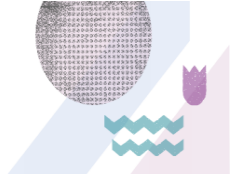


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN 2023

Subunidad de Estudios



sence



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN 2023

MAYO 2024. SUBUNIDAD DE ESTUDIOS

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a las personas beneficiarias del programa Subsidio al Empleo Joven año 2023. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan las personas 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 las personas beneficiarias, necesitan una evaluación en profundidad para determinar las oportunidades de mejora.

1. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS

Las encuestas fueron aplicadas de forma separada a personas postulantes el año 2023, y por otra parte a las personas beneficiarias que recibieron pagos durante el año 2023. Los cuestionarios corresponden a preguntas de carácter cerrado, y su modalidad de aplicación fue vía correo electrónico.

La aplicación de las encuestas se realizó de forma trimestral para postulantes y de forma semestral para beneficiarias.

1.1 UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo sobre el cual fue aplicada la encuesta corresponde a postulantes y a personas beneficiarias que recibieron al menos un pago en el año 2023, correspondientes a 175.557 y 415.445 respectivamente. Del universo antes señalado forman parte del marco muestral, 174.072 postulantes y 391.066 personas beneficiarias, es decir, potencialmente contactables.

TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN AÑO 2023

REGISTROS	POSTULANTES	PERSONAS BENEFICIARIAS
UNIVERSO	175.557	415.445
MARCO MUESTRAL	174.072	391.066

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 173.555 postulantes y 461.081 personas beneficiarias, todas correspondientes a aquellas 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 2023

ESTADO DE ENCUESTAS	POSTULANTES	PERSONAS BENEFICIARIAS
MARCO UTILIZADO	174.072	391.066
FINALIZADAS (F)	29.408	31.375
PARCIALES (P)	726	697
RECHAZADAS (R)	-	-
NO CONTACTADAS (NC)	143.398	358.994
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	-	-
NO UBICABLE (NU)	-	-

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

TABLA N°3: INDICADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN AÑO 2023

INDICADOR	POSTULANTES	PERSONAS BENEFICIARIAS
TASA DE RESPUESTA	17,3%	8,2%
TASA DE CONTACTO	16,9%	8,0%
TASA DE COOPERACIÓN	97,6%	97,8%
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. UNIVERSO Y MUESTRAS SEJ AÑO 2023, POSTULANTES

REGIÓN	UNIVERSO	MARCO MUESTRAL	MUESTRA	ERROR MUESTRAL
TARAPACÁ	3.428	3.381	677	3,4%
ANTOFAGASTA	5.454	5.402	1.062	2,7%
ATACAMA	3.032	3.004	576	3,7%
COQUIMBO	7.553	7.485	1.372	2,4%
VALPARAÍSO	16.634	16.494	2.785	1,7%
O'HIGGINS	10.513	10.426	1.782	2,1%
MAULE	12.341	12.232	2.096	2,0%
BIOBÍO	15.654	15.512	2.580	1,8%
ARAUCANÍA	10.837	10.755	1.730	2,2%
LOS LAGOS	9.729	9.663	1.709	2,2%
AYSÉN	996	990	185	6,5%
MAGALLANES	1.406	1.393	220	6,1%
METROPOLITANA	66.365	65.823	10.716	0,9%
LOS RÍOS	4.154	4.119	663	3,5%
ARICA Y PARINACOTA	2.372	2.347	400	4,5%
ÑUBLE	5.089	5.046	855	3,1%
TOTAL	175.557	174.072	29.408	0,5%

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





TABLA N°5. UNIVERSO Y MUESTRAS SEJ AÑO 2023, PAGOS

REGIÓN	UNIVERSO	MARCO MUESTRAL	MUESTRA	ERROR MUESTRAL
TARAPACÁ	6.176	5.850	511	4,1%
ANTOFAGASTA	9.081	8.682	795	3,3%
ATACAMA	5.459	5.147	501	4,2%
COQUIMBO	17.406	16.395	1.465	2,4%
VALPARAÍSO	42.090	39.858	3.157	1,7%
O'HIGGINS	24.286	22.694	2.126	2,0%
MAULE	29.484	27.459	2.232	2,0%
BIOBÍO	37.973	35.934	2.871	1,8%
ARAUCANÍA	28.354	26.641	2.140	2,0%
LOS LAGOS	23.391	21.961	1.831	2,2%
AYSÉN	2.095	1.944	144	7,9%
MAGALLANES	3.170	2.979	235	6,1%
METROPOLITANA	157.280	147.864	11.187	0,9%
LOS RÍOS	10.570	9.956	784	3,4%
ARICA Y PARINACOTA	5.793	5.423	392	4,8%
ÑUBLE	12.837	12.279	1.004	3,0%
TOTAL	415.445	391.066	31.375	0,5%

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

1.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

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

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

Las personas postulantes durante el año 2023, responden las dos primeras dimensiones. Mientras que las personas beneficiarias que recibieron pagos durante el año 2023 responden los aspectos vinculados a información de la primera, 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

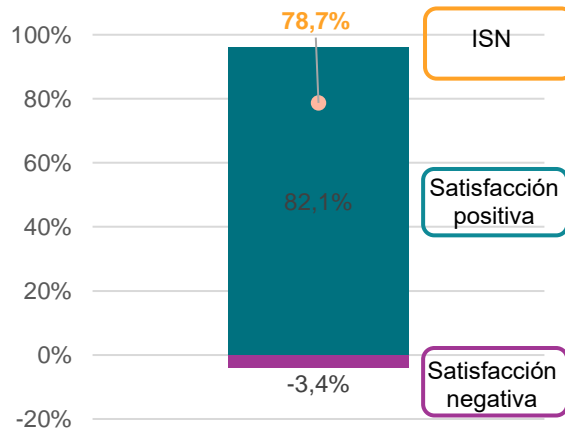




de lo anterior se construyen los indicadores de satisfacción neta que será como mediremos el resultado de cada una de las dimensiones, subdimensiones y variables. La fórmula empleada se detalla a continuación:

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

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 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





