Informe Final

"Evaluación de implementación de subsidios IFE Laboral, Protege y Contrata, años 2021 – 2022"

Preparado especialmente para:

25 septiembre de 2023

Tabla de Contenidos

1. ANTECEDENTES 4

1.1 Subsidio IFE Laboral 4

1.2 Subsidio Protege 5

1.3 Subsidio Contrata 6

2. MARCO TEÓRICO 7

2.1 Enfoque cualitativo 9

2.2 Levantamiento de procesos 9

3. OBJETIVOS 13

3.1 Objetivo General 13

3.2 Objetivos Específicos 13

4. MARCO METODOLÓGICO 15

4.1 Unidad de Análisis 15

4.2 Marco y Diseño muestral 15

Usuarios *16*

Empresas *16*

4.3 Instrumento de levantamiento cuantitativo 17

5. RESULTADOS 18

5.1 Caracterización beneficiarios 18

5.1.1 Usuarios 18

5.1.2 Empresas Contrata 32

5.2 Mecanismos de información de los subsidios 46

5.3 Motivación y expectativas para postular 51

5.4 Necesidades del cuidado infantil 60

5.5 Conocimientos y Evaluación del proceso de postulación e implementación 63

Organización y gestión de los subsidios 66

Soporte y asistencia técnica desde nivel central *67*

Gestión de las direcciones regionales *68*

Proceso de atención de personas usuarias *70*

Proceso de difusión y convocatoria *71*

Postulación *75*

Proceso de concesión *80*

Proceso de pago *81*

Proceso de apelación *83*
5.6 Efectos laborales 88
5.7 Trayectorias laborales 90
Diagrama: Fortalezas, debilidades y principales medios de información de los subsidios IFE Laboral y Protege *97*
5.8 Incentivos de contratación de personal 97
5.9 Valoración del uso del subsidio 104
5.10 Crecimiento del sector empresarial 106
5.11 Análisis de sentimiento 109
6. CONCLUSIONES 118
7. RECOMENDACIONES 129
8. ANEXOS 132
8.1 Anexo 1 132
8.2: Anexo 2 132
8.3 Anexo 3 133

1. ANTECEDENTES

Durante el año 2020 se desencadenó en Chile, una crisis sanitaria que impactó fuertemente la economía y de manera particular el mercado del trabajo, generando efectos que implicaron la pérdida de empleos. Lo anterior se vio reflejado en el aumento de las tasas de desempleo, llegando a cifras como un 13,1% en el trimestre móvil de mayo a julio de 2020 según la Encuesta Nacional de Empleo, correspondiente a la tasa más alta de desempleo desde el año 2010. A su vez se vio un impacto en la participación laboral, presentando una caída en esa tasa de un 63,4% a un 51,8% en el mismo período.

Otro dato revelador de esta crisis del mercado del trabajo es que, para el mes de agosto de 2020, 113.257 empresas se habían acogido a la Ley N°21.227, del 6 de abril de 2020, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, sobre Protección del Empleo y pactado la suspensión temporal de sus contratos de trabajo, con cargo los fondos de cesantía, involucrando a 739.651 trabajadores.

En función de todo lo anterior, a partir del mes de agosto de 2020, el Ministerio del Trabajo y Previsión Social; el Ministerio de Hacienda; y el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, diseñaron una serie de subsidios al empleo destinados a aumentar la contratación de las empresas, incentivar el retorno de trabajadores, apoyar el empleo femenino en la pequeña empresa, y aumentar la participación laboral formal.

Dada la magnitud y relevancia de los subsidios al empleo generados en los últimos años, es de especial relevancia indagar y evaluar en los efectos que estos presentaron, además de cómo se llevó a cabo su implementación.

Como información complementaria, se reporta en la Anexo 8.3 una revisión internacional de los subsidios al empleo otorgados a nivel internacional, con énfasis en los países latinoamericanos, y los efectos estudiados, hasta el momento. Como forma de ilustración de los resultados de este estudio en un contexto global.

A continuación, se describen los tres subsidios que serán parte de la presente evaluación

1.1 Subsidio IFE Laboral

El IFE Laboral es un complemento a la renta que se entrega directamente a las y los trabajadores que inicien una relación laboral con un nuevo empleador. Es un incentivo real para que formalicen su situación laboral, o bien, decidan ingresar al mercado laboral a través de la suscripción de una nueva relación laboral formal.

Se otorga a quien acredite haber iniciado una nueva relación laboral con un empleador. Para acceder al beneficio, el trabajador o trabajadora debe postular en el mes de inicio de la relación laboral o, máximo, durante el mes previo al inicio de dicha relación. Si se comprueba que la relación laboral con el empleador identificado es anterior a este horizonte temporal, no se puede acceder al subsidio.

Adicionalmente, el trabajador o trabajadora debe contar con una remuneración mensual bruta imponible menor o igual a tres Ingresos Mínimos Mensuales.

Respecto de los montos bonificados, estos se determinan según la condición de grupo prioritario de trabajadores y según el monto de la renta. Así, los hombres mayores de 24 años reciben una bonificación equivalente al 25% de su renta bruta mensual imponible con un tope de 100 mil pesos mensuales. En el caso de trabajadores/as mujeres, jóvenes entre 18 y 24 años, y personas en situación de discapacidad, la bonificación es equivalente al 60% de su RBM, con un tope de 300 mil pesos.

Finalmente, el beneficio se otorga por hasta 3 meses.

1.2 Subsidio Protege

El subsidio "Protege" busca incentivar el ingreso al mercado laboral de personas (especialmente mujeres, tanto dependientes como independientes) cuyos hijos menores de 5 años demandan la necesidad de cuidados permanentes y continuos, lo que termina por configurar en la práctica un impedimento para salir a trabajar.

El subsidio se otorga a madres trabajadoras (o padres y/o cuidadores que tuvieran el cuidado del menor), dependientes o independientes, que tengan a su cuidado un niño o niña menor de 5 años, y que no tenga garantizado el derecho a sala cuna por parte de su empleador. Se trata de un subsidio mensual de $200.000 que se entrega directamente a las trabajadores/as beneficiarias por cada niño o niña menor de 5 años, para que sea destinado a su cuidado.

Dado que se trata de un subsidio a la oferta, todos los requisitos que contempla el subsidio son a nivel de personas, siendo estos los siguientes:

- Ser madre trabajadora, dependiente o independiente, que tengan a su cargo el cuidado de un niño o niña menor de cinco años. Alternativamente, el padre trabajador, dependiente o independiente, que tenga el cuidado personal de manera exclusiva, o aquél que se le haya otorgado el cuidado personal de un niño o niña menor de dos años.

- Que la madre trabajadora, dependiente o independiente, esté trabajando ya sea de forma presencial o en modalidad de teletrabajo, a distancia o mixta.

- Cumplir con un mínimo de cotizaciones: esta norma busca que las mujeres que postulan al beneficio sean mujeres que ya han formado parte del mercado del trabajo en periodos anteriores a la actual situación de desempleo. Distingue según el tipo de vinculación laboral de la madre o tutor:

    - En el caso de trabajadoras dependientes, estas deberán contar con 4 cotizaciones de seguridad social registradas en los últimos 12 meses previos a la postulación, siendo una de estas 4 cotizaciones del mes previo a la postulación.

    - el caso de trabajadoras independientes, deberán haber cotizado como independiente en la última operación renta con aporte de cotizaciones total

o parcial, o bien, cumplir con cuatro cotizaciones (salud y AFP) en los últimos 12 meses, con el último mes cotizado previo a la postulación.

Respecto de la duración del beneficio, este corresponde a 3 meses contados desde la primera bonificación.

1.3 Subsidio Contrata

El Subsidio Contrata tiene por objeto incentivar la contratación y mantención de trabajadoras y trabajadores en nuevos puestos de trabajo, entregando a la empresa un porcentaje de la remuneración mensual bruta por cada trabajador o trabajadora que postula, que signifique una contratación adicional, que incremente el tamaño de la Planilla de Referencia. Entendida esta última, como la planilla que contiene el número de trabajadores o trabajadoras con contrato vigente de la empresa beneficiaria durante el mes de julio de 2020.

