún no ha salido su primer pago. Dentro de la opción otro se mencionan razones referidas a: no estar trabajando, incompatibilidad con otros beneficios, extinción del beneficio por edad y desconocimiento de las razones.

TABLA N°8: ¿HA RECIBIDO EL PAGO DEL SUBSIDIO AL MENOS UNA VEZ?

OPCIONES	USUARIOS	PORCENTAJE
SI	30.163	83,9%
NO	5.783	16,1%
NS/NR	18	0,1%
TOTAL	35.964	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2020.

TABLA N°9: ¿POR QUÉ NO HA RECIBIDO EL SUBSIDIO?

OPCIONES	USUARIOS	PORCENTAJE
DESCONOCE LAS FECHAS DE PAGO	987	17,1%
DESCONOCE SI LE CONCEDIERON EL BENEFICIO	2.742	47,4%
DESCONOCE LA FORMA EN QUE SE REALIZA EL PAGO	256	4,4%
DESCONOCE LA UBICACIÓN DE LAS SUCURSALES O PUNTOS DE PAGO	46	0,8%
TIENE DIFICULTAD PARA ACCEDER A LOS PUNTOS DE PAGO	51	0,9%
NO HA SALIDO AÚN EL PRIMER PAGO	707	12,2%
FALTA DE TIEMPO	86	1,5%
OTRO ¿CUÁL?	908	15,7%
TOTAL	5.783	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2020.

También se les consulta a los usuarios si en alguna oportunidad se les ha suspendido el pago del subsidio, a lo que el 33,1% señala que sí. Respecto a si comprendieron las razones por las que se suspendió el pago un 29,5% de los usuarios señala que sí, donde las principales razones de no pago corresponden a que “no presenta pago de cotizaciones por parte del empleador” con un 31,7% y que “no presenta información de renta” con un 28,3%. En la opción otro se mencionan razones referidas a: no estar trabajando, extinción del beneficio por edad, licencias médicas, y atrasos en el pago de cotizaciones.

TABLA N°10: ¿EN ALGUNA OPORTUNIDAD SE LE HA SUSPENDIDO EL PAGO DEL BONO O SUBSIDIO?

OPCIONES	USUARIOS	PORCENTAJE
SI	9.986	33,1%
NO	8.107	26,9%
NO SABE	12.030	39,9%
NR	40	0,1%
TOTAL	30.163	100%

TABLA N°11: ¿COMPRENDIÓ USTED LAS RAZONES POR LAS QUE SE SUSPENDIÓ EL PAGO?

OPCIONES	USUARIOS	PORCENTAJE
SI	2.943	29,5%
NO	7.038	70,5%
NS/NR	5	0,1%
TOTAL	9.986	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2020.

TABLA N°12: ¿CUÁLES HAN SIDO LAS CAUSAS DE SU NO PAGO O SUSPENSIÓN DEL SUBSIDIO?

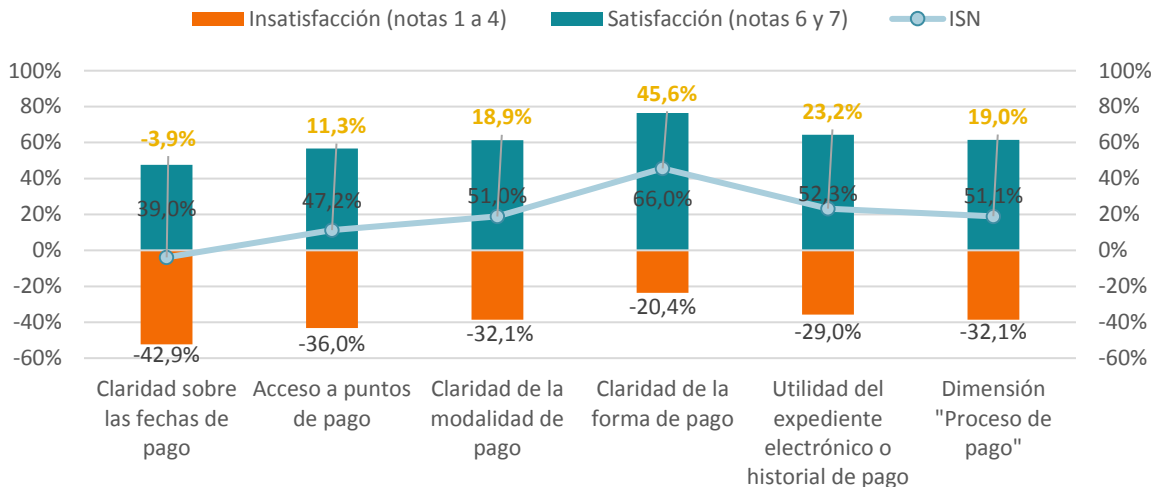
OPCIONES	USUARIOS	PORCENTAJE
NO PRESENTA INFORMACIÓN DE RENTA	834	28,3%
NO PRESENTA PAGO DE COTIZACIONES POR PARTE DEL EMPLEADOR	934	31,7%
PRESENTA UNA RENTA SUPERIOR AL REQUISITO DEL SUBSIDIO	475	16,1%
SIN LICENCIA DE EDUCACIÓN MEDIA	36	1,2%
SE ENCUENTRA EXTINGUIDO SU BENEFICIO	164	5,6%
POR SER BENEFICIARIO DEL INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	184	6,3%
OTRO ¿CUÁL?	316	10,7%
TOTAL	2.943	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2020.