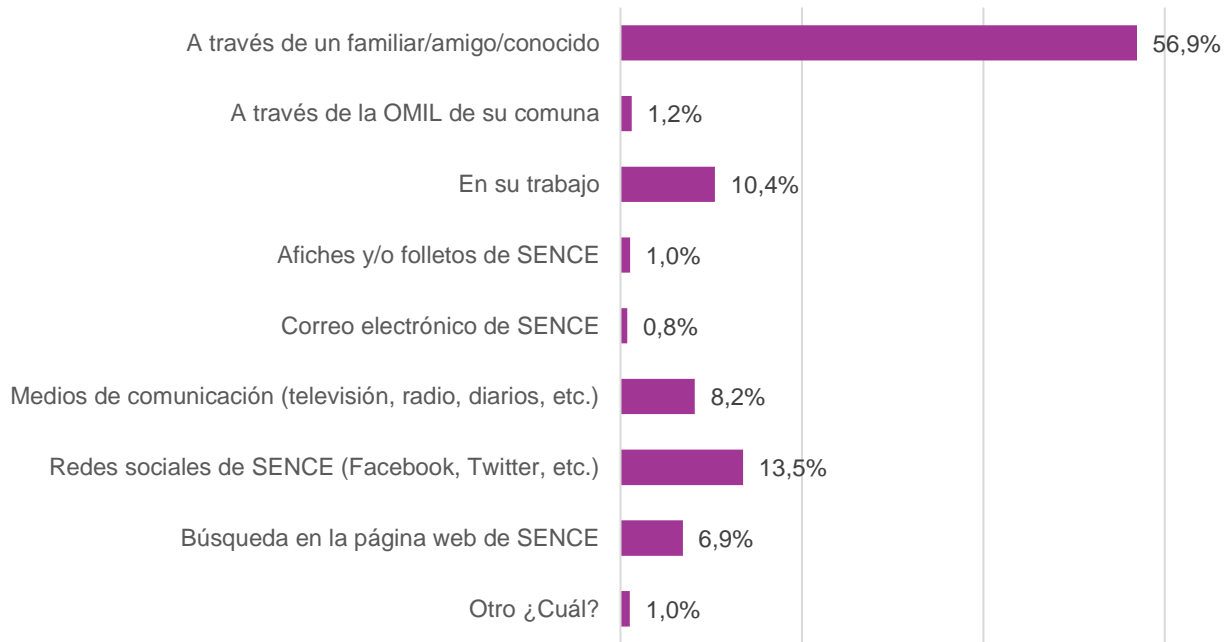
2. RESULTADOS

2.1 ANTECEDENTES

Previo a indagar en las evaluaciones que realizan las personas beneficiarias 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, observamos que un 56,9% de las personas beneficiarias señala que se enteraron por medio de familiares/amigos/conocidos, seguido de un 10,4% de quienes se enteraron en su trabajo, un 8,2 % que se enteraron por medios de comunicación masivo, y un 6,9% buscaron en la página web de SENCE.

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



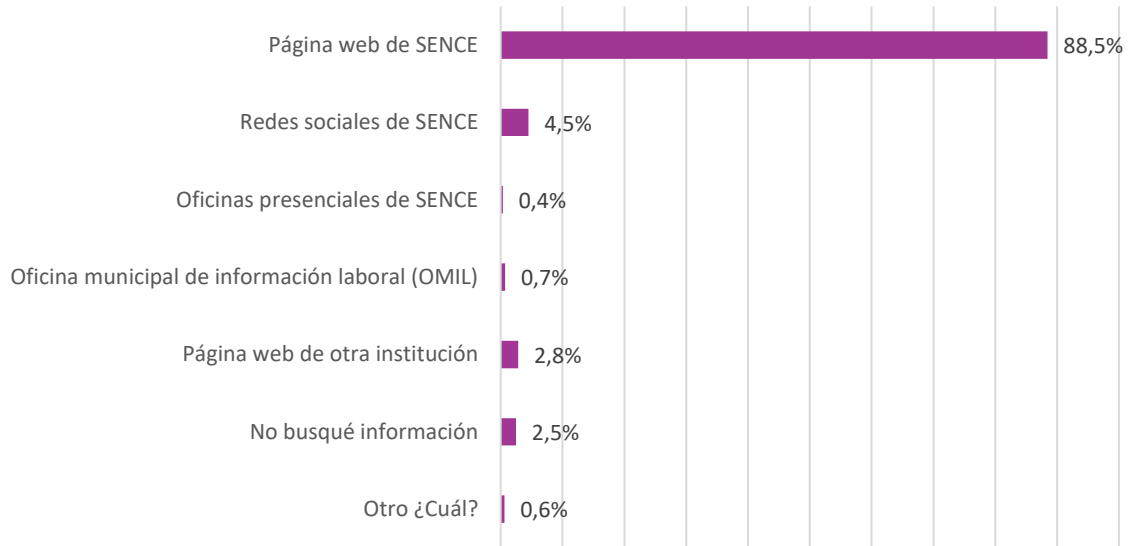
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2023.

En relación con el medio por el que buscó información sobre el subsidio, se observa que es la página web el canal principal con un 88,5%, seguido muy lejos de las redes sociales de SENCE con un 4,5% y páginas web de otras instituciones con un 2,8%. Un 2,5% de las personas encuestadas indica no haber buscado información sobre este 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 SEJ año 2023.

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*”. Las personas postulantes durante el año 2023 responden las dos primeras dimensiones. Mientras que quienes recibieron pagos durante el año 2023 responden los aspectos vinculados a información de la primera, tercera y cuarta dimensión.

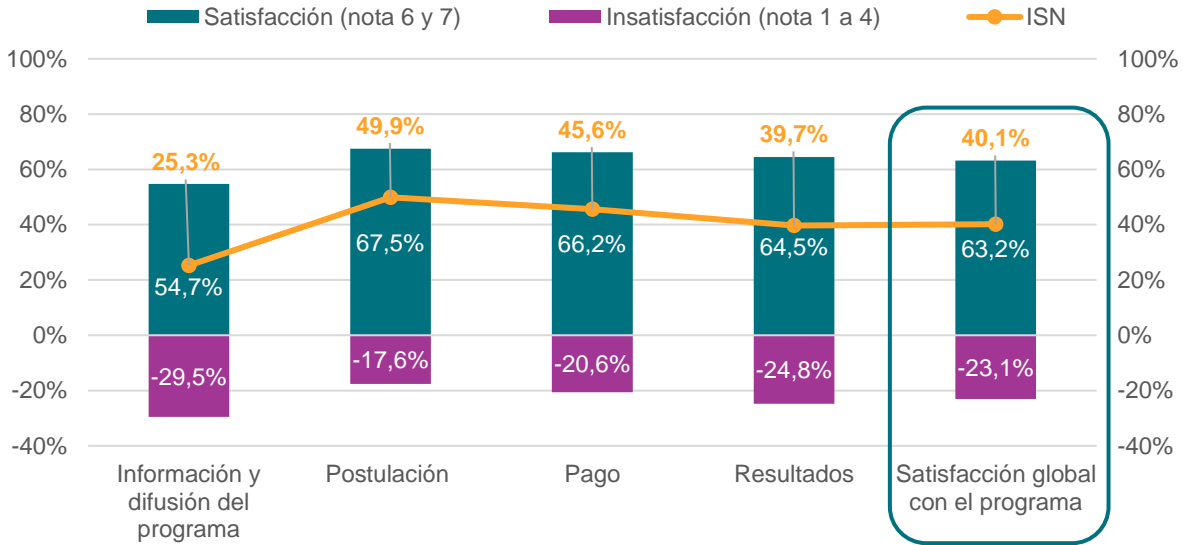
El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 40,1%, que corresponde a la categoría de satisfacción muy negativa.