Esta bonificación fue establecida en un 50% de una renta bruta mensual con tope de 250 mil pesos al mes por trabajador. En el caso de las y los trabajadores más jóvenes (18 - 23 años), de las mujeres y personas en situación de discapacidad, esta bonificación se incrementa, considerando el 65% de una RMB con tope de 290 mil pesos.

Para obtener el beneficio, la empresa que postulaba debía incrementar su Planilla de Referencia y así optar al pago del subsidio por cada nuevo trabajador contratado. Al postular por primera vez a este beneficio, SENCE determinaba una Planilla de Contraste para la empresa, en base a los trabajadores que se encontraban con contrato de trabajo vigente al momento de dicha postulación. Entonces, la empresa postula a recibir el subsidio por cada nuevo trabajador o trabajadora que contrate.

Una vez obtenido el beneficio, esta regla seguirá operando mes a mes de bonificación, por lo que la empresa deberá, al menos, mantener el número de trabajadores o trabajadoras que integran su planilla. De lo contrario, se extingue la bonificación a la contratación concedida respecto del nuevo trabajador contratado, ajustándose al tamaño efectivo de la nómina. Si no hay aumento o existe disminución, no se pagará ningún beneficio en la línea contrata. A este subsidio también podían postular empresas que tributasen en primera categoría o bien pequeños.

Respecto de las y los trabajadores que pueden ser postulados por las empresas (siempre y cuando lo hagan hasta 30 días después de iniciada la relación laboral), estos deben cumplir con los siguientes requisitos: (i) ser mayores de 18 años; (II) ser nuevas contrataciones, en el sentido que deben haberse materializado desde el 28 de septiembre de 2020 en adelante, y siempre que no hayan trabajado para una empresa que sea parte del mismo grupo empresarial de aquella que realiza su postulación con posterioridad al 28 de septiembre; y finalmente (iii) ser trabajadores que no hayan sido despedidos después del 28 de septiembre de 2020 por la empresa postulante, a fin de no fomentar la rotación laboral.

En cuanto a las reglas de concesión y pago del beneficio, dado que la existencia de una relación laboral se verifica administrativamente en función del pago de cotizaciones previsionales, se estableció un límite máximo de bonificaciones para el primer mes de

otorgamiento del beneficio, independiente del total de trabajadores o trabajadoras que hubiese postulado la empresa.

Así, las empresas cuyas Planillas de Referencia tuvieran 25 o más trabajadores, se le podía conceder un máximo de bonificaciones equivalente hasta un 20% de dicha planilla en el primer mes posterior a su postulación. Por su parte, las empresas cuya Planilla de Referencia fuese menor de 25 trabajadores, se les podía conceder y pagar un máximo de 5 bonificaciones.

2. MARCO TEÓRICO

La búsqueda de recuperación económica que se está produciendo en el mundo todavía no ha logrado generar un número de nuevos puestos de trabajo suficiente para devolver el empleo a los niveles prepandemia en la mayoría de las economías.

Según el informe de la **OECD**, **Las Perspectivas del Empleo 2021**, en el año 2020 se perdieron en países de la OCDE aproximadamente 22 millones de puestos de trabajo con respecto a 2019, y 114 millones en todo el mundo. Pese a la recuperación parcial, en la OCDE quedan todavía ocho millones largos de desempleados más que antes de la crisis, y el número de personas que no buscan activamente un empleo sigue más de 14 millones por encima de las cifras precrisis. La tasa de empleo (el porcentaje de la población en edad de trabajar que está ocupada) en los países de la OCDE continuará por debajo de los niveles prepandemia a finales de 2022, según el informe.

Las horas trabajadas en **empleos de baja remuneración** cayeron más de un 28% en el conjunto de la OCDE, 18 puntos porcentuales más que el descenso registrado en los empleos mejor remunerados. El número de jóvenes que ni trabajan ni estudian ni reciben formación (los denominados "nini") se incrementó en casi tres millones, lo que constituye una inversión de la tendencia del último decenio. Al final de 2020, la tasa media de "nini" en la franja de edad de 15 a 29 años, el 12%, seguía un punto porcentual por encima de la del año anterior.

La tasa de desempleo de la OECD bajó ligeramente en mayo de 2021, hasta el 6,6% (frente al 6,7% de abril de 2021), y permanece 1,3 puntos porcentuales por encima de su nivel prepandemia observado en febrero de 2020. El número de trabajadores desempleados en los países de la OCDE se situó en 43,5 millones en mayo de 2021, 8,1 millones más que en febrero de 2020. Por su parte, la tasa de desempleo juvenil de la OCDE, un 13,6% en mayo de 2021, seguía 2,2 puntos porcentuales por encima de su nivel prepandemia. Existen considerables disparidades entre países en lo que respecta a la magnitud de la perturbación económica y a la velocidad de la recuperación: las diferencias entre las tasas de desempleo de mayo de 2021 y febrero de 2020 van desde los más de 4 puntos porcentuales de algunos países (como Colombia y Costa Rica) hasta casi 0 en otros (Australia y Francia, por ejemplo).

El Secretario General de la OCDE, Mathias Cormann, al respecto indica que "Va a ser muy importante dar con la configuración de políticas correcta para fomentar la inversión empresarial y la creación de empleo, así como para impulsar la mejora y la adecuación de las competencias y el reciclaje profesional imprescindibles para garantizar que todos los

ciudadanos tengan las mejores oportunidades posibles de participar en la recuperación y beneficiarse de ella".

"A medida que los gobiernos ponen en práctica sus planes de recuperación, es esencial continuar apoyando a las familias más necesitadas y, al mismo tiempo, dirigir con mayor precisión las medidas de política fiscal concebidas para estimular el crecimiento hacia empresas y empleos que tienen un futuro viable en el contexto post-covid, proporcionando los incentivos adecuados para que la inversión empresarial se traduzca en una reparación del empleo y en la creación de nuevos puestos de trabajo.

Retirar prematuramente el apoyo podría poner en peligro la recuperación. Los costos a corto plazo de estas medidas fiscales pueden reducirse mejorando la focalización del apoyo en los sectores, empresas y hogares más vulnerables y fomentando las start-ups y la creación de empleo", también recalcó Cormann en una conferencia en París.

El mercado laboral también continúa siendo vulnerable a una rápida acumulación de desempleo de larga duración. Muchos de quienes perdieron el trabajo en las primeras fases de la pandemia han seguido desempleados desde entonces y tienen cada vez más problemas para competir con los ciudadanos cuyos puestos de trabajo han estado protegidos.

En el momento álgido de la crisis, los programas de retención de empleo apoyaron a unos 60 millones de puestos de trabajo, más de diez veces el número de empleos protegidos durante la crisis financiera, y salvaron hasta 21 millones de puestos de trabajo. Estos programas contribuyeron a limitar el aumento del desempleo en muchos países y, hasta la fecha, nada indica que hayan tenido un efecto adverso significativo sobre la creación de empleo. El diseño de otros programas debe modificarse para promover la recuperación y, más adelante, deberían eliminase gradualmente, según la OECD.

El aumento de la inversión en políticas activas del mercado de trabajo será esencial para ayudar a los trabajadores a encontrar un empleo. Las políticas activas deben ampliarse para proporcionar apoyo y los gobiernos deberían integrar mejor los servicios de empleo y formación e individualizar el acompañamiento para mejorar su eficacia.

La inversión en políticas de capacitación eficaces es esencial para ayudar a las empresas, a las start-ups y a los trabajadores a afrontar la transición a profesiones y sectores con un elevado potencial de crecimiento, incluidos los relacionados con tecnologías verdes. Deben redoblarse los esfuerzos para promover una cultura de aprendizaje a lo largo de toda la vida laboral, así como vincular la formación a las personas en lugar de a los puestos de trabajo.