Evaluación dimensión “proceso de pago”

La dimensión “proceso de pago”, evaluada por beneficiarios que recibieron pagos durante el segundo semestre del año 2020, presenta un ISN muy negativa equivalente a 19%. Este resultado se explica por la evaluación muy negativa recibida en “claridad sobre las fechas de pago” y “acceso a puntos de pago” con un ISN de -3,9% y 11,3%. Por otra parte, el aspecto mejor evaluado corresponde a “claridad de la forma de pago” con un ISN de 45,6%, de toda forma muy negativa.

GRÁFICO N°16: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PAGO"



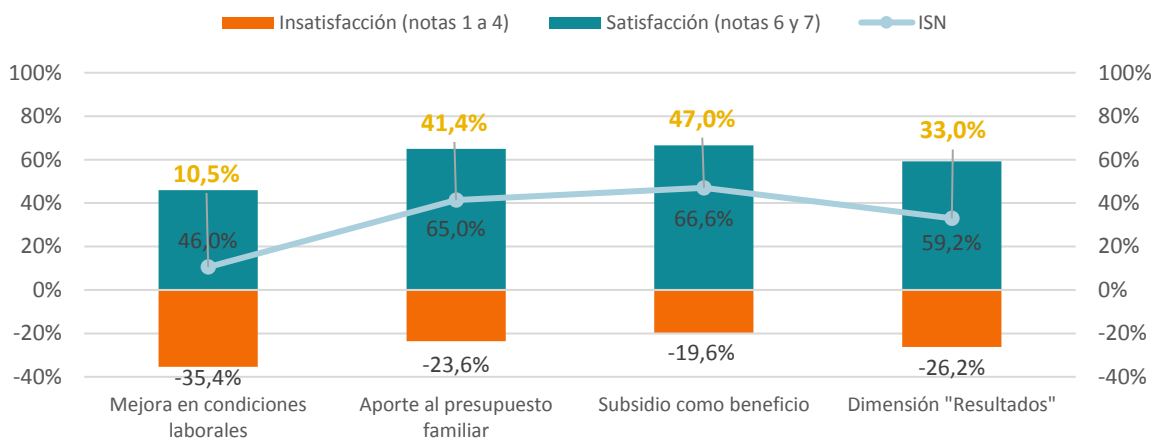
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2020.

2.6 EVALUACIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"

La última dimensión analizada en este reporte es *"Resultados"*, que engloba la percepción de los usuarios, sólo aquellos que recibieron pagos durante el segundo semestre del año 2020, en cuanto al aporte del subsidio. Esta dimensión presenta un ISN igual a 33%, considerado como muy negativo.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que la percepción de "aporte al presupuesto familiar" está peor calificado que la "evaluación general del subsidio", donde ambas obtienen evaluaciones muy negativas.

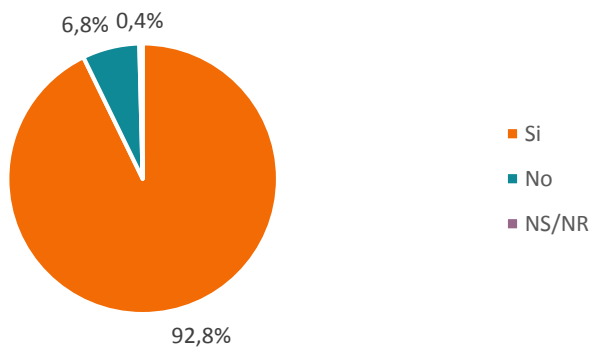
GRÁFICO N°14: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2020.