Todas las dimensiones del programa fueron evaluadas de forma muy negativa, lo que explica la mala evaluación del programa. Las dimensiones peor evaluadas corresponden a “*información y difusión del programa*” que está evaluado con un ISN de 25,3%, y la dimensión “*resultados*” con un ISN de 39,7% (ver gráfico n°3). Mientras que las dimensiones que evalúan el proceso de “*postulación*” y “*pago*”, obtienen ISN de 49,9% y 45,6%, respectivamente.





GRÁFICO N°3: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2023.

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.

2.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA”

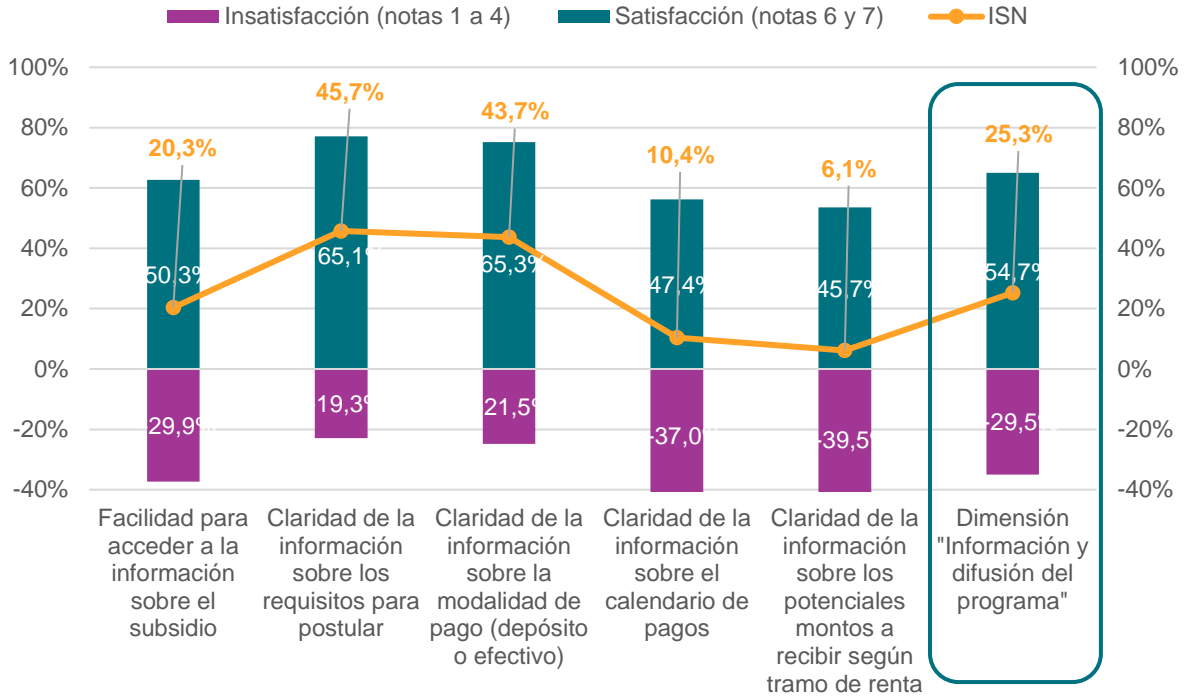
La primera dimensión de evaluación del programa corresponde a “*información y difusión del programa*”, donde se evalúa la accesibilidad a la información y la calidad de la información sobre las características del programa. Esta dimensión es evaluada por las nuevas personas que postulan al programa y por parte de aquellas que ya habían recibido pagos, a excepción del aspecto “*Información sobre los requisitos de postulación*”, que es evaluado sólo por los primeros. La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 25,3% correspondiente a una categoría de satisfacción muy negativa.

Todas las variables que componen esta dimensión presentan una evaluación muy negativa, donde las que presentan ISN más bajo corresponden a la claridad de la “*información sobre los potenciales montos a recibir*”, “*información sobre el calendario de pagos*” y “*facilidad para acceder a la información sobre el subsidio*”. Los aspectos con mejor evaluación 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 SEJ año 2023.

2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE POSTULACIÓN"

ANTECEDENTES

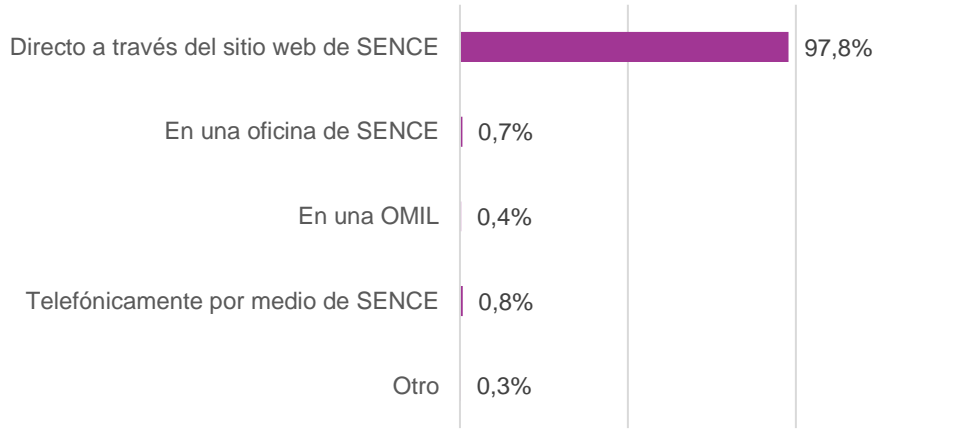
La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción corresponde a "proceso de postulación", en la cual se evalúan aspectos relacionados a la plataforma web, instructivo de postulación y expediente electrónico. Previo a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos datos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

La gran mayoría de las personas encuestadas postularon a través de la página web de SENCE, específicamente un 97,8% de las personas. Mientras que menos del 1% postuló de manera telefónica, lo mismo que en una oficina de SENCE.





GRÁFICO N°5: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL SUBSIDIO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2023.

La mayor parte de las personas que postularon declaran no haber necesitado ayuda para realizar su postulación, correspondiente a un 77,5%. Además, del total de postulantes del programa, un 72,7% señala haber leído el instructivo de postulación disponible en la página web.

GRÁFICO N°6: ¿NECESITÓ APOYO PARA POSTULAR?

