

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 2019. 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

La encuesta aplicada, corresponde a un cuestionario de preguntas de carácter cerrado, y su modalidad de aplicación fue vía correo electrónico al universo completo de usuarios del programa.

La aplicación se realizó desde el 26 de agosto hasta el 11 de septiembre del año 2020.

### 1.1 Universo y muestra

El universo sobre el cual fue aplicada la encuesta corresponde a los usuarios que recibieron al menos un pago en el año 2019, correspondientes a 287.583. Del universo antes señalado forman parte del marco muestral, 263.097 usuarios, es decir que corresponden a potencialmente contactables.

**TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN AÑO 2019.**

REGISTROS	USUARIOS
Universo	287.583
Marco muestral	263.097

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 263.097 usuarios, 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 2019.

ESTADO DE ENCUESTAS	USUARIAS
<b>Marco utilizado</b>	<b>263.097</b>
Finalizadas (F)	18.709
Parciales (P)	220
Rechazadas (R)	0
No contactadas (NC)	244.168
No cumple criterio <sup>1</sup> (NCC)	0
No ubicable (NU)	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 2019.

INDICADOR	USUARIAS
Tasa de respuesta	7,1%
Tasa de contacto	7,1%
Tasa de cooperación	98,8%
Tasa de rechazo	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.

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

<sup>1</sup> No cumple criterio: corresponde a usuarios que al momento de ser encuestados indican no haber terminado el curso de capacitación.

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, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN AÑO 2019.**

Región	Universo	Marco muestral	Muestra	Error
I región de Tarapacá	3.666	3.380	273	5,7%
II región de Antofagasta	3.761	3.485	311	5,3%
III región de Atacama	3.104	2.851	226	6,3%
IV región de Coquimbo	11.674	10.717	799	3,3%
V región de Valparaíso	27.619	25.216	1.812	2,2%
VI región de O'Higgins	17.389	15.945	1.155	2,8%
VII región del Maule	22.992	20.856	1.409	2,5%
VIII región del Biobío	34.003	30.643	2.124	2,1%
IX región de la Araucanía	19.816	18.043	1.213	2,7%
X región de Los Lagos	17.147	15.656	1.070	2,9%
XI región de Aysén	1.374	1.243	68	11,6%
XII región de Magallanes	1.868	1.713	137	8,0%
XIII región Metropolitana	110.954	102.065	7.263	1,1%
XIV región de Los Ríos	7.282	6.668	455	4,4%
XV región de Arica y Parinacota	3.684	3.379	265	5,8%
XVI región de Ñuble	1.250	1.237	129	8,2%
<b>Total</b>	<b>287.583</b>	<b>263.097</b>	<b>18.709</b>	<b>0,7%</b>

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

## 1.4 Análisis de resultados

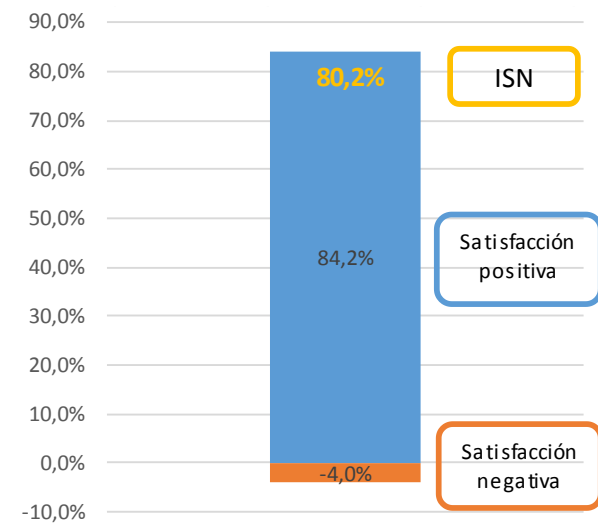
El cuestionario aplicado se compone por un total de cuatro dimensiones, las que se construyen de subdimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y subdimensiones se detallan a continuación:

1. Información y difusión del programa:
  - a. Accesibilidad de la información.
  - b. Calidad y claridad de la información.
2. Proceso de postulación.
3. Proceso de pago.
4. Resultados.

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
<b>91%-100%</b>	<b>Excelente</b>
<b>76%-90%</b>	<b>Positiva</b>
<b>61%-75%</b>	<b>Regular</b>
<b>51%-60%</b>	<b>Negativa</b>
<b>-100%-50%</b>	<b>Muy negativa</b>

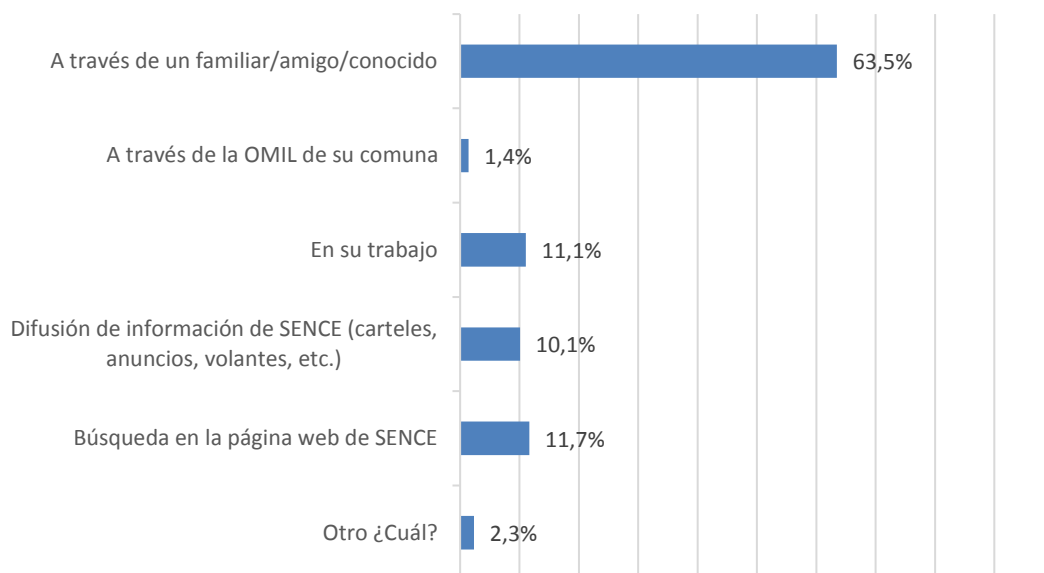
## 2. Resultados

### 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 65,3% de los usuarios señala que se enteraron por medio de familiares/amigos/conocidos, seguido de un 11,7% que lo hicieron por medio de una búsqueda en la página web de SENCE.