Por último, al consultarle a los usuarios si recomendarían a otras personas acceder a este subsidio, un 92,8% declara que sí.

GRÁFICO N°18: ¿RECOMENDARÍA A OTRAS PERSONAS ACCEDER A ESTE SUBSIDIO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2020.

3. RESULTADOS REGIONALES

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada regional considerando que la muestra no solo es representativa a nivel nacional, sino que también por regiones. Sin embargo, tomando en cuenta la baja contactibilidad y el número reducido de casos en algunas regiones, es que los errores muestrales en algunas regiones son superiores al 5%, aspecto que es importante de tomar en cuenta al leer las cifras que se presentan a continuación.

La tabla n°13 presenta los ISN para cada región y por dimensión que compone la encuesta, además de los porcentajes de satisfacción positiva y negativa. Asimismo, se agregan los resultados a nivel nacional de modo de generar un comparativo con los resultados obtenidos en cada región.

REGIONES	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	NACIONAL
INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA																	
POSITIVA	46,1%	48,4%	49,0%	49,9%	46,7%	50,2%	50,2%	51,3%	48,6%	48,4%	48,8%	47,3%	45,6%	46,9%	47,8%	49,9%	47,8%
NEGATIVA	37,3%	35,0%	34,4%	33,2%	36,3%	33,1%	32,6%	32,4%	34,3%	35,0%	37,1%	36,8%	37,6%	35,7%	35,9%	32,9%	35,4%
ISN	8,8%	13,4%	14,5%	16,7%	10,4%	17,1%	17,6%	18,9%	14,3%	13,4%	11,7%	10,5%	8,0%	11,2%	11,8%	17,0%	12,3%
PROCESO DE POSTULACIÓN																	
POSITIVA	56,3%	59,3%	58,6%	59,0%	55,6%	59,4%	59,8%	58,7%	54,7%	55,0%	53,1%	61,1%	54,6%	56,4%	55,6%	60,8%	56,6%
NEGATIVA	24,9%	24,0%	23,5%	22,4%	26,5%	22,9%	23,5%	23,2%	25,2%	26,4%	31,6%	21,8%	26,2%	24,9%	25,6%	21,9%	25,0%
ISN	31,4%	35,3%	35,0%	36,6%	29,1%	36,6%	36,3%	35,6%	29,5%	28,6%	21,6%	39,3%	28,3%	31,5%	30,0%	38,9%	31,6%
PROCESO DE PAGO																	
POSITIVA	46,5%	50,8%	57,3%	55,4%	51,4%	52,4%	50,5%	53,3%	52,9%	50,3%	54,3%	-	49,2%	55,0%	52,7%	44,5%	51,1%
NEGATIVA	32,7%	32,9%	29,0%	24,9%	32,9%	32,8%	33,4%	30,9%	28,8%	35,1%	24,3%	-	33,2%	30,1%	35,1%	34,5%	32,1%
ISN	13,8%	18,0%	28,3%	30,5%	18,5%	19,7%	17,2%	22,4%	24,1%	15,2%	30,0%	22,8%	16,1%	24,9%	17,6%	10,0%	19,0%
RESULTADOS																	
POSITIVA	59,4%	59,9%	63,1%	62,5%	60,9%	63,8%	64,5%	65,6%	65,0%	61,0%	60,5%	59,4%	57,9%	60,5%	61,1%	60,9%	61,0%
NEGATIVA	29,1%	28,5%	27,2%	25,1%	26,4%	24,1%	23,8%	22,9%	23,3%	26,4%	25,2%	29,5%	29,1%	26,7%	28,2%	26,5%	26,6%
ISN	30,3%	31,5%	35,9%	37,4%	34,5%	39,7%	40,6%	42,7%	41,7%	34,6%	35,3%	30,0%	28,8%	33,8%	32,9%	34,4%	34,5%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	21,1%	24,5%	28,4%	30,3%	23,1%	28,3%	27,9%	29,9%	27,4%	22,9%	24,6%	25,6%	20,3%	25,4%	23,1%	25,1%	24,4%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2020

4. RESULTADOS POR MODALIDAD DE PAGO

Los resultados de esta encuesta permiten tener una por modalidad de pago considerando que la muestra no solo es representativa a nivel nacional. La tabla n°14 presenta los ISN por modalidad y por dimensión que compone la encuesta, además de los porcentajes de satisfacción positiva y negativa. Asimismo, se agregan los resultados a nivel nacional de modo de generar un comparativo con los resultados obtenidos por cada modalidad de pago.