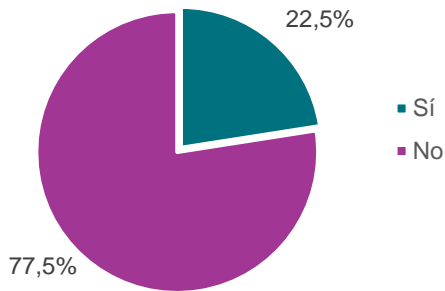
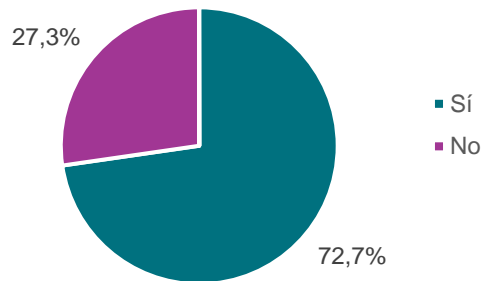


GRÁFICO N°7: ¿LEYÓ EL MANUAL DE POSTULACIÓN DISPONIBLE EN LA PÁGINA WEB?



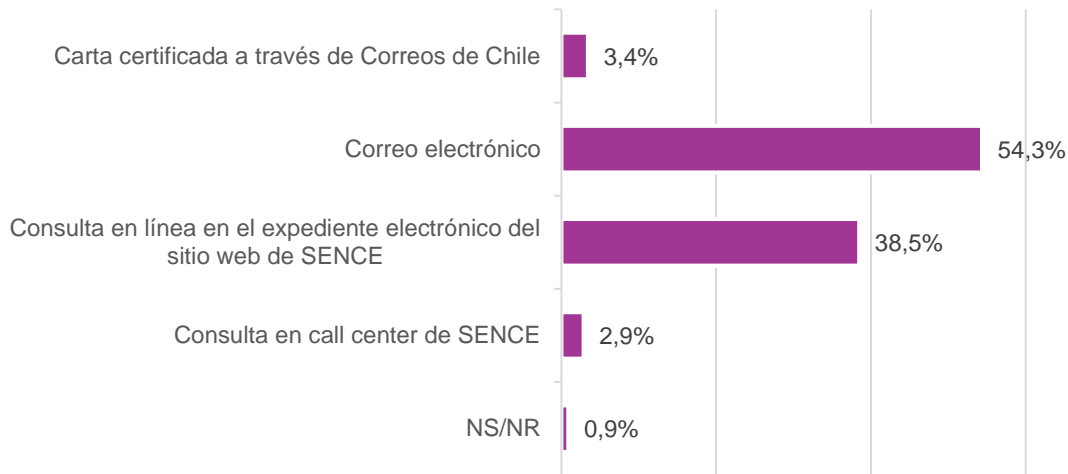
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2023.

Respecto a la modalidad en que las personas se enteraron de los resultados de sus postulaciones, 54,3% lo hizo por correo electrónico, un 35,8% por consulta en el expediente electrónico, un 3,4% por carta certificada y un 2,9% por el centro de llamados de SENCE.





GRÁFICO N°8: ¿CÓMO SE ENTERÓ DE LOS RESULTADOS DE SU POSTULACIÓN?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2023.

En cuanto al expediente electrónico, un 78,6% de las personas postulantes encuestadas señala haberlo utilizado para revisar el seguimiento de la solicitud y, respecto al plazo de notificación, un 60,6% de las personas indica no conocerlo, un 22,1% indica que ocurrió en el plazo comprometido, un 10,7% después del plazo y un 5,8% antes del plazo comprometido.

GRÁFICO N°9: ¿USTED HA UTILIZADO EL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO PARA REVISAR EL SEGUIMIENTO DE SU SOLICITUD?

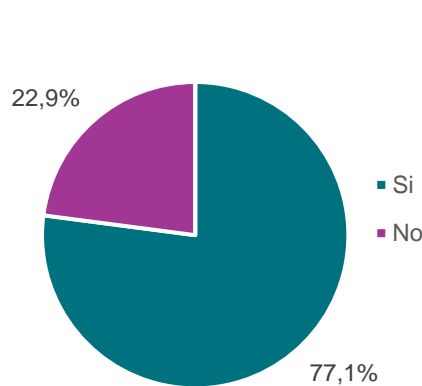
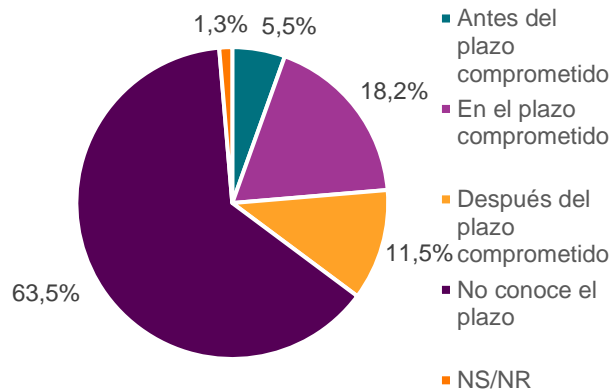


GRÁFICO N°10: ¿CUÁNDO OCURRIÓ LA NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DE LA POSTULACIÓN AL SUBSIDIO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2023.

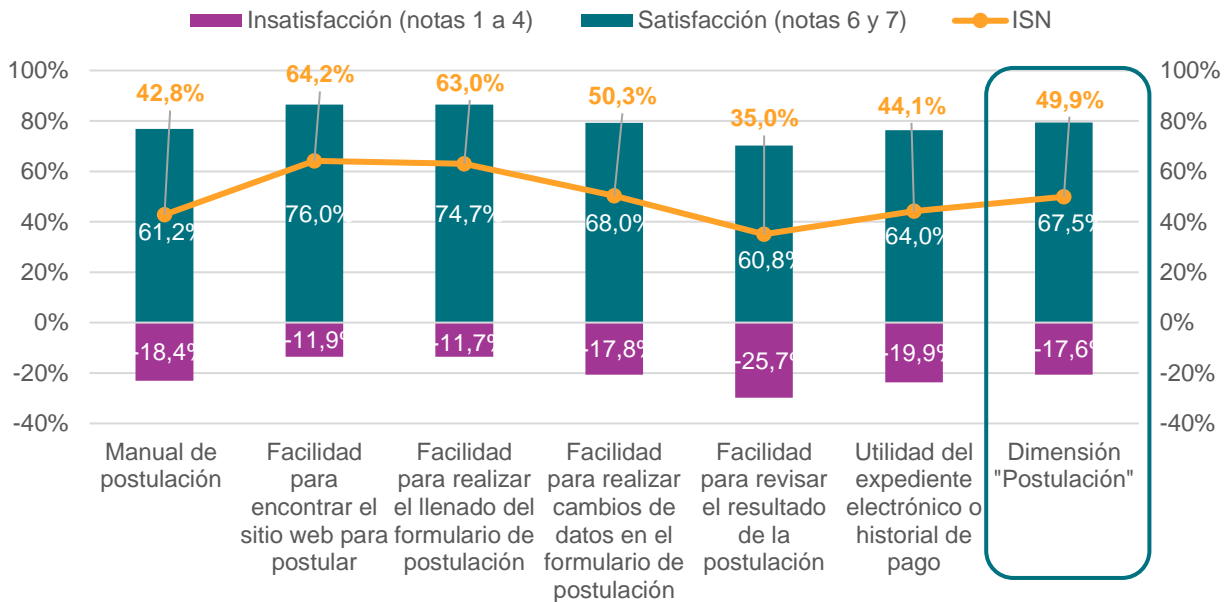




EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCESO DE POSTULACIÓN”