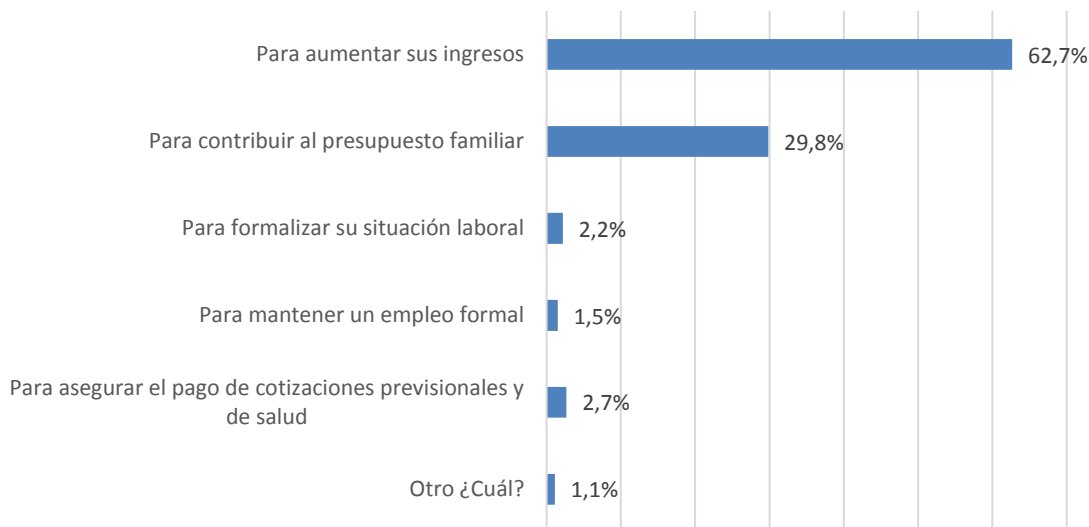
GRÁFICO N°1: ¿CÓMO SE ENTERÓ USTED QUE EXISTÍA ESTE PROGRAMA



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2019.

En relación a las razones porque los usuarios deciden postular al programa existen dos motivos que destacan, correspondientes a aumentar sus ingresos con un 62,7% y contribuir al presupuesto familiar con un 29,8%. En menor medida señalan que lo hacen para asegurar el pago de cotizaciones previsionales y de salud con un 2,7%, y para formalizar su situación laboral con un 2,2%.

GRÁFICO N°2: ¿POR QUÉ RAZÓN USTED DECIDIÓ POSTULAR AL PROGRAMA?



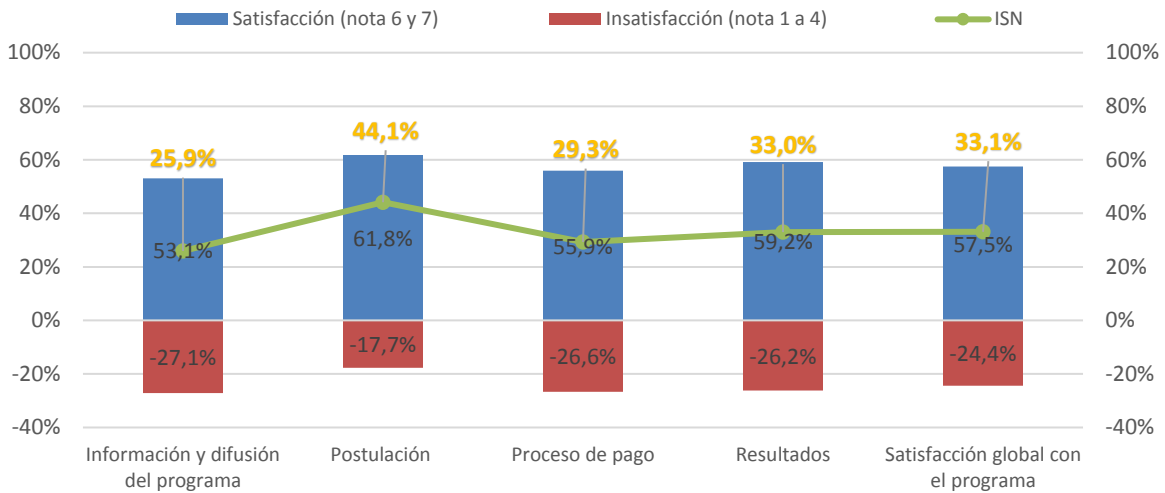
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2019.

## 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 33,1%, 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 25,9%, y la dimensión “*proceso de pago*” evaluada con un 29,3% (ver gráfico n°3). Mientras que las dimensiones “*postulación*” y “*resultados*”, obtienen ISN de 44,1% y 33,0%. En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las subdimensiones y variables que componen las dimensiones recién presentadas, pudiendo de esa forma identificar cuáles son los elementos que están generando mayores niveles de satisfacción o insatisfacción.