En términos de futuro, la recuperación de la crisis también nos brinda la oportunidad de subsanar deficiencias de la protección social que vienen de tiempo atrás. Por ejemplo, se deberían reevaluar las ayudas de emergencia a los autónomos y otros trabajadores con poca cobertura social que se introdujeron durante la pandemia y posiblemente convertirlas en respuestas mejor dirigidas y más sistemáticas, capaces de garantizar tanto la equidad como los incentivos para trabajar. Esto significa un trato más neutral a todas las formas de trabajo, una mejora de la portabilidad de las prestaciones, y criterios de elegibilidad que se adapten mejor a las cambiantes necesidades de los ciudadanos.

2.1 Enfoque cualitativo

El presente estudio busca indagar y evaluar los efectos de los subsidios IFE Laboral, Protege y Contrata, que llevan solo 2 años de implementación, por lo que el estudio se caracteriza por ser exploratorio de las experiencias, perspectivas y valoraciones que tienen los actores de cada proceso sobre la implementación del subsidio. De esta forma, se utilizará una metodología con razonamiento deductivo, es decir, desde la particularidad de las perspectivas recopiladas de estos distintos actores se esperará llegar a conclusiones generales a través de la triangulación de información de los actores participantes de cada subsidio.

Por su parte, el estudio se enmarca bajo una metodología de carácter cualitativa para una inmersión profunda en las experiencias, percepciones y valoraciones de la dinámica urbana participativa desde quienes viven el fenómeno (Taylor y Bogdan, 1994). Este enfoque posibilita: "desgranar cómo las personas construyen el mundo a su alrededor, lo que hacen o lo que les sucede en términos que sean significativos y que ofrezcan una comprensión llena de riqueza" (Flick, 2007: 11). Asimismo, el carácter del estudio es descriptivo y analítico, pues genera reflexiones a partir de relatos analizados en profundidad (Yuni & Urbano, 2014).

Se realizarán entrevistas individuales semiestructuradas, dado que posibilitan recoger, a partir de una pauta de conversación, vivencias, referencias y significados subjetivos de los entrevistados (Peón, 2001), permitiendo la entrada a la dimensión afectiva y representacional de la participación. La utilización de esta técnica contribuirá con la generación de confianza entrevistado/a y entrevistador/a, la cual es necesaria para lograr abordar todos los temas a evaluar, considerando que se espera indagar sobre expectativas, motivaciones, temas relacionados a ingresos en casos de beneficiarios y buenas, malas prácticas e incentivos en casos de empresas.

Adicionalmente, se busca generar información, por lo que el carácter semiestructurado del instrumento permite precisar en aspectos, experiencias o procesos de la implementación que puedan presentarse durante una entrevista y no hayan sido considerados previamente.

La perspectiva de distintos actores (personas usuarias, usuarias con trayectorias laborales, SENCE, SENCE Atención Ciudadana y empresas) junto con la triangulación de diversas fuentes de información (fuentes de información secundarias de los subsidios, entrevistas) para acceder a las experiencias, contribuyen en la validez y confiabilidad de los resultados (Creswell et al 2000).

2.2 Levantamiento de procesos

El enfoque de Gestión de Procesos ha tenido un importante desarrollo en el sector privado bajo una metodología empresarial que ha sido denominada Business Process Management (BPM), y que ha sido desarrollada a partir de una serie de herramientas ofimáticas de modelado de procesos en formatos de flujos de trabajo, que utilizan como base la notación BPMN (Business Process Management and Notation) para la elaboración de mapas de

procesos. Entre las herramientas principales se encuentran: Intalio, Bonita Open Source, Process Maker, BPM uEngine, Cardiff LiquidOffice, y Bizagi, entre otras.

No obstante, este importante desarrollo de trabajos a nivel empresarial, en el sector público existen pocos trabajos, los que se han centrado fundamentalmente en las adaptaciones al modelo y las implicancias que tiene su aplicación en el Estado (Ongaro 2004; Gulledge & Sommer 2002). En este marco, Ongaro (2004) señala que la gestión de procesos se ha vuelto sumamente necesaria en el sector público debido a su progresivo proceso de fragmentación, que es producto de una mayor especialización de sus organizaciones, y de una tendencia hacia una mayor descentralización, tanto política como administrativa; y a un Estado más orientado hacia sus 'clientes' o ciudadanos.

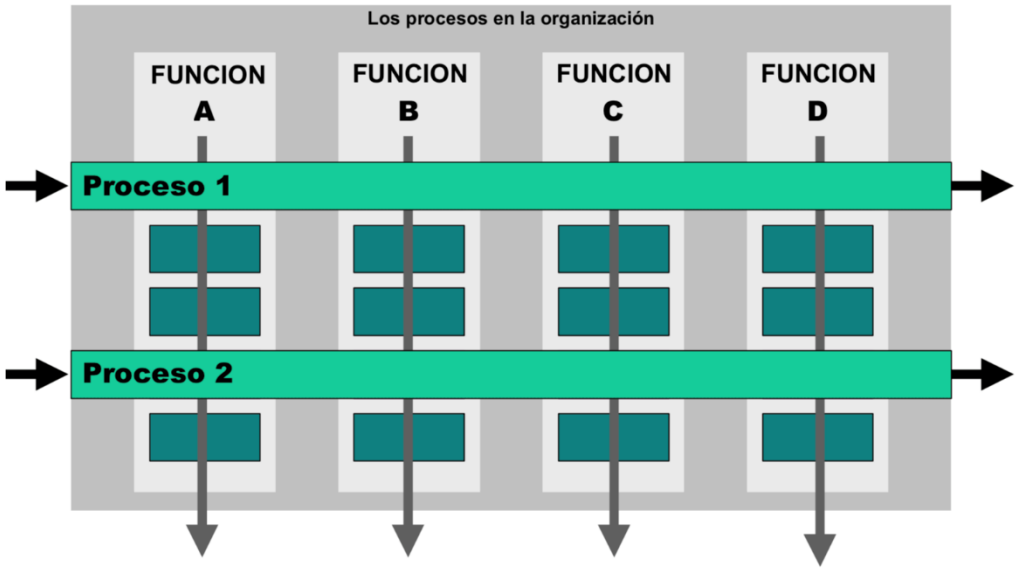
En este sentido, la Gestión Basada en Procesos se presenta como un instrumento de gran utilidad que debería ser aplicado con criterios de evaluación claros y planes de acción que logren generar un aprendizaje constante, basado en la detección de anomalías en la gestión de dicho conocimiento y en la implementación de mejoras.

Esta metodología se fundamenta en la utilización de herramientas teóricas que hacen referencia al entendimiento logrado en base a la identificación, categorización y caracterización de los procesos identificados y posteriormente estudiados. La comprensión de los conceptos que hacen referencia a términos tales como: proceso, subproceso, eficiencia, actividades, tareas, entre otros, permite la elaboración de pautas de trabajo que cumplan con el propósito de establecer un conducto regular para el desarrollo de todas y cada una de las actividades necesarias para realizar un levantamiento de procesos.

Las actividades de la organización son generalmente horizontales y afectan a varios departamentos o funciones (operaciones, personal, administración, etc.), como ilustra el siguiente diagrama.

Esta concepción "horizontal" (actividades o procesos) se contrapone a la concepción tradicional de organización "vertical" (departamentos o funciones). Esto no significa que los procesos suplan o anulen las funciones.

Ilustración 1 Ejemplo de Diagrama de Procesos que Incide en Varios Departamentos o Funciones



Fuente: Ministerio de Fomento de España. La gestión por procesos (2005).

En consecuencia, las personas implicadas en un proceso forman parte de un grupo multidisciplinar que rinde cuentas al responsable del proceso, independientemente de las funciones de cada uno en relación con el departamento al que pertenece. Esto se conoce como "**integración horizontal**" del personal de la institución[1].