La dimensión “proceso de postulación” es evaluada sólo por postulantes al programa, presentando un ISN negativo equivalente a 49,9%. Este resultado se explica por la evaluación muy negativa recibida en “facilidad para revisar el resultado de la postulación” y “manual de postulación” con ISN de 35% y 42,8%, respectivamente. Mientras que los aspectos mejor evaluados corresponden a “facilidad para encontrar el sitio web para postular” y “facilidad para realizar el llenado del formulario de postulación” las que reciben evaluaciones regulares con ISN de 64,2% y 63,0%, respectivamente.

GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN “POSTULACIÓN”



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2023.

2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCESO DE PAGO”

ANTECEDENTES

La siguiente dimensión de la encuesta corresponde a “proceso de pago”, en la cual se evalúan aspectos relacionados con el proceso de pago y la utilidad del expediente electrónico. Previo a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos antecedentes relevantes en torno a fechas y medios de pago, y la claridad que presentan las personas beneficiarias al respecto.

Relativo al proceso de pago, la mayor parte de las personas beneficiarias, un 89%, señala haber recibido los pagos en las fechas señaladas, sin embargo, un 11% de ellas, señala que no. Por otra parte, un 85,2% señala que tiene claridad sobre el medio de pago en que recibirá el subsidio, y un 14,7%, no tiene clara esa información.





GRÁFICO N°12: ¿SE HAN EFECTUADO LOS PAGOS EN LA FECHA INDICADA?

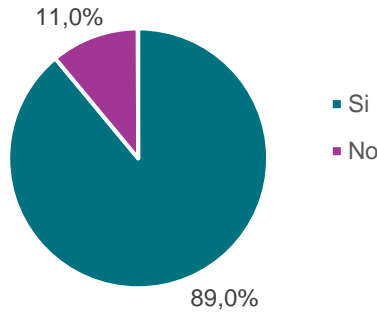
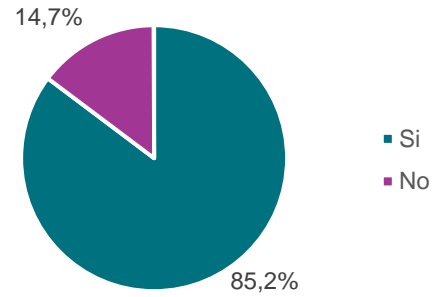


GRÁFICO N°13: ¿TIENE CLARO EL MEDIO DE PAGO QUE USTED DISPONE PARA RECIBIR EL SUBSIDIO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2023.

De aquellas personas que tienen claro cómo les llega el pago del subsidio, un 98,4% señala que es un depósito en su cuenta y un 1,2% por medio de pago en efectivo.

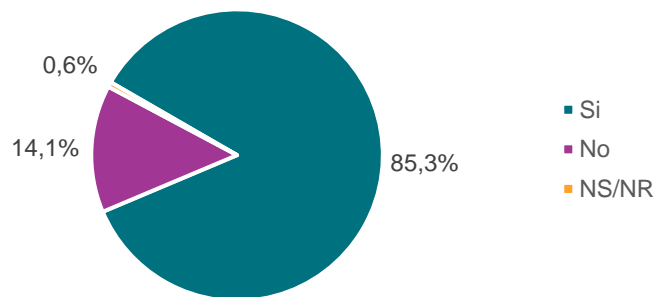
TABLA N°6: ¿CUÁL ES EL MEDIO POR EL QUE LE LLEGA EL PAGO DEL SUBSIDIO?

OPCIONES	PERSONAS BENEFICIARIAS	PORCENTAJE
EFFECTIVO	314	1,2%
DEPÓSITO EN SU CUENTA	26.318	98,4%
OTRO	115	0,4%
TOTAL	26.747	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2023.

Otra información recabada respecto a el pago del subsidio es si las personas han recibido alguna vez el pago de éste al menos una vez, a lo que el 85,3% de las personas encuestadas señala que sí.

GRÁFICO N°14: DURANTE EL AÑO 2023, ¿RECIBIÓ EL PAGO DEL SUBSIDIO AL MENOS UNA VEZ?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2023.





Al 20,1% restante, que señala no haber recibido el pago del subsidio, se les pregunta las razones de por qué no han recibido el subsidio, a lo que en su mayoría responden que desconocen si les concedieron el beneficio, con un 34,9%, un 24,1% señala que desconoce las fechas de pago, y un 17,3% 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, incumplimiento de requisitos, incompatibilidad con otros beneficios, falta de pago de cotizaciones y desconocimiento de las razones.

TABLA N°7: ¿POR QUÉ NO HA RECIBIDO EL SUBSIDIO?

OPCIONES	PERSONAS BENEFICIARIAS	PORCENTAJE
DESCONOCE LAS FECHAS DE PAGO	1.067	24,1%
DESCONOCE SI LE CONCEDIERON EL BENEFICIO	1.549	34,9%
DESCONOCE LA FORMA EN QUE SE REALIZA EL PAGO	258	5,8%
DESCONOCE LA UBICACIÓN DE LAS SUCURSALES O PUNTOS DE PAGO	58	1,3%
TIENE DIFICULTAD PARA ACCEDER A LOS PUNTOS DE PAGO	66	1,5%
NO HA SALIDO AÚN EL PRIMER PAGO	771	17,4%
FALTA DE TIEMPO	120	2,7%
OTRO ¿CUÁL?	545	12,3%
TOTAL	4.434	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2023.

También se les consulta a las personas beneficiarias si en alguna oportunidad se les ha suspendido el pago del subsidio, a lo que el 26,8% señala que sí. Respecto a si comprendieron las razones por las que se suspendió el pago, sólo un 21,5% de las personas beneficiarias señala conocerlas.

TABLA N°8: ¿EN ALGUNA OPORTUNIDAD SE LE HA SUSPENDIDO EL PAGO DEL BONO O SUBSIDIO?

OPCIONES	PERSONAS BENEFICIARIAS	%
SI	8.404	26,8%
NO	8.134	25,9%
NO SABE	10.184	32,5%
NR	4.653	14,8%
TOTAL	31.375	100%

TABLA N°9: ¿COMPRENDIÓ USTED LAS RAZONES POR LAS QUE SE SUSPENDIÓ EL PAGO?