GRÁFICO N°3: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES

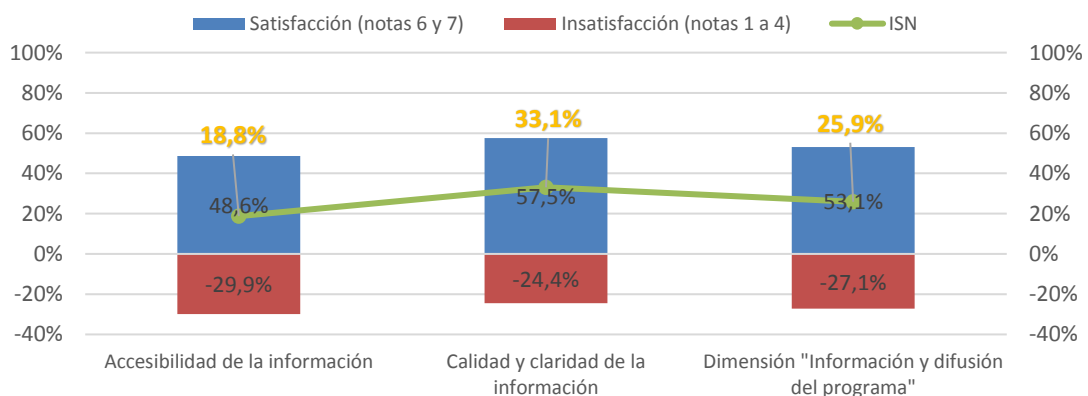


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2019.

### 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 evalúan dos aspectos: "la accesibilidad de la información" y "la calidad y claridad de la información sobre las características del programa". La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 25,9% correspondiente a un nivel muy negativo. Al observar las evaluaciones recibidas para cada subdimensión, la que presenta un ISN más bajo corresponde a "accesibilidad de la información" con un 18,8%, mientras que la dimensión "calidad y claridad de la información" obtiene un índice de satisfacción neta de 33,1%, ambos considerados muy negativos.

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

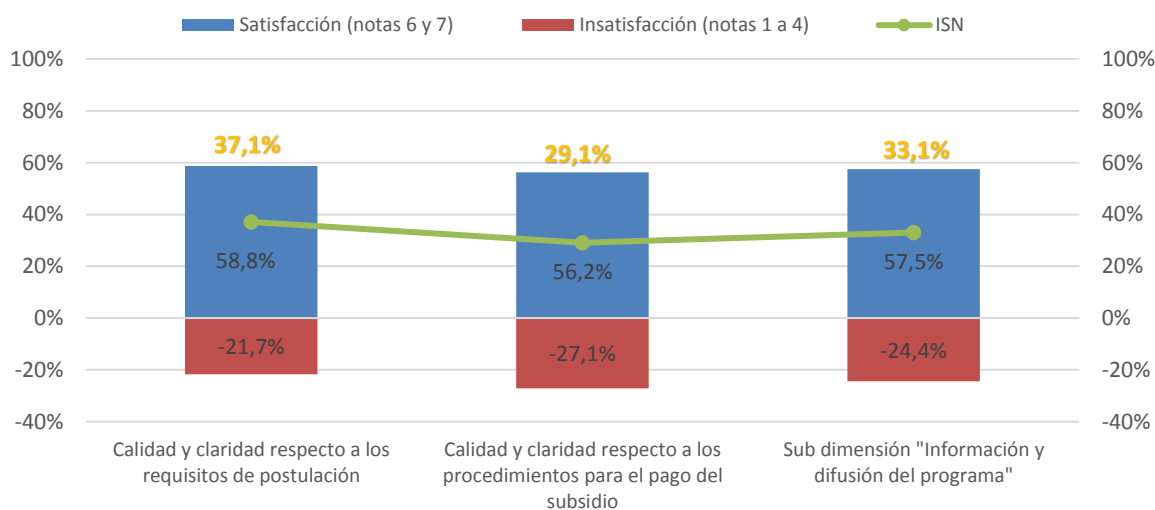


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2019.



Considerando los niveles de satisfacción muy negativos presentados por las subdimensiones que tienen relación con la información y difusión del programa, es relevante observar qué variables están afectando principalmente la obtención de esos resultados. De ese modo, en el gráfico siguiente se presentan las variables que fueron evaluadas en la subdimensión “calidad y claridad de la información”, correspondientes a “calidad y claridad respecto a los requisitos de postulación” y “calidad y claridad respecto a los procedimientos para el pago del subsidio”. En ese sentido, se identifica que el primer aspecto obtiene un nivel de satisfacción muy negativa, con un ISN de 37,1%, mientras que el segundo aspecto es el peor evaluado, con un ISN de 29,1%, también con un nivel de satisfacción muy negativo.

GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "CALIDAD Y CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2019.

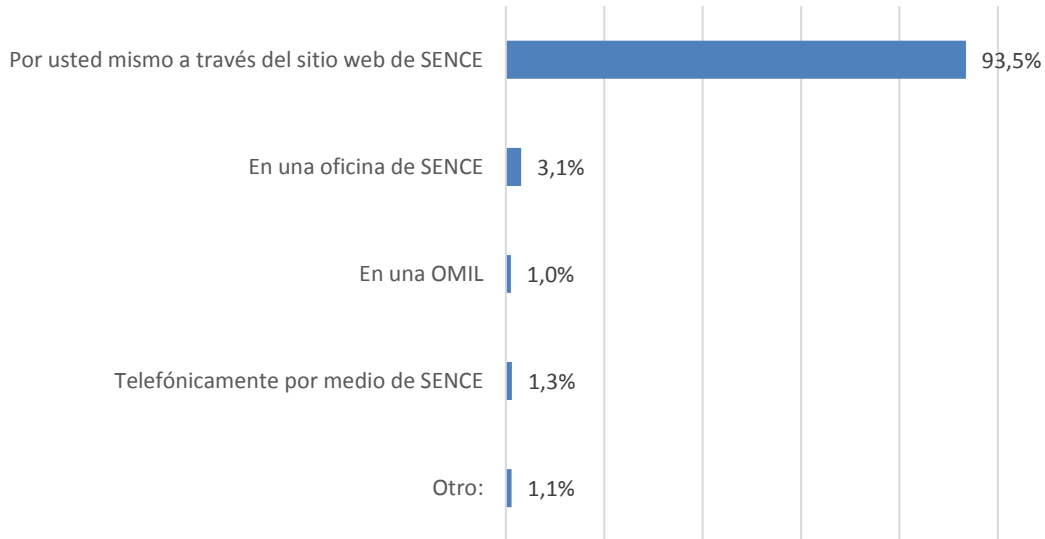
## 2.4 Evaluación dimensión “Proceso de postulación”