Alonso-Torres (2014) plantea que tener un enfoque de procesos significa **centrarse en las actividades que producen los resultados, en lugar de limitarse a los resultados finales**. En este sentido, el autor señala que el énfasis está en determinar qué proceso origina los resultados, analizando las actividades que realmente agregan valor al producto; y en concebir la organización como un sistema, donde pasan a adquirir relevancia central las interacciones internas. Por otra parte, la Norma ISO 9001:20002 plantea que un proceso es "un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados", teniendo como base el enfoque de procesos la noción de que un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Sobre esta base, Ongaro plantea cinco principios que se deben considerar para su aplicación en el sector público:

1) La difusión de una **cultura organizacional de procesos**;

[1] **Fuente:** *Ministerio de Fomento de España. La gestión por procesos (2005).*
[2] ISO 9001:2000. Disponible en: https://iso9001calidad.com/definicion-de-terminos-586.html (Revisado: 30 de octubre de 2022).

2) la **identificación de los propietarios** de los procesos;

3) la **alineación** de los procesos básicos, del diseño organizacional, y de las tecnologías de información (TIC's);

4) la activación de cadenas de **flujos de trabajo proveedor-cliente**; y

5) le delegación y definición de un **equipo encargado de los procesos**.

Finalmente, Ongaro destaca que no basta el cumplimiento de estos principios para que la instauración de la gestión por procesos tenga éxito. Para ello, la implementación de este enfoque a nivel micro en entidades públicas **se ve favorecido cuando hay una política de gobierno a nivel nacional en la misma línea,** teniendo el resguardo de comprender –debido a la complejidad de la gestión de las relaciones intergubernamentales- que la gestión por procesos no puede ser concebida como una receta por sí misma, suficiente para aumentar la eficacia de las administraciones públicas, sino como un apoyo para generar una 'maquinaria administrativa' que permita trabajar de manera más interconectada.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Evaluar la implementación de los subsidios al empleo IFE Laboral, Protege y Contrata de los años 2021 y 2022, desde la perspectiva de los distintos actores involucrados en su ejecución

3.2 Objetivos Específicos

1. Indagar en las motivaciones y expectativas que presentan las personas usuarias para postular a los subsidios.

2. Caracterizar a las personas usuarias de cada subsidio, identificando tipologías a partir de las variables sociodemográficas relevantes que se identifiquen.

3. Identificar y evaluar los mecanismos de información por los cuales las personas usuarias se enteran sobre los subsidios, acceden a información de los distintos procesos, resuelven dudas, y evalúan la información recibida.

    a. Se deberá identificar en cada uno de los procesos de cada subsidio si la información que reciben las personas usuarias es suficiente y comprensible.
    b. Levantar los mecanismos de información que las personas usuarias privilegiarían para informarse sobre los distintos procesos de los subsidios.

4. Levantar y evaluar todos los procesos de gestión e implementación de cada subsidio considerado en esta evaluación, así como las brechas entre los procesos diseñados y los efectivamente aplicados en la práctica, identificando fortalezas y debilidades en cada uno de ellos. Se deben considerar los siguientes procesos:

    a. Organización y gestión de los subsidios.
    b. Soporte y asistencia técnica desde nivel central.
    c. Gestión de las direcciones regionales.
    d. Proceso de atención de personas usuarias.
    e. Procesos de difusión y convocatoria.
    f. Proceso de postulación.
    g. Proceso de concesión.
    h. Proceso de pago.
    i. Proceso de apelaciones.

5. Indagar en los efectos laborales que los subsidios pueden generar en las personas usuarias, identificando al menos las siguientes dimensiones:

    a. Incorporación al mercado laboral formal.
    b. Mantención en el empleo formal luego de finalizado cada subsidio.

6. Indagar en las necesidades que presentan las usuarias del subsidio Protege respecto del cuidado infantil, identificando si el subsidio cubre y responde a esas necesidades, y con que alternativas cuentan para cubrir el cuidado infantil.

7. Indagar si los subsidios IFE Laboral y Contrata generan incentivos de contratación por parte de las empresas.

8. Identificar y sistematizar buenas y malas prácticas en cuanto al uso de los subsidios, en particular desde la perspectiva de las empresas.

9. Indagar en las trayectorias laborales de las personas usuarias que han sido beneficiarias o beneficiarios de ambos programas, de modo de ver cómo éstos han influido o no en ellas. Identificar en éstas el periodo previo al subsidio, durante, y posterior al mismo.

10. Levantar recomendaciones para la implementación, gestión y diseño de los subsidios a partir de toda la información levantada

4. MARCO METODOLÓGICO

El presente estudio tiene como particularidad que posee una metodología prominentemente cualitativa dado que se busca explorar motivaciones y expectativas de distintos actores ligados a los subsidios evaluados, además de conocer en profundidad sus experiencias desde sus puntos de vista y particularidades.

Respecto del componente cualitativo de la metodología de evaluación, fuera de pretender una métrica, se focaliza en el ¿por qué? Y en el ¿cómo? de los resultados, generando valor añadido a la interpretación de estos. Las ventajas que posee la aplicación de un estudio con este tipo de metodologías radican en la posibilidad de profundización en los procesos de construcción de conocimiento y valoración subjetiva a partir de las experiencias y percepciones propias de cada uno de los agentes involucrados en los servicios y subsidios evaluados.

Para la aplicación de la técnica cualitativa de investigación, a saber, la entrevista, se propone emplear un muestreo de carácter estructural. La principal ventaja de este tipo de muestro está dada por la posibilidad de seleccionar previamente, bajo antecedentes teóricos, empíricos o secundarios, al conjunto de los individuos/actores a entrevistar, a diferencia de lo que sucede con otros tipos de muestreos cualitativos en donde se selecciona las unidades bajo criterios de arbitrariedad o de acuerdo al desarrollo y el desenvolvimiento propio de la investigación ("bola de nieve"). Este procedimiento supone una aproximación conceptual al universo de estudio, mediante una definición clara de las características más importantes que delimitan sus niveles estructurales (Scribano, A. 2008)

4.1 Unidad de Análisis

La unidad de análisis corresponde usuarias/os de los distintos subsidios evaluados, así como también empresas y funcionarios de SENCE.

4.2 Marco y Diseño muestral

Marco Estructural

A continuación, se presenta la propuesta de distribución de la muestra para la realización de entrevistas a usuarios y empresas. Para esta, se empleará un **muestreo de carácter estructural**, el cual supone una aproximación conceptual al universo a estudiar mediante una definición clara de las características más importantes que delimitan sus niveles estructurales (Scribano, 2008). La principal ventaja de este tipo de muestro está dada por la posibilidad de seleccionar previamente, bajo antecedentes teóricos, empíricos o secundarios, al conjunto de los individuos/actores a entrevistar, a diferencia de lo que sucede con otros tipos de muestreos cualitativos en donde se selecciona las unidades bajo criterios de arbitrariedad o de acuerdo con el desarrollo y el desenvolvimiento propio de la investigación ("bola de nieve").

Usuarios

De esta manera, se entrevistó a personas usuarias, empresas y funcionarios/as de SENCE, pretendiendo un objetivo de 198 entrevistas.

En el caso de las personas usuarias, se entrevistó a beneficiarios/as de los subsidios IFE Laboral, Protege y Contrata. En los dos primeros, se utilizaron criterios de (i) **género**, distribuidos en función de las proporciones observadas en el universo, de (ii) **edad**, distribuyéndolos según los grupos prioritarios de los subsidios (18 a 24 años, 25 a 54 años, y 55 años o más). Además, se distribuyeron por (iii) **zonas** (norte, centro y sur) y por (iv) **región**, con la pretensión de alcanzar una mayor representatividad nacional.

Adicionalmente, en el caso del IFE Laboral se realizó una distribución en función del universo total, en que había un número mayor de beneficiarios en el 2021 que en el 2022. En este sentido, se le otorga un 60% de la muestra a este año. Por último, se consideran los cuatro diseños del programa (diseño original, modificación de Abril de 2021, modificación de Septiembre 2021 y modificación de Junio 2022).

En el caso de los usuarios Contrata, se realizó en función del género, ya que es la variable que se presentaba en la base de datos. De esta manera, y según las proporciones observadas en el universo, se entrevista a 8 mujeres y 12 hombres.