MODALIDAD	PAGO ANUAL	PAGO MENSUAL	NACIONAL
INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA			
POSITIVA	47,5%	45,8%	46,9%
NEGATIVA	36,3%	38,2%	36,9%
ISN	11,2%	7,6%	10,1%
PROCESO DE PAGO			
POSITIVA	52,5%	48,0%	51,1%
NEGATIVA	30,9%	34,6%	32,1%
ISN	21,6%	13,4%	19,0%
RESULTADOS			
POSITIVA	65,0%	52,9%	61,0%
NEGATIVA	23,4%	33,3%	26,6%
ISN	41,6%	19,6%	34,5%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	24,8%	13,6%	21,2%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2020.

5. ANEXOS**Cuestionario para postulantes del Subsidio al Empleo Joven:**

Introducción	<p>Estimado/a: el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) se encuentra realizando una encuesta de satisfacción sobre el Subsidio al Empleo Joven (SEJ)/Bono al Trabajo de la Mujer (BTM). De acuerdo con nuestros registros usted postuló a este subsidio durante el año 2020.</p> <p>Por este motivo quisiéramos conocer su opinión sobre el beneficio y le invitamos a contestar algunas preguntas relacionadas con él. Sus respuestas serán de gran utilidad para generar las mejoras necesarias en el sistema. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.</p> <p>Agradeciendo su disposición, le saluda atentamente, Unidad de Estudios Servicio Nacional de Capacitación y Empleo</p>
---------------------	--

1. Información y difusión del programa:

Indicador	[PREG_01] ¿Cómo se enteró usted que existía este subsidio?	
Identificación de fuentes de información y difusión del programa	a. A través de un familiar/amigo/conocido	
	b. A través de la OMIL de su comuna	
	c. En su trabajo	
	d. Afiches y/o folletos de SENCE	
	e. Correo electrónico de SENCE	
	f. Medios de comunicación (televisión, radio, diarios, etc.)	
	g. Redes sociales de SENCE (Facebook, Twitter, etc.)	
	h. Búsqueda en la página web de SENCE	
	i. Otro ¿Cuál?	

Indicador	[PREG_02] ¿A través de que medio buscó información sobre el subsidio referente a requisitos de postulación, monto del subsidio, fechas y formas de pago, etc.?	
Identificación de fuentes de información y difusión del programa	a. Página web de SENCE	
	b. Redes sociales de SENCE	
	c. Oficinas presenciales de SENCE	
	d. Oficina de información laboral (OMIL)	
	e. Página web de otra institución	
	f. No busqué información	
	g. Otro ¿Cuál?	

Indicador	[PREG_03] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es muy difícil y 7 muy fácil) ¿qué tan fácil fue para usted acceder a la información sobre el subsidio?	Nota de 1 a 7
Accesibilidad de la información		

Indicador	[PREG_04] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría a la calidad de la información disponible sobre las siguientes características del subsidio?	
Calidad y claridad de información sobre las características básicas del programa:	[PREG_04_01] Información sobre los requisitos de postulación	Nota de 1 a 7
	[PREG_04_02] Información sobre los requisitos para recibir el pago	Nota de 1 a 7
	[PREG_04_03] Información sobre la periodicidad del pago (anual o mensual)	Nota de 1 a 7
	[PREG_04_04] Información sobre la modalidad de pago (depósito o efectivo)	Nota de 1 a 7
	[PREG_04_05] Información sobre las fechas de pago	Nota de 1 a 7
	[PREG_04_06] Información sobre el monto a recibir	Nota de 1 a 7
	[PREG_04_07] Información sobre la duración del subsidio	Nota de 1 a 7

2. Proceso de postulación

Indicador	[PREG_05] ¿Qué medio utilizó para postular?	
Medio de postulación	a. Por usted mismo a través del sitio web de SENCE	
	b. En una oficina de SENCE	<i>pasa a [PREG_13]</i>
	c. En una OMIL	<i>pasa a [PREG_13]</i>
	d. Telefónicamente por medio de SENCE	<i>pasa a [PREG_13]</i>
	e. Otro ¿Cuál?	<i>pasa a [PREG_13]</i>