### Antecedentes

La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción de usuarios corresponde a “proceso de postulación”, en la cual se evalúan las siguientes subdimensiones: “evaluación de la plataforma web”, “instructivo de postulación” y “facilidad de postulación”. 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 los usuarios del programa postularon a través de la página web de SENCE, específicamente un 93,5% de los usuarios. Mientras que un 3,1% postuló directamente en una oficina de SENCE, un 1,0% en una OMIL y un 1,3% lo hizo telefónicamente por medio de SENCE.

GRÁFICO N°6: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL PROGRAMA DE SENCE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2019.

Además, la mayoría de éstos, un 75,0%, declara no haber necesitado ayuda para realizar su postulación. En cuanto al instructivo de postulación, se señala que un 76,7% de los usuarios lo leyeron, y éste es evaluado con un ISN de 50,2%.

GRÁFICO N°7: ¿REQUIRIÓ APOYO PARA POSTULAR?

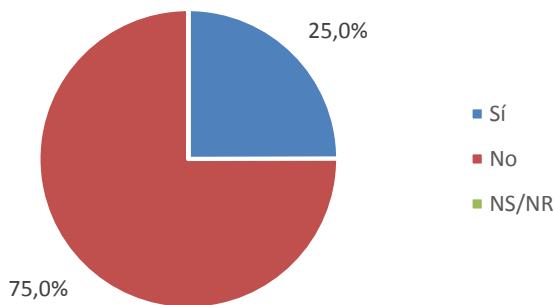
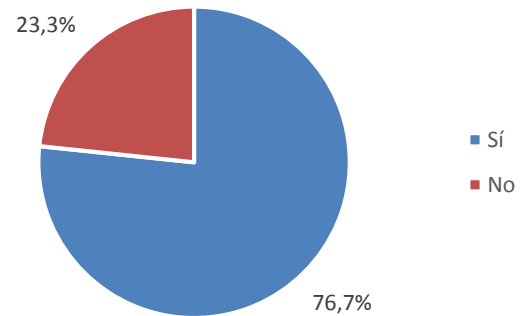


GRÁFICO N°8: ¿LEYÓ EL INSTRUCTIVO DE POSTULACIÓN?

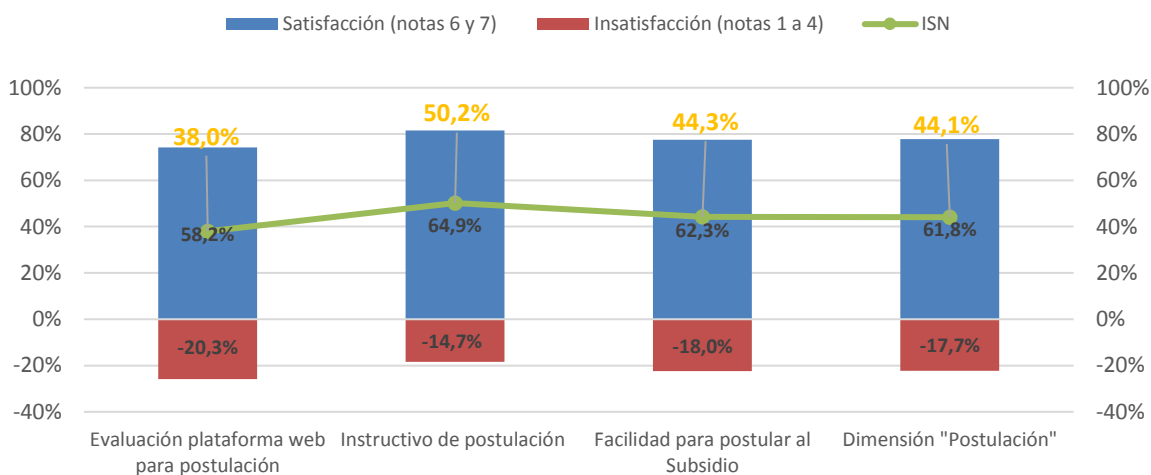


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2019.

## Evaluación dimensión "proceso de postulación"

La dimensión "proceso de postulación" presenta un ISN muy negativo equivalente a 44,1%, insatisfacción que se explica por la calificación muy negativa recibida en "evaluación plataforma web" y "facilidad para postular al subsidio" con ISN de 38,0% y 44,3% respectivamente. Además, "instructivo de postulación" también alcanza una evaluación muy negativa con ISN de 50,2%.

GRÁFICO N°9: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "POSTULACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2019.

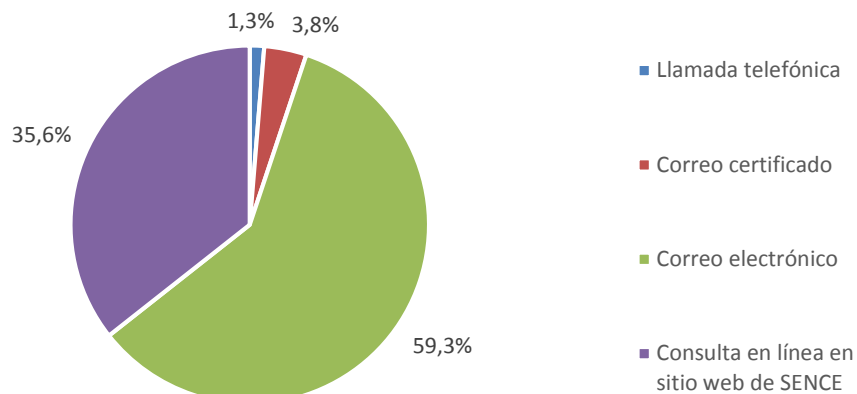
## 2.5 Evaluación dimensión "Resultados proceso de pago"

## Antecedentes

La siguiente dimensión de la encuesta corresponde a "proceso de pago", en la cual se evalúan las siguientes subdimensiones: "facilidad para acceder a los puntos de pago" y "evaluación general del proceso de pago". Previo a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos antecedentes relevantes recabados en torno al proceso de concesión, fechas y medios de pago, y la claridad que presentan los usuarios al respecto.