OPCIONES	PERSONAS USUARIAS	%
SI	1.805	21,5%
NO	6.580	78,3%
NS/NR	19	0,2%
TOTAL	8.404	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2023.

Las principales razones corresponden a que “no presenta información de renta” con un 23,4%, “no presenta pago de cotizaciones por parte del empleador” con un 23,1%, “presenta una renta superior al requisito del subsidio” con un 22,7%, y “por ser beneficiario del Ingreso mínimo garantizado” con un 16,4%. En la opción “otro” que alcanza un 10,2% se mencionan razones referidas a: no estar trabajando, incumplimiento de requisitos, incompatibilidad con otros beneficios, licencias médicas, cambio de datos de usuarios, y falta de pago de cotizaciones.





TABLA N°10: ¿CUÁLES HAN SIDO LAS CAUSAS DE SU NO PAGO O SUSPENSIÓN DEL SUBSIDIO?

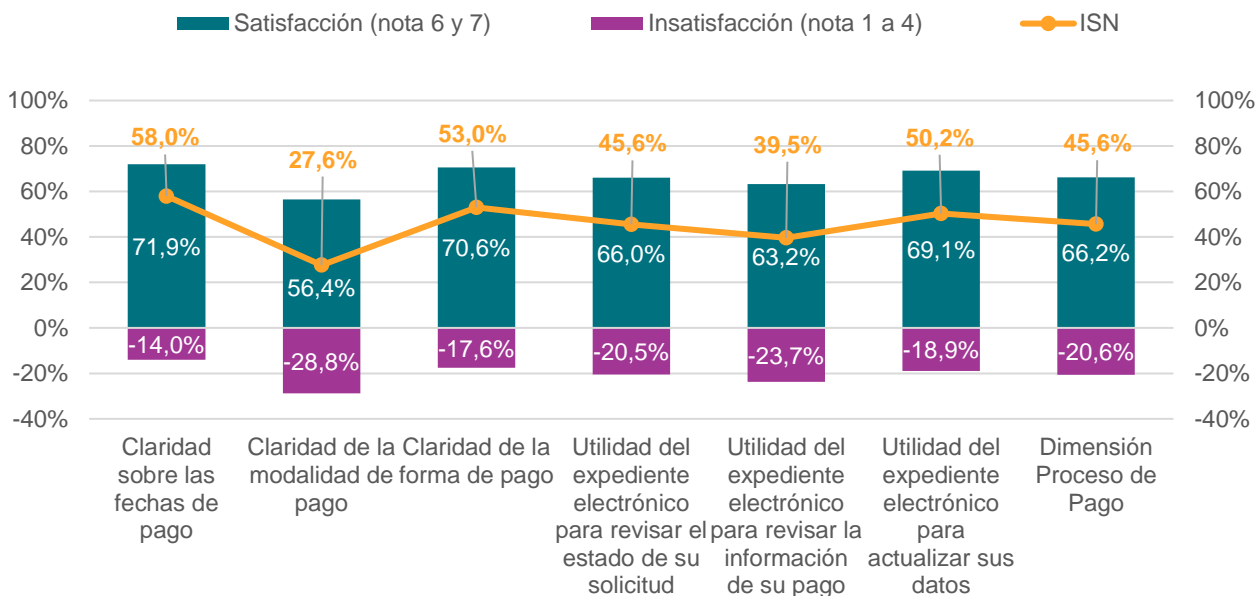
OPCIONES	PERSONAS BENEFICIARIAS	PORCENTAJE
NO PRESENTA INFORMACIÓN DE RENTA	483	26,8%
NO PRESENTA PAGO DE COTIZACIONES POR PARTE DEL EMPLEADOR	391	21,7%
PRESENTA UNA RENTA SUPERIOR AL REQUISITO DEL SUBSIDIO	497	27,5%
SIN LICENCIA DE EDUCACIÓN MEDIA	15	0,8%
SE ENCUENTRA EXTINGUIDO SU BENEFICIO POR CUMPLIMIENTO DE LA EDAD MÁXIMA	58	3,2%
POR SER BENEFICIARIO DEL INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	214	11,9%
OTRO ¿CUÁL?	147	8,1%
TOTAL	1.805	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2023.

EVALUACIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE PAGO"

La dimensión "proceso de pago", evaluada por las personas beneficiarias que recibieron pagos durante el año 2023, presenta un ISN de 45,6% que corresponde a una satisfacción muy negativa. Este resultado responde a la evaluación de los aspectos que la componen siendo el peor evaluado "claridad de la modalidad de pago" que alcanza un ISN de 27,6%, y la "utilidad del expediente electrónico para revisar la información de su pago mensual" que obtiene un ISN de 39,5% y la "utilidad del expediente electrónico para revisar el estado de su solicitud" que con un ISN de 45,6% califican como muy negativas. Por otra parte, los aspectos mejor evaluados corresponden a la "claridad sobre las fechas de pago" con un ISN de 58%, y la "claridad de la forma de pago" que obtiene un ISN de 53%, ambas equivalentes a una satisfacción negativa.

GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA "PROCESO DE PAGO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2023.



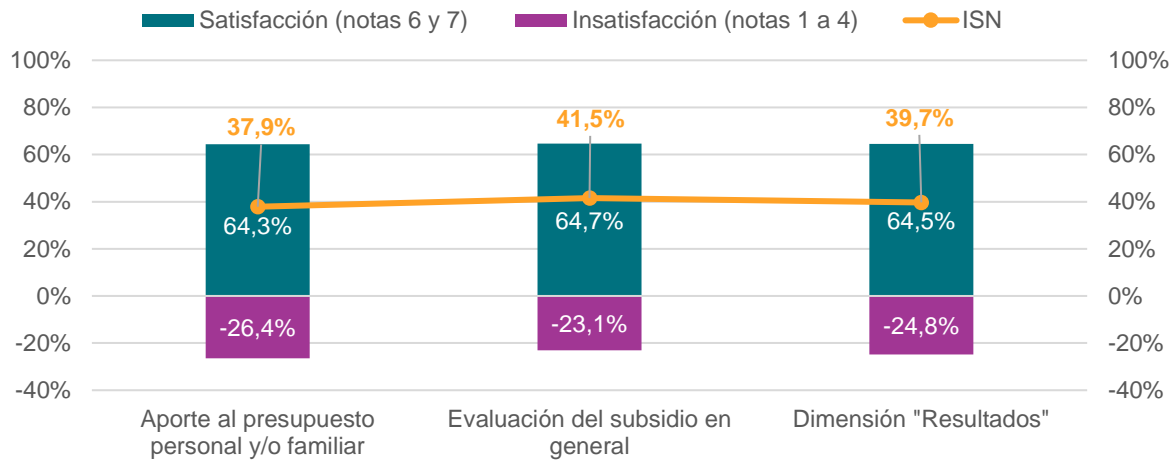


2.6 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

La última dimensión analizada en este reporte es “Resultados”, que engloba la percepción de las personas beneficiarias que recibieron pagos durante el año 2023, y que está referida a al aporte del subsidio. Esta dimensión presenta un ISN igual a 39,7%, que da cuenta de una calificación muy negativa de satisfacción.