Indicador	[PREG_06] ¿Necesitó apoyo de otra persona (por ejemplo, personal de SENCE, OMIL, familiar o amigo) para poder postular al programa?	Sí
Asistencia durante el proceso		No

Indicador		Clave SENCE
Clave SENCE	[PREG_07] Respecto al proceso de postulación, ¿Con qué clave postuló al subsidio?	Clave única <i>pasa a</i> [PREG_10]
		NS/NR <i>pasa a</i> [PREG_10]
	[PREG_08] ¿Contaba con la clave SENCE al momento de postular al subsidio?	Sí <i>pasa a</i> [PREG_10]
		No
	[PREG_09] En una escala de 1 a 7, (donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría a la facilidad para obtener o recuperar la clave SENCE?	Nota de 1 a 7

Indicador	[PREG_10] En una escala de 1 a 7, (donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos para postular al subsidio?	
Evaluación plataforma web para postulación	[PREG_10_01] Facilidad para encontrar el sitio web para postular	Nota de 1 a 7
	[PREG_10_02] Facilidad para realizar el llenado del formulario de postulación	Nota de 1 a 7
	[PREG_10_03] Facilidad para realizar cambios de datos en el formulario de postulación	Nota de 1 a 7
	[PREG_10_04] Facilidad para revisar el resultado de la postulación	Nota de 1 a 7

Indicador		Sí
Instructivo de postulación	[PREG_11] ¿Leyó el instructivo de postulación disponible en la página web?	No <i>pasa a</i> [PREG_13]

Indicador		
Instructivo de postulación	[PREG_12] En una escala de 1 a 7, (donde 1 es muy difícil y 7 es muy fácil) ¿Qué tan fácil fue para usted seguir el instructivo de postulación?	Nota de 1 a 7

3. Resultados de la postulación

Indicador	[PREG_13] ¿Cómo se enteró de los resultados de su postulación?	
Notificación de resultados de postulación	a. Carta certificada a través de Correos de Chile	
	b. Correo electrónico	
	c. Consulta en línea en el expediente electrónico del sitio web de SENCE	

Indicador		Sí
Cuenta usuario	[PREG_14] ¿Sabe que puede utilizar el expediente electrónico con usuario clave para actualizar y revisar información sobre el subsidio?	No <i>pasa a [PREG_16]</i>

Indicador	[PREG_15] En una escala de 1 a 7, (donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría al siguiente aspecto del expediente electrónico del subsidio?	
Expediente electrónico del subsidio	[PREG_15_01] Utilidad del expediente electrónico o historial de pago	Nota de 1 a 7

Indicador	[PREG_16] La notificación del resultado de la postulación al subsidio ocurrió...	
Tiempo de espera de resultados	a. Antes del plazo comprometido	
	b. En el plazo comprometido	
	c. Después del plazo comprometido	
	d. No conoce el plazo	

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

Cuestionario para beneficiarios del Subsidio al Empleo Joven:

Introducción	<p>Estimado/a: el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) se encuentra realizando una encuesta de satisfacción sobre el Subsidio al Empleo Joven (SEJ)/Bono al Trabajo de la Mujer (BTM). De acuerdo con nuestros registros usted fue beneficiario/a de este subsidio durante el año 2020.</p> <p>Por este motivo quisiéramos conocer su opinión sobre el beneficio y le invitamos a contestar algunas preguntas relacionadas con él. Sus respuestas serán de gran utilidad para generar las mejoras necesarias en el sistema. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.</p> <p>Agradeciendo su disposición, le saluda atentamente, Unidad de Estudios Servicio Nacional de Capacitación y Empleo</p>
---------------------	--

1. Información y difusión del programa:

Indicador	[PREG_01] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es muy difícil y 7 muy fácil) ¿qué tan fácil es para usted acceder a la información sobre el subsidio?	Nota de 1 a 7
Accesibilidad de la información		

Indicador	[PREG_02] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría a la calidad de la información disponible sobre las siguientes características del subsidio?	
Calidad y claridad de información sobre las características básicas del programa	[PREG_02_01] Información sobre los requisitos para recibir el pago	Nota de 1 a 7
	[PREG_02_02] Información sobre la periodicidad del pago (anual o mensual)	Nota de 1 a 7
	[PREG_02_03] Información sobre la modalidad de pago (depósito o efectivo)	Nota de 1 a 7
	[PREG_02_04] Información sobre las fechas de pago	Nota de 1 a 7
	[PREG_02_05] Información sobre el monto a recibir	Nota de 1 a 7
	[PREG_02_06] Información sobre la duración del subsidio	Nota de 1 a 7