Al ser consultados, un 59,3% de los usuarios señala que se enteró de los resultados de su postulación por medio de un correo electrónico, seguido de un 35,6% que se enteró a través de una consulta en línea en el sitio web de SENCE. Además, en cuanto al conocimiento respecto a la cuenta online con usuario y clave para actualizar y revisar la información sobre el subsidio, un 63,4% señala conocerlo y un 36,6% no conocerlo.

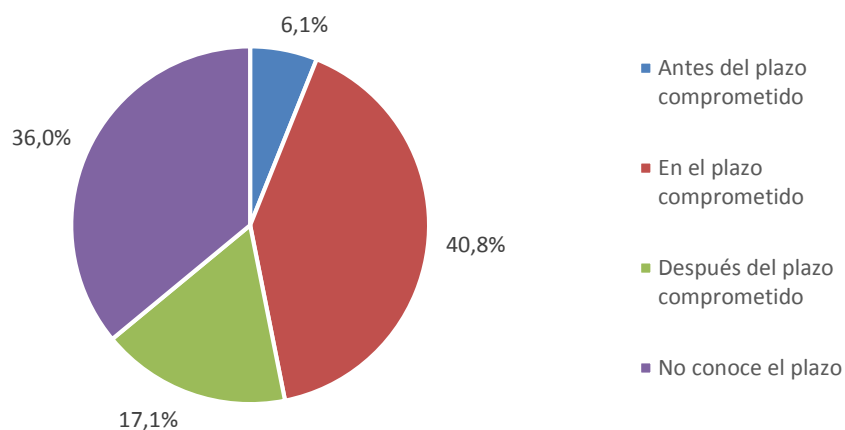
GRÁFICO N°10: ¿CÓMO SE ENTERÓ DE LOS RESULTADOS DE SU POSTULACIÓN?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2019.

En cuanto a la notificación del resultado de la postulación al subsidio, un 40,8% señala que ésta se realizó en el plazo comprometido, seguido de un 36,0% que señala no conocer el plazo, seguido de un 17,1% que señala que se realizó después del plazo.

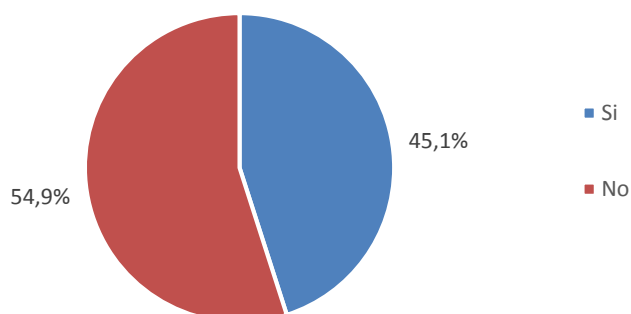
GRÁFICO N°11: ¿CUÁNDO OCURRIÓ LA NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DE LA POSTULACIÓN AL SUBSIDIO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2019.

A continuación, se presenta información relativa al pago propiamente tal, en donde los usuarios que en su mayoría señalan no tener claro cuando son las fechas de pago corresponden a un 54,9%, mientras que el 45,1% restante señala tenerlo claro. Del 45,1% que señala que tiene claridad de las fechas, un 90,7% señala que los pagos se han efectuado en las fechas indicadas.

GRÁFICO N°12: ¿TIENE CLARO CUÁNDO SON LAS FECHAS DE PAGO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2019.

Ahora, al ser consultados respecto a si tienen claro cómo les llega el pago del subsidio, el 82,4% señala que sí, del que un 97,5% señala que es un depósito en su cuenta corriente y un 2,2% por medio de efectivo. De los 338 usuarios que son consultados si tienen claro cuáles son los puntos de pago en efectivo del subsidio, el 92,9% señala que sí.

TABLA N°5: ¿TIENE CLARO CÓMO LE LLEGA EL PAGO DEL SUBSIDIO?

Opciones	Usuarios	Porcentaje
Si	15.417	82,4%
No	3.285	17,6%
<b>Total</b>	<b>18.702</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2019.

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

Opciones	Usuarios	Porcentaje
Efectivo	338	2,2%
Depósito en su cuenta	14.934	97,5%
Otro	44	0,3%
<b>Total</b>	<b>15.316</b>	<b>100%</b>

TABLA N°7: ¿TIENE CLARO CUÁLES SON LOS PUNTOS DE PAGO?

Opciones	Usuarios	Porcentaje
Si	314	92,9%
No	24	7,1%
<b>Total</b>	<b>338</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2019.

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 84,7% de los encuestados señala que sí. Al 15,3% restante, se les pregunta por qué no han recibido el subsidio a lo que en su mayoría responden que desconoce si les

concedieron el beneficio, con un 45,8%, seguido de un 21,8% que señala que desconoce las fechas de pago, y un 16,5% que señala por otro motivo. Destaca también un 10,2% que señala que aún no ha salido su primer pago. Dentro de la opción otro se mencionan razones referidas a: no estar trabajando, 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	15.729	84,7%
No	2.846	15,3%
<b>Total</b>	<b>18.575</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2019.