Empresas

En empresas, se entrevistó primero a las empresas beneficiarias Contrata, esta, se distribuyó primero por **zonas** (norte, centro, sur), en segundo lugar se distribuyó por el **tamaño de la empresa** según las proporciones observadas en el universo. Finalmente, se aplicó una distribución en función de la **temporalidad** – seis, ocho y diez meses- correspondiente a las modificaciones de diseños del programa

También se entrevistó a empresas adheridas y no adheridas al IFE Laboral, las cuales se distribuyeron en función de las zonas geográficas (norte, centro, sur).

Tabla 2 Resumen de distribución muestral según programa (cualitativo)

ACTOR	NORTE			CENTRO			SUR		
	IFE Laboral	Protege	Contrata	FE Laboral	Protege	Contrata	FE Laboral	Protege	Contrata
Personas usuarias	20	15	6	25	20	8	20	15	6
Empresas	4		8	8		15	4		8
Funcionarios SENCE	4			8			4		
Total	**198**								

4.3 Instrumento de levantamiento cuantitativo

Como valor agregado, ACNexo propuso la realización de una encuesta online a una muestra representativa para cada subsidio, a fin de poder obtener datos respeto a ciertas dimensiones y objetivos planteados en la investigación. Ante esto, los objetivos principales de esta encuesta serán en torno a lograr obtener una caracterización más detallada de los perfiles de usuarias/os que nos permita complementar la información obtenida tanto en la sistematización de información existente de cada subsidio, como en el levantamiento cualitativo. De igual forma, se buscará a partir de este instrumento profundizar en los medios de conocimiento de los subsidios y las preferencias en cuanto a medios de comunicación.

Adicionalmente, esta encuesta nos permitirá obtener datos sobre la evaluación de cada una de las etapas del proceso de postulación y ejecución del subsidio, a fin de poder identificar los puntos de dolor dentro del proceso de cada uno de las y los usuarios.

Para esto se calculó una muestra con un error de +-5% considerando varianza máxima y un 95% de confianza, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2 Resumen de distribución muestral según programa (cuantitativo)

Subsidio	Universo[3]	Muestra[4]	Error
IFE Laboral	602.139	384	+-5%
Protege	199.289	383	+-5%
Empresas contrata	143.939	383	+-5%
TOTAL	**945.367**	**1.152**	**+-2,88%**

[3] El universo corresponde al total de casos que cuentan con correo electrónico.

5. RESULTADOS

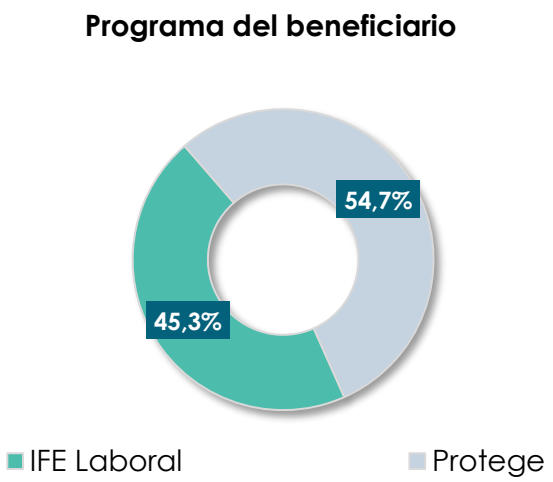
5.1 Caracterización beneficiarios

En el presente capítulo se presenta la caracterización de Usuarios de los diferentes subsidios evaluados de SENCE (IFE laboral, Protege y Contrata). En él se revisarán los datos recopilados en las encuestas para posteriormente dar cuenta de los perfiles de cada subsidio.

5.1.1 Usuarios

A nivel general se puedo observar que del total de encuestados (2.156) un 45,3% corresponde a beneficiarios de IFE Laboral y un 54,7% a beneficiarias del subsidio protege.

Gráfico 3 Cantidad de encuestados según subsidio

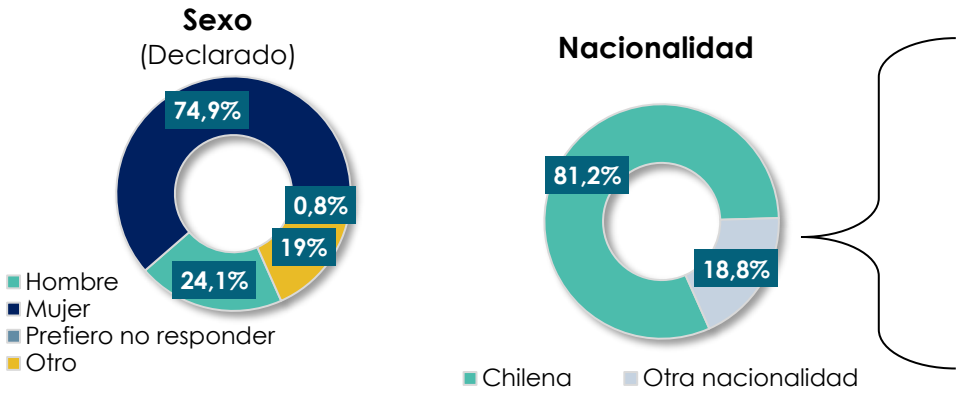


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

A nivel general, se puede observar que del total de encuestados (2.156) un 24,1% son hombres, un 74,9% mujeres, un 0,8% prefirió no responder y un 0,2% declara otro[5]. Principalmente son de nacionalidad chilena (81,2%) y un 18,8% de otra nacionalidad. Dentro de estas otras nacionalidades se menciona la venezolana con un 43,4%, haitiana 22,5% y peruana con un 15,2%.

[5] Según base de datos el 78,5% son mujeres y 21,5% hombres.

Gráfico 2 y 3 Sexo y nacionalidad de beneficiarios



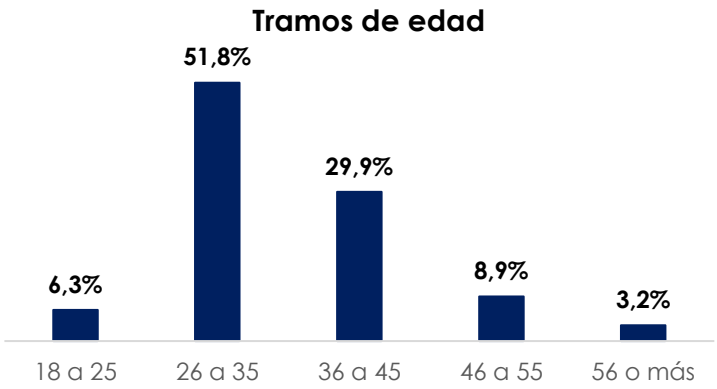
Nacionalidad	%[6]
Venezolana	43,4%
Haitiana	22,5%
Peruana	15,2%
Boliviana	7,2%
Colombiana	7%
Ecuatoriana	2,1%
Argentina	1,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Respecto a otras variables sociodemográficas, se destaca que el promedio de edad es de 36 años. Un 51,8% declara tener entre 26 a 35 años, seguido de un 29,9% que tiene entre 36 a 45 años, en menor proporción un 8,9% tiene entre 46 a 55 años, un 6,3% 18 a 25 años y 3,2% más de 56 años.

Esto se observa en el siguiente gráfico:

Gráfico 4 Edad de beneficiarios

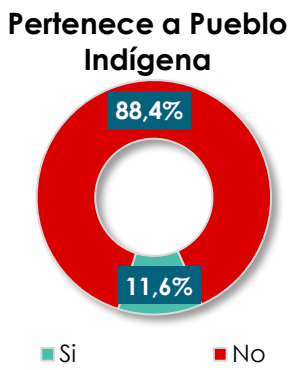


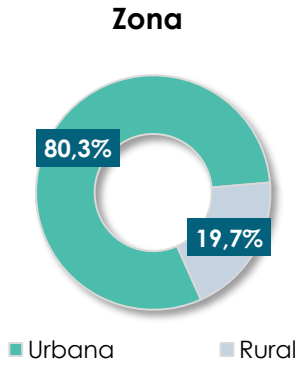
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Sobre la zona y pertenencia a pueblos indígenas, el 88,4% no pertenece a algún pueblo indígena y un 11,6% declaro si pertenecer. Por su parte, del total de beneficiarios un 80,3% declara vivir en la zona urbana y un 19,7% en la zona rural.