Las variables que componen esta dimensión presentan ISN similares al de la dimensión que en particular corresponden a “aporte al presupuesto familiar” y “evaluación general del subsidio” ambas con calificación de satisfacción muy negativa, producto de sus ISN que son de 37,9% y 41,5%, respectivamente.

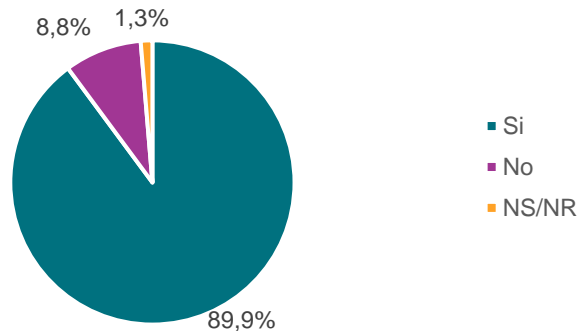
GRÁFICO N°16: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2023.

Por último, al consultarle a las personas beneficiarias del Subsidio al Empleo Joven si lo recomendarían a otras personas, la mayor parte, un 89,9%, señala que lo haría.

GRÁFICO N°17: ¿RECOMENDARÍA A OTRAS PERSONAS ACCEDER A ESTE SUBSIDIO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2023.





3. RESULTADOS DESAGREGADOS POR REGIÓN, SEXO Y MODALIDAD DE PAGO

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada regional, por sexo y modalidad de pago considerando que la muestra no solo es representativa a nivel nacional, sino que también por estas variables. 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 levemente superiores al 5%, aspecto que es importante de tomar en cuenta al leer las cifras que se presentan a continuación.

Las siguientes tablas presentan los ISN para cada región, sexo y modalidad de pago, por cada 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 variable.

TABLA N°11: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN POR REGIÓN DEL SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN AÑO 2023.

REGIONES	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	NACIONAL
Información y difusión del programa																	
Positiva	59,3%	62,0%	62,3%	61,3%	59,9%	60,7%	61,6%	60,1%	59,1%	58,8%	58,6%	61,6%	59,4%	57,3%	58,0%	62,8%	59,9%
Negativa	25,1%	23,8%	23,9%	24,3%	25,0%	24,5%	23,6%	25,3%	26,0%	26,2%	25,9%	24,7%	25,9%	27,4%	26,7%	22,2%	25,3%
ISN	34,1%	38,1%	38,4%	37,0%	34,9%	36,3%	38,0%	34,8%	33,1%	32,6%	32,7%	36,9%	33,4%	29,9%	31,3%	40,5%	34,6%
Proceso de postulación																	
Positiva	66,5%	70,0%	70,0%	69,2%	69,0%	68,1%	71,1%	69,5%	69,5%	68,3%	67,4%	69,9%	67,5%	67,5%	69,5%	72,6%	68,6%
Negativa	18,3%	15,1%	15,0%	16,4%	16,5%	17,6%	15,5%	16,4%	16,3%	17,2%	15,9%	16,4%	17,8%	17,5%	16,2%	13,3%	16,9%
ISN	48,1%	54,9%	55,0%	52,8%	52,5%	50,5%	55,6%	53,1%	53,2%	51,1%	51,5%	53,4%	49,7%	50,0%	53,2%	59,3%	51,6%
Proceso de pago																	
Positiva	73,7%	74,7%	77,8%	73,9%	72,7%	73,8%	73,8%	73,3%	72,6%	72,1%	67,9%	72,7%	72,9%	72,2%	71,0%	75,0%	73,2%
Negativa	14,0%	13,8%	12,0%	14,8%	15,8%	15,2%	15,5%	15,5%	15,6%	15,5%	17,8%	16,3%	15,7%	15,7%	16,6%	13,9%	15,4%
ISN	56,8%	58,6%	62,5%	56,7%	54,7%	56,3%	56,3%	55,2%	54,4%	54,6%	48,5%	54,3%	54,7%	54,5%	51,9%	58,8%	55,4%
Resultados																	
Positiva	71,6%	71,2%	73,2%	71,6%	69,3%	72,0%	72,1%	71,3%	71,1%	67,9%	69,7%	70,4%	69,0%	68,4%	69,0%	72,6%	70,0%
Negativa	18,6%	18,7%	17,1%	20,0%	21,3%	18,8%	19,3%	20,1%	20,5%	22,9%	22,9%	20,1%	21,2%	23,1%	21,0%	18,5%	20,6%
ISN	53,0%	52,5%	56,1%	51,6%	48,1%	53,2%	52,8%	51,2%	50,6%	45,0%	46,8%	50,3%	47,7%	45,3%	48,0%	54,0%	49,4%
Satisfacción global programa	48,0%	51,0%	53,0%	49,5%	47,5%	49,1%	50,7%	48,6%	47,8%	45,8%	44,9%	48,7%	46,4%	44,9%	46,1%	53,2%	47,8%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2023.





TABLA N°12: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN POR SEXO DEL SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN AÑO 2023.

SEXO	HOMBRES	MUJERES	NACIONAL
Información y difusión del programa			
Positiva	51,8%	57,0%	54,7%
Negativa	31,1%	28,2%	29,5%
ISN	20,6%	28,8%	25,3%
Proceso de postulación			
Positiva	64,4%	69,8%	67,5%
Negativa	19,0%	16,5%	17,6%
ISN	45,4%	53,3%	49,9%
Proceso de pago			
Positiva	62,6%	68,6%	66,2%
Negativa	22,9%	19,0%	20,6%
ISN	39,7%	49,6%	45,6%
Resultados			
Positiva	60,5%	67,3%	64,5%
Negativa	28,0%	22,5%	24,8%
ISN	32,5%	44,8%	39,7%
Satisfacción global programa	34,6%	44,1%	40,1%

Fuente: Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2023.

TABLA N°13: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN POR MODALIDAD DE PAGO DEL SUBSIDIO AL EMPLEO JOVEN AÑO 2023.

MODALIDAD DE PAGO	ANUAL	MENSUAL	NACIONAL
Información y difusión del programa			
Positiva	56,3%	54,0%	54,7%
Negativa	28,1%	30,1%	29,5%
ISN	28,3%	24,0%	25,3%
Proceso de Postulación			
Positiva	69,2%	66,9%	67,5%
Negativa	16,0%	18,1%	17,6%
ISN	53,2%	48,8%	49,9%
Proceso de Pago			
Positiva	68,5%	65,0%	66,2%
Negativa	18,6%	21,6%	20,6%
ISN	49,9%	43,4%	45,6%
Resultados			
Positiva	72,8%	60,0%	64,5%
Negativa	17,7%	28,6%	24,8%
ISN	55,2%	31,4%	39,7%
Satisfacción global programa	46,6%	36,9%	40,1%

Fuente: Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa SEJ año 2023.