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

Opciones	Usuarios	Porcentaje
Desconoce las fechas de pago	622	21,8%
Desconoce si le concedieron el beneficio	1.308	45,8%
Desconoce los puntos de pago	50	1,8%
Tiene dificultad para acceder a los puntos de pago	43	1,5%
No ha salido aún el primer pago	292	10,2%
Falta de tiempo	71	2,5%
Otro ¿cuál?	460	16,5%
<b>Total</b>	<b>2.846</b>	<b>100%</b>

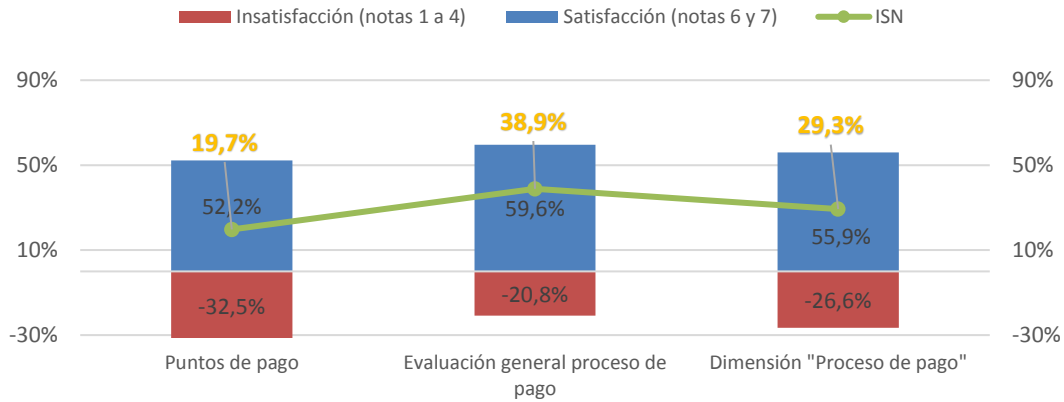
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2019.

También se les consulta a los usuarios si en alguna oportunidad se les ha suspendido el pago del subsidio, a lo que el 42,6% señala que sí. Respecto a si comprendieron las razones por las que se suspendió el pago un 63,9% de los usuarios señala que no.

#### *Evaluación dimensión “proceso de pago”*

Finalmente, la dimensión “proceso de pago” presenta un ISN negativo equivalente a 29,3%, insatisfacción que se explica por la evaluación muy negativa recibida en “puntos de pago” con un ISN de 19,7%, mientras que “evaluación general del proceso de pago” también alcanza un nivel de satisfacción muy negativo con un ISN de 38,9%.

GRÁFICO N°13: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE PAGO"



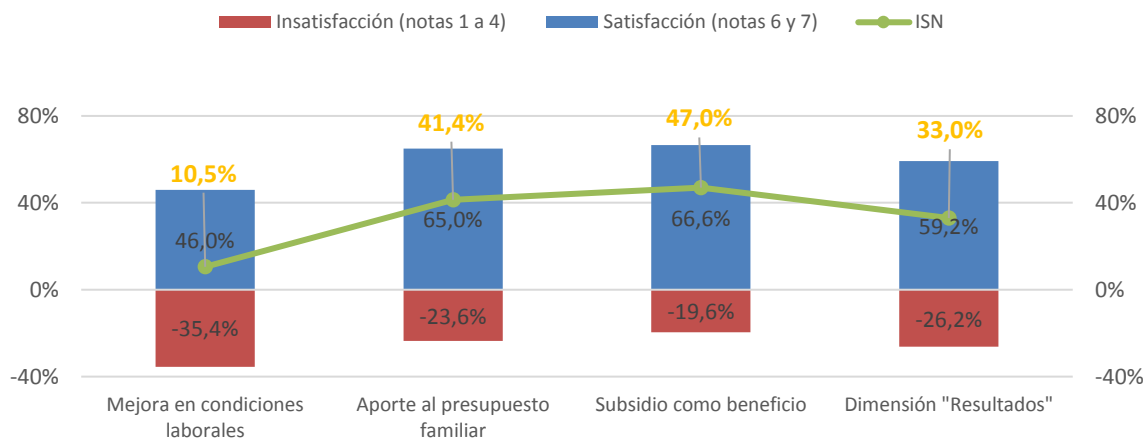
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2019.

## 2.6 Evaluación dimensión "Resultados"

La última dimensión analizada en este reporte es "Resultados", que engloba la percepción de los usuarios en cuanto la utilidad del subsidio para su desarrollo laboral y familiar. Esta dimensión presenta un ISN igual a 33,0%, considerado como muy negativo.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que las tres variables presentan índices de satisfacción de nivel muy negativo, siendo éstas: "Mejora en condiciones laborales" con ISN de 10,5%, "aporte al presupuesto familiar" con ISN de 41,4% y "subsidio como beneficio" alcanza un ISN de 47,0%.

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 2019.

## 2.7 Evaluación dimensión "Proceso de apelación"

A continuación se presentan los resultados de la dimensión "proceso de apelación", que si bien no es considerada para la medición de satisfacción general del programa, es de interés para ser evaluada. Previo a analizar estos resultados es importante señalar que solamente un 23,1% de los usuarios del programa señala haber tenido la necesidad de realizar un proceso de apelación, de los cuáles un 63,0% señala que leyó el instructivo de apelación disponible en la página web.