[6] Se presentan las proporciones mayores al 1%. Hay un 0,8% que declara ser de República dominicana, un 0,3% Brasil y un 0,3% Filipinas.

Gráfico 5 y 6 Pertenencia a pueblos indígenas y zona geográfica



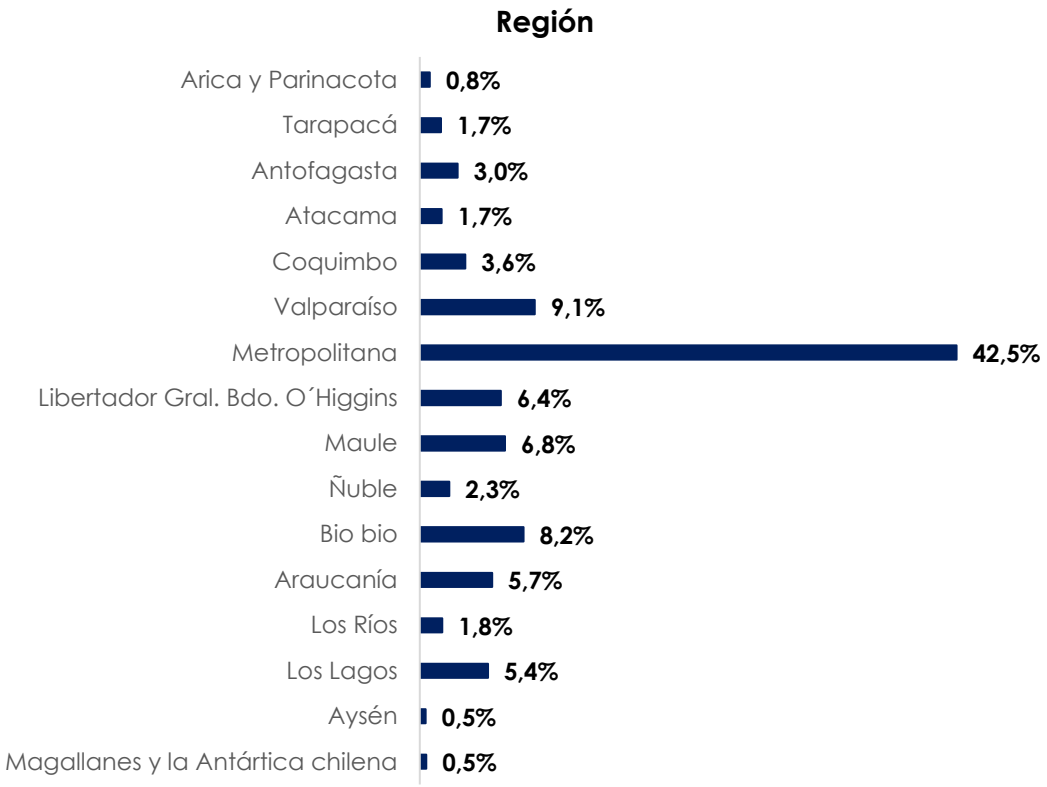


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Los encuestados pertenecen principalmente a la región Metropolitana 42,5%, seguido un 9,1% declara ser de Valparaíso, un 8,2% de Bio-Bio, un 6,8% de Maule, un 6,4% de O'Higgins, un 5,7% de la Araucanía y 5,4% Los Lagos. En menor proporción un 3,6% es de Coquimbo, un 3% de Antofagasta, un 2,3% de Ñuble, un 1,8% de Los Ríos, un 1,7% en Tarapacá y también en Atacama. Con menos de un uno por ciento están las regiones de Arica y Parinacota, Aysén y Magallanes, con un 0,8%, 0,5% y 0,5% respectivamente. Al respecto, las cifras coinciden con las proporciones observadas en el universo, en que justamente, la región Metropolitana, Valparaíso, Bio-Bio y Maule, son las que tienen mayor cantidad de beneficiarios, mientras que Arica y Parinacota, Magallanes y la Antártica chilena y Aysén[7].

[7] El detalle de esto se encuentra en el anexo 8.1

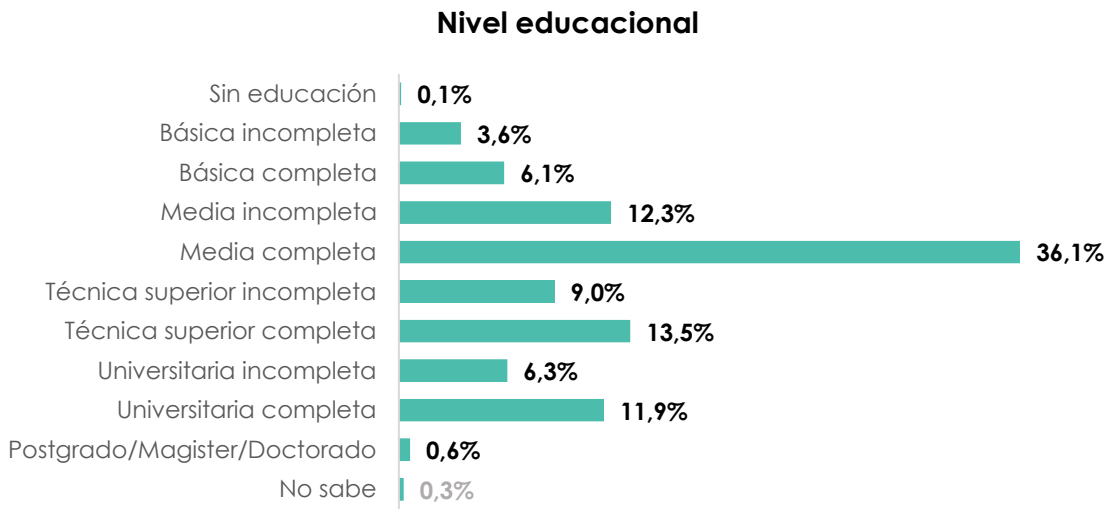
Gráfico 7 Región de beneficiarios encuestados



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

De acuerdo al nivel educacional, el 36,1% declara tener educación media completa, seguido de un 13,5% que completó la educación técnica superior, un 12,3% que tiene nivel educacional de media incompleta y un 11,9% que declara tener educación universitaria completa. Solo un 0,6% declara tener algún postgrado, un 0,3% no sabía la respuesta y un 0,1% declaró no tener educación.

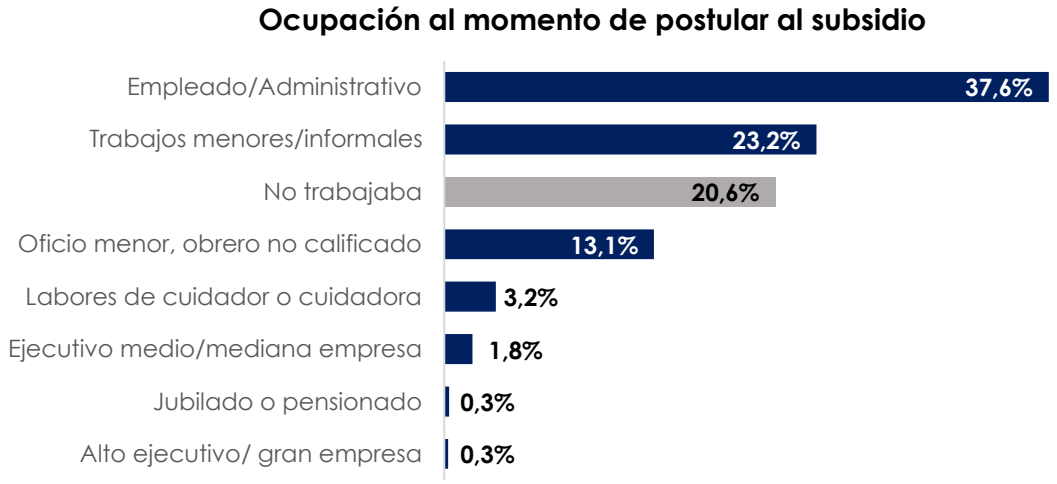
Gráfico 8 Nivel educacional de beneficiarios encuestados



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Sobre la ocupación un 20,6% declaró que no trabajaba al momento de postular al subsidio, de quienes si se encontraban trabajando, es decir del total de ocupados, el 37,6% es empleado administrativo, un 23,2% realizaba trabajos menores o informales, el 13,1% realizaba trabajos de oficio menor y obrero no calificado. En menor medida un 3,2% realiza labores de cuidado o cuidadora un 1,8% fue ejecutivo medio o de mediana empresa, un 0,3% era alto ejecutivo de gran empresa y un 0,3% se encontraba jubilado[8].