2. Expediente electrónico

Indicador	[PREG_03] ¿Sabe que puede utilizar el expediente electrónico con usuario clave para actualizar y revisar información sobre el subsidio?	Sí
Cuenta usuario		No <i>pasa a [PREG_05]</i>

Indicador	[PREG_04] En una escala de 1 a 7, (donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría al siguiente aspecto del expediente electrónico del subsidio?	
Expediente electrónico del subsidio	[PREG_04_01] Utilidad del expediente electrónico o historial de pago	Nota de 1 a 7

3. Proceso de pago

Indicador	[PREG_05] En una escala de 1 a 7, (donde 1 es nada claro y 7 es muy claro) ¿cómo evaluaría la claridad sobre las fechas de pago del subsidio?	Nota de 1 a 7
Fechas de pago		

Indicador	[PREG_06] ¿Se han realizado los pagos en la fecha indicada?	Sí
Concreción del pago		No

Indicador	[PREG_07] ¿Tiene clara el medio de pago que usted dispone para recibir el subsidio?	Sí
Medio de pago		No <i>pasa a [PREG_11]</i>
	[PREG_08] ¿Cuál es el medio de pago del subsidio?	
	a. Efectivo	
	b. Depósito en su cuenta	<i>pasa a [PREG_11]</i>

Indicador	[PREG_09] ¿Tiene claros cuáles son las sucursales de Banco Estado o puntos de pago de la red de Banco Estado?	Sí
Puntos de pago		No <i>pasa a [PREG_11]</i>
		[PREG_10] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es muy difícil y 7 muy fácil) ¿qué tan fácil es para usted acceder a las sucursales de Banco Estado o puntos de pago de la red de Banco Estado?

Indicador	[PREG_11] Durante el año 2020, ¿Recibió el pago del subsidio al menos una vez?	<i>Sí pasa a [PREG_13]</i>
Concreción del pago		No

Indicador	[PREG_12] ¿Por qué? <i>pasa a [PREG_17]</i>	
Concreción del pago	a. Desconoce las fechas de pago	
	b. Desconoce si concedieron el beneficio	
	c. Desconoce la forma en que se realiza el pago	
	d. Desconoce la ubicación de las sucursales o puntos de pago	
	e. Tiene dificultad para acceder a los puntos de pago	
	f. No ha salido aún el primer pago	
	g. Falta de tiempo	
	h. Otro ¿cuál?	

Indicador		Sí
Suspensión del pago	[PREG_13] ¿En alguna oportunidad no se le ha pagado el bono o subsidio?	No <i>pasa a [PREG_16]</i>
		No sabe <i>pasa a [PREG_16]</i>

Indicador		Sí
Suspensión del pago	[PREG_14] ¿Comprendió usted las razones por las que se no se le ha pagado el pago?	No
		<i>pasa a [PREG_16]</i>

Indicador	[PREG_15] ¿Cuáles han sido las causas de su no pago o suspensión del subsidio?	
Suspensión del pago	a. No presenta información de renta	
	b. No presenta pago de cotizaciones por parte del empleador	
	c. Presenta una renta superior al requisito del subsidio	
	d. Sin licencia de educación media	

	e. Se encuentra extinguido su beneficio	
	f. Por ser beneficiario del Ingreso mínimo garantizado	
	g. Otro ¿cuál?	

Indicador	[PREG_16] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos sobre el proceso de pago del subsidio?	
Evaluación general de proceso de pago	[PREG_16_01] Claridad de la modalidad de pago (mensual o anual)	Nota de 1 a 7
	[PREG_16_02] Claridad de la forma de pago (efectivo o depósito)	Nota de 1 a 7

4. Resultados

Indicador	[PREG_17] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿considera usted que este subsidio ha sido un aporte al presupuesto familiar?	Nota de 1 a 7
Evaluación de resultados	[PREG_18] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría usted al subsidio como beneficio?	Nota de 1 a 7

Indicador	[PREG_19] ¿Recomendaría a otras personas acceder a este subsidio?	Sí
Recomendación		No

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