4. 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 a nuestros registros usted postuló a este subsidio durante el año 2023.</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 municipal 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 claridad de la información disponible sobre las siguientes características del subsidio?		
Calidad y claridad de información sobre las características básicas del programa:	[PREG_04_01] Claridad de la información sobre los requisitos para postular	No tuvo información	Nota de 1 a 7
	[PREG_04_02] Claridad de la información sobre la modalidad de pago (depósito o efectivo)	No tuvo información	Nota de 1 a 7
	[PREG_04_03] Claridad de la información sobre el calendario de pagos	No tuvo información	Nota de 1 a 7
	[PREG_04_04] Claridad de la información sobre los potenciales montos a recibir según tramo de renta	No tuvo información	Nota de 1 a 7

2. PROCESO DE POSTULACIÓN

Indicador	[PREG_05] ¿De qué forma postuló al subsidio?	
Medio de postulación	a. Directo a través del sitio web de SENCE	
	b. En una oficina de SENCE	
	c. En una OMIL	
	d. Telefónicamente por medio de SENCE	
	e. Otro ¿Cuál?	

Indicador	[PREG_06] ¿Necesitó apoyo de otra persona (por ejemplo, familiar o amigo) para poder postular al programa?	Sí <i>pasa a</i> [PREG_08]
Asistencia durante el proceso		No

Indicador	[PREG_07] 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_07_01] Facilidad para encontrar el sitio web para postular	Nota de 1 a 7
	[PREG_07_02] Facilidad para realizar el llenado del formulario de postulación	Nota de 1 a 7
	[PREG_07_03] Facilidad para realizar cambios de datos en el formulario de postulación	Nota de 1 a 7
	[PREG_07_04] Facilidad para revisar el resultado de la postulación	Nota de 1 a 7

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

Indicador	[PREG_09] 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 manual de postulación?	Nota de 1 a 7
Instructivo de postulación		

3. RESULTADOS DE LA POSTULACIÓN

Indicador	[PREG_10] ¿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	
	d. Consulta en call center de SENCE	

Indicador		Sí
Cuenta usuario	[PREG_11] ¿Sabe que puede revisar el estado de su postulación por medio del expediente electrónico accediendo con su clave única?	No <i>pasa a</i> [PREG_14]

Indicador		Sí
Cuenta usuario	[PREG_12] ¿Usted ha utilizado el expediente electrónico para revisar el seguimiento de su solicitud?	No <i>pasa a</i> [PREG_14]

Indicador	[PREG_13] 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 del expediente electrónico del subsidio?	
Expediente electrónico del subsidio	[PREG_13_01] Utilidad del expediente electrónico para revisar el estado de su solicitud	Nota de 1 a 7

Indicador	[PREG_14] 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	



CUESTIONARIO BENEFICIARIAS 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 2023.</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 programa. 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	<p>[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?</p>	Nota de 1 a 7
Accesibilidad de la información		

Indicador	<p>[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 claridad de la información disponible sobre las siguientes características del subsidio?</p>		
Calidad y claridad de información sobre las características básicas del programa:	<p>[PREG_02_01] Claridad de la información sobre los requisitos para postular</p>	No tuvo información	Nota de 1 a 7
	<p>[PREG_02_02] Claridad de la información sobre la modalidad de pago (depósito o efectivo)</p>	No tuvo información	Nota de 1 a 7
	<p>[PREG_02_03] Claridad de la información sobre el calendario de pagos</p>	No tuvo información	Nota de 1 a 7
	<p>[PREG_02_04] Claridad de la información sobre los potenciales montos a recibir según tramo de renta</p>	No tuvo información	Nota de 1 a 7

2. EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

Indicador	<p>[PREG_03] ¿Usted ha utilizado el expediente electrónico para actualizar sus datos y revisar información sobre su subsidio?</p>	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 a los siguientes aspectos del expediente electrónico del subsidio?	
Expediente electrónico del subsidio	[PREG_04_01] Utilidad del expediente electrónico para revisar el estado de su solicitud	Nota de 1 a 7
	[PREG_04_02] Utilidad del expediente electrónico para revisar la información de su pago mensual	Nota de 1 a 7
	[PREG_04_03] Utilidad del expediente electrónico para actualizar sus datos bancarios, de dirección, modalidad de pago, otros	Nota de 1 a 7

3. PROCESO DE PAGO

Indicador	[PREG_05] ¿Obtuvo información sobre las fechas de pago?	Sí
Concreción del pago		No <i>pasa a [PREG_08]</i>

Indicador	[PREG_06] 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_07] ¿Se han realizado los pagos en la fecha indicada?	Sí
Concreción del pago		No

Indicador		Sí
Medio de pago	[PREG_08] ¿Tiene claro el medio de pago que usted dispone para recibir el subsidio?	No <i>pasa a [PREG_10]</i>
	[PREG_09] ¿Cuál es el medio de pago del subsidio?	
	a. Efectivo	
	b. Depósito en su cuenta	

Indicador		Sí <i>pasa a [PREG_12]</i>
Concreción del pago	[PREG_10] Durante el año 2023, ¿Recibió el pago del subsidio al menos una vez?	No

Indicador	[PREG_11] ¿Por qué? <i>pasa a [PREG_16]</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_12] ¿En alguna oportunidad no se le ha pagado el bono o subsidio?	No <i>pasa a</i> [PREG_15]
		No sabe <i>pasa a</i> [PREG_15]

Indicador		Sí
Suspensión del pago	[PREG_13] ¿Comprendió usted las razones por las que se no se le ha pagado el pago?	No <i>pasa a</i> [PREG_15]

Indicador	[PREG_14] ¿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. Se encuentra extinguido su beneficio por cumplimiento de la edad máxima	
	e. Se encuentra extinguido su beneficio por cumplimiento del periodo de 4 años continuos	
	f. Por ser beneficiario del Ingreso mínimo garantizado	
	g. Otro ¿cuál?	

Indicador	[PREG_15] 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_15_01] Claridad de la modalidad de pago (mensual o anual)	Nota de 1 a 7
	[PREG_15_02] Claridad de la forma de pago (efectivo o depósito)	Nota de 1 a 7

4. RESULTADOS

Indicador	[PREG_16] 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 a su presupuesto personal y/o familiar?	Nota de 1 a 7
Evaluación de resultados	[PREG_17] 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_18] ¿Recomendaría a otras personas acceder a este subsidio?	Sí
Recomendación		No

Subunidad de Estudios