Gráfico 9 Nivel educacional de beneficiarios encuestados



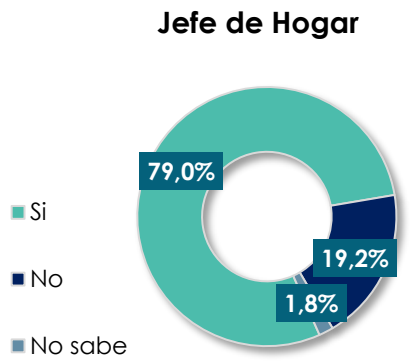
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

[8] El detalle de esta información desagregada por subsidio se puede encontrar en el anexo 8.2.

Sobre ello, es interesante destacar el caso de las personas que declaran no haber estado trabajando al momento de postular al subsidio, ya que en el caso del IFE Laboral y de Protege se solicitaban como parte de los requisitos documentos relacionados a su relación contractual. En este sentido, al desagregar por subsidio, es posible observar que en el caso del IFE Laboral, es un 25.40% quienes afirman no haber tenido trabajo en el momento en que postuló y, por su parte en el caso de Protege, 16.60%.

Por su parte, el 79% declara que es jefe o jefa de hogar, un 19,2% declara no serlo y un 1,8% no sabe la respuesta.

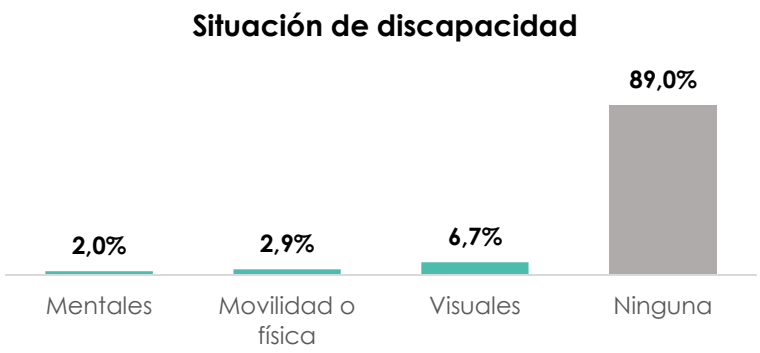
Gráfico 9 Beneficiarios jefes de hogar



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Respecto a la pregunta sobre situación de discapacidad, se observó que la mayoría de encuestados no presenta ningún tipo de situación de discapacidad, con un 89%. Por su parte, un 6,7% declara tener discapacidades visuales, 2,9% de movilidad o física y 2% mentales.

Gráfico 10 Situación de discapacidad de beneficiarios encuestados



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Sobre cómo se enteraron del subsidio, los encuestados declaran principalmente que un 33,8% se enteró a través de la página web de SENCE, seguido de un 23% que se enteró a

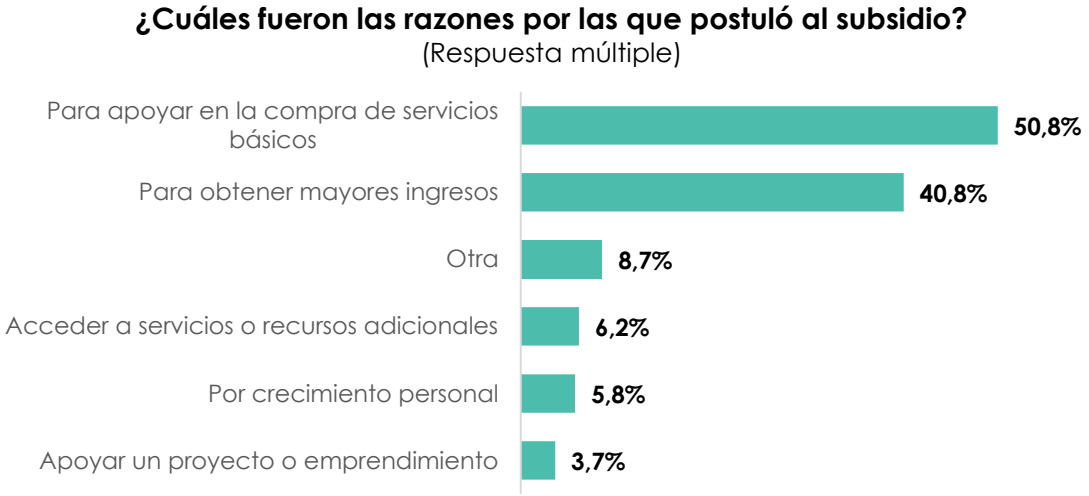
través de medios de comunicación como televisión o radio, un 16,7% a través de familiares y amigos y un 14,9% a través de redes sociales. En menor proporción un 6,1% declara que se enteró por medio de páginas web de otros organismos del estado, un 0,8% por oficinas presenciales de SENCE y un 0,4% por otros medios. Cabe destacar que, un 4,3% de los/as encuestados/as declara no recordar a través de que medio se enteró del subsidio, lo cual también han mencionado algunos entrevistados dado que ha pasado un tiempo considerable desde la fecha de postulación.

Gráfico 11 Medio de información de beneficiarios encuestados

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Respecto de las razones por las que postularon se destaca que la mitad de los/as encuestados/as declara que postulo al subsidio para apoyar en la compra de servicios básicos (50,8%), seguido un 40,8% menciona que fue para obtener mayores ingresos, quienes mencionan otra razón principalmente destacan que fue para solventar los gastos del cuidado de sus hijos en el caso de las mujeres que postularon al subsidio Protege. Otras razones que mencionan los/as encuestados/as son para acceder a servicios o recursos adicionales (entendiendo esto como el acceso a recursos o servicios extras a los básicos), por crecimiento personal y apoyar un proyecto o emprendimiento, con un 6,2%, 5,8% y 3,7%, respectivamente.

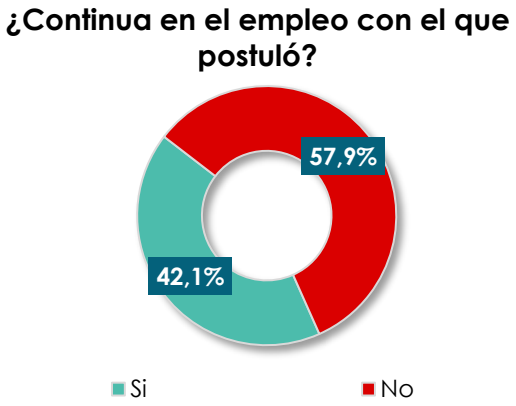
Gráfico 12 Razones de postulación beneficiarios encuestados



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Adicionalmente, se le consultó a los/as encuestados/as algunas preguntas relativas al impacto del subsidio y su trayectoria laboral, en este sentido un 42,1% declaró que continúa trabajando en el empleo con el que postuló mientras que un 57,9% declara que no, lo cual es consistente con la información recopilada en las entrevistas, donde varios de los entrevistados declararon que no seguían trabajando.