Opción	Usuarios	Porcentaje
Si	4.262	23,1%
No	14.188	76,9%
<b>Total</b>	<b>18.450</b>	<b>100%</b>

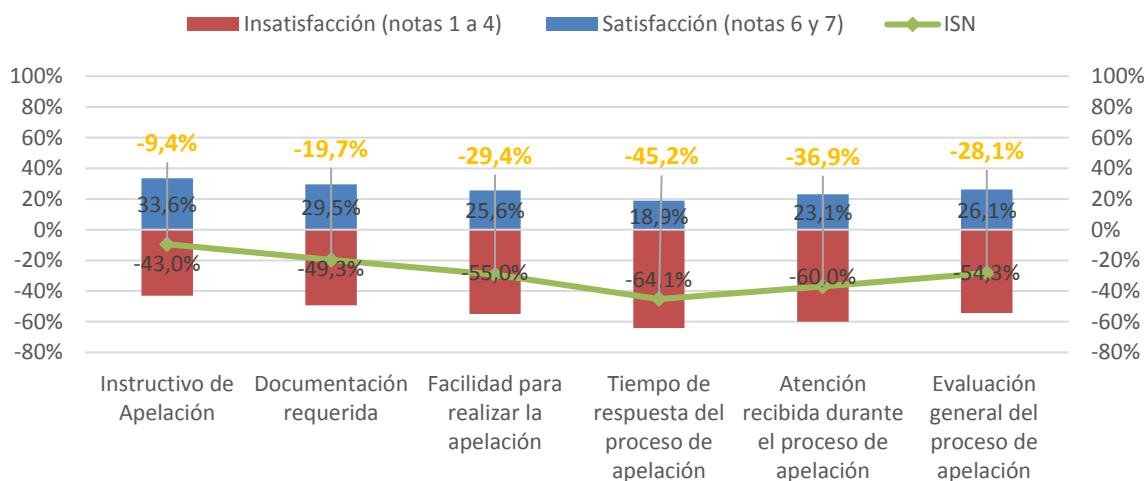
Opción	Usuarios	Porcentaje
Si	2.684	63,0%
No	1.578	37,0%
<b>Total</b>	<b>4.262</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2019.

En ese contexto, se puede señalar que la dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) muy negativo equivalente a un -28,1%. Al observar las evaluaciones recibidas para cada subdimensión, la que presenta un ISN más bajo corresponde a "tiempo de respuesta del proceso de apelación" con un ISN de -45,2%. También se encuentran entre las peores evaluaciones "atención recibida durante el proceso de apelación" con un -36,9%, "facilidad para realizar el proceso de apelación" con un -29,4% y "facilidad para reunir la documentación requerida" con un -19,7%.

Es importante mencionar que considerando el proceso que se está evaluando, existe una mayor tendencia a que éste presente índices de satisfacción neta más bajos.

GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE APELACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Subsidio al Empleo Joven año 2019.



### 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 regional. 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°12 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
<b>Información y difusión del programa</b>																	
<b>Positiva</b>	49,8%	53,5%	59,1%	54,3%	53,1%	54,1%	54,3%	54,9%	55,3%	54,2%	45,6%	54,2%	51,2%	54,0%	54,1%	58,3%	53,1%
<b>Negativa</b>	28,8%	25,1%	22,7%	25,7%	26,9%	25,9%	25,7%	26,1%	25,7%	26,4%	33,8%	28,6%	28,5%	28,3%	26,8%	26,4%	27,1%
<b>ISN</b>	21,1%	28,5%	36,4%	28,7%	26,2%	28,2%	28,6%	28,8%	29,6%	27,8%	11,8%	25,5%	22,7%	25,7%	27,3%	32,0%	25,9%
<b>Proceso de Postulación</b>																	
<b>Positiva</b>	59,9%	63,3%	72,6%	65,5%	61,2%	62,8%	65,0%	62,8%	64,9%	63,0%	59,1%	60,5%	59,6%	60,5%	62,8%	63,2%	61,8%
<b>Negativa</b>	18,6%	16,2%	12,0%	15,9%	18,3%	16,2%	15,9%	16,8%	16,0%	17,3%	17,8%	16,9%	19,1%	19,1%	15,4%	15,9%	17,7%
<b>ISN</b>	41,3%	47,1%	60,7%	49,6%	42,9%	46,5%	49,1%	45,9%	48,9%	45,7%	41,3%	43,5%	40,5%	41,4%	47,4%	47,3%	44,1%
<b>Proceso de Pago</b>																	
<b>Positiva</b>	41,5%	30,1%	56,3%	46,7%	61,8%	59,7%	57,2%	49,0%	67,2%	54,2%	50,9%	65,1%	56,3%	72,7%	49,5%	53,1%	55,9%
<b>Negativa</b>	34,8%	9,3%	10,0%	26,0%	25,4%	20,0%	23,5%	34,2%	18,7%	33,1%	20,0%	26,0%	26,8%	11,8%	29,2%	25,0%	26,6%
<b>ISN</b>	6,7%	20,8%	46,3%	20,6%	36,4%	39,7%	33,8%	14,8%	48,5%	21,1%	30,9%	39,1%	29,4%	60,9%	20,3%	28,1%	29,3%
<b>Resultados</b>																	
<b>Positiva</b>	58,1%	60,5%	62,6%	60,0%	59,1%	61,4%	61,0%	61,0%	62,4%	60,3%	60,2%	53,8%	56,9%	59,9%	59,9%	65,9%	59,2%
<b>Negativa</b>	28,5%	24,7%	20,4%	25,1%	26,3%	24,0%	24,9%	24,3%	23,2%	27,7%	30,8%	27,9%	28,0%	25,0%	25,1%	22,1%	26,2%
<b>ISN</b>	29,6%	35,7%	42,2%	34,9%	32,8%	37,4%	36,1%	36,7%	39,3%	32,5%	29,4%	25,9%	28,9%	34,8%	34,7%	43,7%	33,0%
<b>Satisfacción global programa</b>	<b>24,7%</b>	<b>33,0%</b>	<b>46,4%</b>	<b>33,4%</b>	<b>34,6%</b>	<b>38,0%</b>	<b>36,9%</b>	<b>31,6%</b>	<b>41,5%</b>	<b>31,8%</b>	<b>28,3%</b>	<b>33,5%</b>	<b>30,4%</b>	<b>40,7%</b>	<b>32,4%</b>	<b>37,8%</b>	<b>33,1%</b>

### 3. Anexos

#### Cuestionario Subsidio al Empleo Joven y Bono al Trabajo de la Mujer:

<b>Introducción</b>	<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). De acuerdo a nuestros registros usted fue beneficiario/a de este subsidio durante el año 2019.</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:**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_01] ¿Cómo se enteró usted que existía este subsidio?</b>	
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. Difusión de información de SENCE (carteles, anuncios, volantes, etc.)	
	e. Búsqueda en la página web de SENCE	
	f. Otro ¿Cuál?	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_02] ¿Por qué razón usted decidió postular al subsidio?</b>	
Motivaciones para postular al programa	a. Para aumentar sus ingresos	
	b. Para contribuir al presupuesto familiar	
	c. Para formalizar su situación laboral	
	d. Para mantener un empleo formal	
	e. Para asegurar el pago de cotizaciones previsionales y de salud	
	f. Otro ¿Cuál?	

<b>Indicador</b>	<b>[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?</b>	<b>Nota de 1 a 7</b>
Accesibilidad de la información		

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_04]</b> 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:	<b>[PREG_04_01]</b> Requisitos de postulación	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_04_02]</b> Procedimientos para el pago del subsidio	Nota de 1 a 7

**2. Proceso de postulación**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_05]</b> ¿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_10]</i>
	c. En una OMIL	<i>pasa a [PREG_10]</i>
	d. Telefónicamente por medio de SENCE	<i>pasa a [PREG_10]</i>
	e. Otro:	<i>pasa a [PREG_10]</i>

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_06]</b> ¿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

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_07]</b> En una escala de 1 a 7, (donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría al sitio web de SENCE para postular al subsidio?	Nota de 1 a 7
Evaluación plataforma web para postulación		

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_08]</b> ¿Leyó el instructivo de postulación disponible en la página web?	Sí
Instructivo de postulación		No <i>pasa a [PREG_10]</i>

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_09]</b> 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
Instructivo de postulación		

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_10]</b> En una escala de 1 a 7, (donde 1 es muy difícil y 7 es muy fácil) ¿qué tan fácil fue para usted postular al subsidio?	Nota de 1 a 7
Evaluación general del proceso de postulación		

**3. Proceso de concesión**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_11]</b> ¿Cómo se enteró de los resultados de su postulación?	
Notificación de resultados de postulación	a. Llamada telefónica	
	b. Correo certificado	
	c. Correo electrónico	
	d. Consulta en línea en sitio web de SENCE	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_12]</b> ¿Sabe si dispone de una cuenta online con usuario y clave para actualizar y revisar información sobre el subsidio?	Sí
Cuenta usuario		No

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_13]</b> 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	

**4. Proceso de pago**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_14]</b> ¿Tiene claro cuáles son las fechas de pago del subsidio?	Sí
Plazos de pago		No <i>pasa a [PREG_16]</i>

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_15]</b> ¿Se han realizado los pagos en la fecha indicada?	Sí
Concreción del pago		No

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_16]</b> ¿Tiene claro cómo le llega el pago del subsidio?	Sí
Medio de pago		
	<b>[PREG_17]</b> ¿Cuál es el medio por el que le llega el pago del subsidio?	
	a. Efectivo	
	b. Depósito en su cuenta	<i>pasa a [PREG_20]</i>
	c. Otro ¿Cuál?	<i>pasa a [PREG_20]</i>

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_18]</b> ¿Tiene claros cuáles son los puntos de pago?	Sí
Puntos de pago		
		<b>[PREG_19]</b> En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es muy difícil y 7 muy fácil) ¿qué tan fácil es para usted acceder a estos puntos de pago?

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_20]</b> Durante el año 2019, ¿Recibió el pago del subsidio al menos una vez?	<i>Sí pasa a [PREG_22]</i>
Concreción del pago		No

Indicador	[PREG_21] ¿Por qué? <i>pasa a</i> [PREG_25]	
Concreción del pago	a. Desconoce las fechas de pago	
	b. Desconoce si concedieron el beneficio	
	c. Desconoce los puntos de pago	
	d. Tiene dificultad para acceder a los puntos de pago	
	e. No ha salido aún el primer pago	
	f. Falta de tiempo	
	g. Otro ¿cuál?	

Indicador		Sí
Suspensión del pago	[PREG_22] ¿En alguna oportunidad se le ha suspendido el pago del bono o subsidio?	No <i>pasa a</i> [PREG_24]
		No sabe <i>pasa a</i> [PREG_24]

Indicador		Sí
Suspensión del pago	[PREG_23] ¿Comprendió usted las razones por las que se suspendió el pago?	No

Indicador		Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación general de proceso de pago	[PREG_24] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría al proceso de pago en general?		

**5. Proceso de apelación**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_25]</b> ¿Ha tenido la necesidad de realizar una apelación?	Sí
Necesidad de apelación		No <i>pasa a [PREG_32]</i>

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_26]</b> ¿Leyó el instructivo de apelación disponible en la página web?	Sí
Instructivo de postulación		No <i>pasa a [PREG_28]</i>

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_27]</b> En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es muy difícil y 7 muy fácil) ¿qué tan fácil fue para usted seguir el instructivo de apelación?	Nota de 1 a 7
Instructivo de apelación		

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_28]</b> En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es muy difícil y 7 muy fácil) ¿qué tan fácil fue para usted reunir la documentación requerida para este proceso?	Nota de 1 a 7
Documentación requerida		

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_29]</b> Y utilizando la misma escala ¿qué tan fácil fue para usted realizar la apelación?	Nota de 1 a 7
Evaluación general de proceso de apelación		

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_30]</b> En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿cómo evalúa el tiempo de respuesta del proceso de apelación?	Nota de 1 a 7
Atención de apelaciones	<b>[PREG_31]</b> En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿cómo evalúa la atención recibida durante el proceso de apelación?	Nota de 1 a 7



**6. Resultados**

<b>Indicador</b>		
Evaluación de resultados	<b>[PREG_32]</b> En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿considera usted que este subsidio le ha permitido mejorar sus condiciones laborales?	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_33]</b> 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
	<b>[PREG_34]</b> 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

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