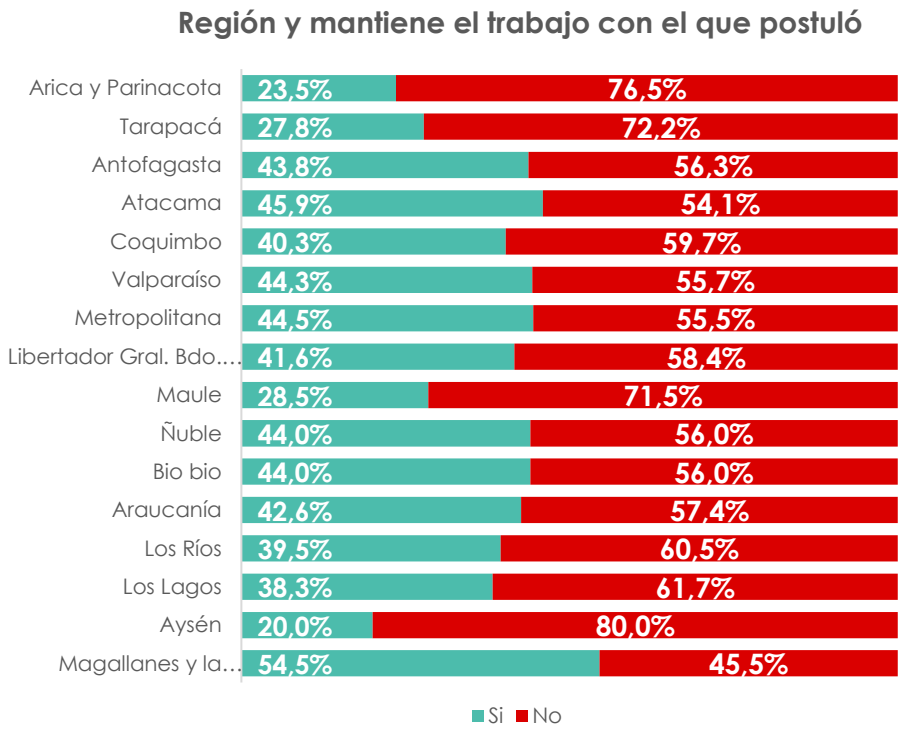
Gráfico 13 Continuidad de empleo a beneficiarios encuestados



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

De acuerdo a las zonas es consistente con lo mencionado en entrevistas sobre que en zona norte y sur los trabajos son temporales, por lo que muchos de los entrevistados no mantienen su trabajo con el que postularon. En el grafico a continuación se evidencia que en las regiones extremas del Norte y Sur hay mayor tendencia a declarar que no mantienen los trabajos con los que postularon.

Gráfico 14 Cruce de región y mantención del trabajo con que postuló



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

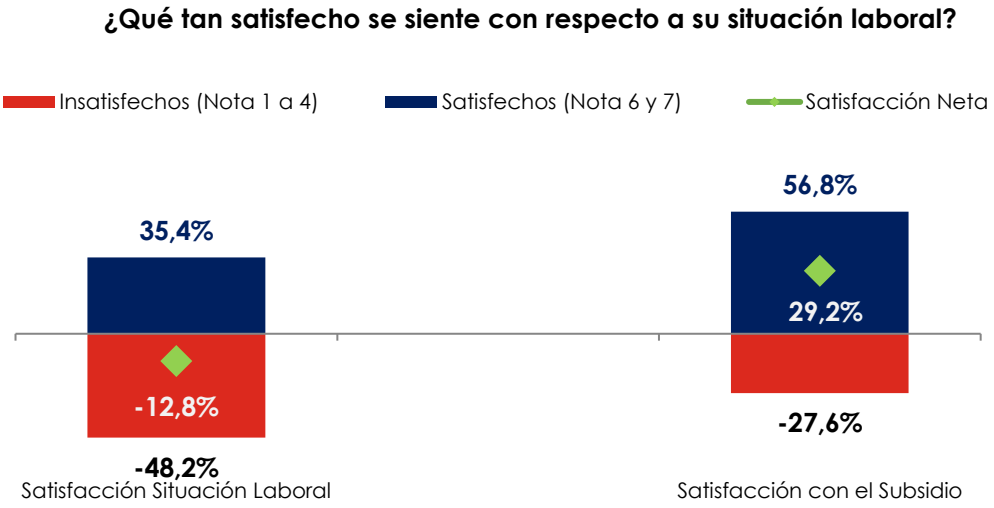
Finalmente se consulta por la satisfacción[9] sobre su situación laboral, la satisfacción con el subsidio y la recomendación[10]. Al respecto se observa que un 48,2% de los/as encuestados/as no se encuentra satisfecho/a con su situación laboral actual, mientras que un 35,4% declara estar satisfecho. Esto da como resultado un nivel de satisfacción neta con la situación laboral de -12,8%, un valor negativo, que evidencia el descontento de los usuarios respecto de su situación laboral. Esta puede guardar relación con el contexto socioeconómico que se ha vivido en el país en el último tiempo.

Por otro lado, respecto al subsidio se observa una satisfacción neta de 29,2%, donde un 56,8% de encuestados/as declaró estar satisfecho/a con el subsidio otorgando notas 6 y 7, mientras que un 27,6% declaro estar insatisfechos.

[9] Para este caso, la satisfacción se mide así: las personas insatisfechas, son aquellas que califican con nota 1, 2, 3 o 4. Las personas satisfechas son quienes responden con nota 6 o 7. Mientras que las personas que responden con nota 5 son personas neutrales.

[10] La recomendación se refiere a la respuesta de los beneficiarios/as a la pregunta "¿recomendaría la participación en este programa a otras personas?"

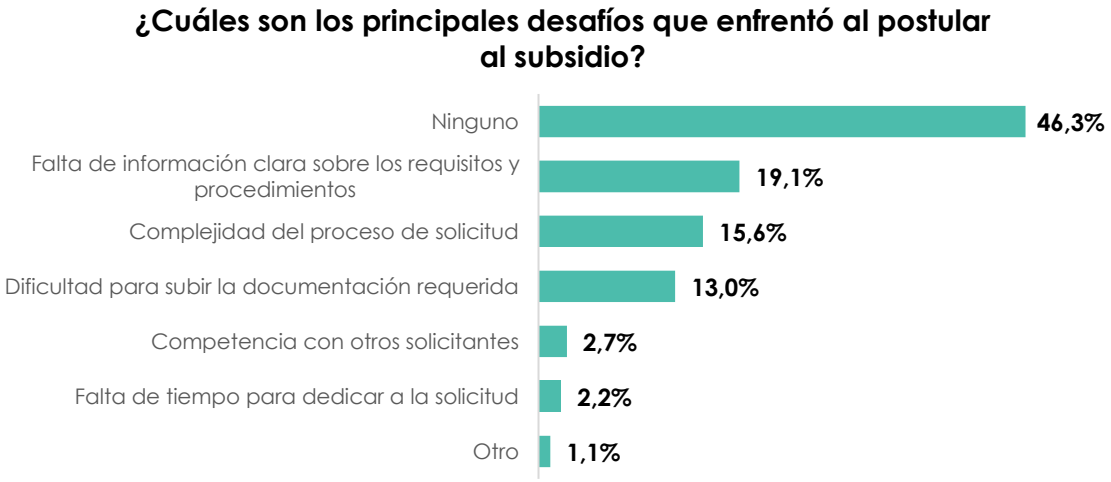
Gráfico 15 Satisfacción con situación laboral



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Respecto a la satisfacción con el subsidio se buscó indagar en los desafíos que enfrentaron los/as beneficiarios al momento de postular, lo cual podría explicar la alta proporción de beneficiarios insatisfechos y los bajos niveles de satisfacción neta. Al respecto, se evidencia que menos del 50% no tuvo ningún problema (46,3%) y el principal problema que destacan los/as encuestados/as es la falta de información clara sobre los requisitos y procedimientos con un 19,1%. Seguido a este desafío o problema se destaca la complejidad del proceso de solicitud, con un 15,6%, un 13% que menciona la dificultad para subir la documentación requerida, un 2,7% menciona la competencia con otros solicitantes, un 2,2% la falta de tiempo para dedicar a la solicitud y un 1,1% declara otro problema.

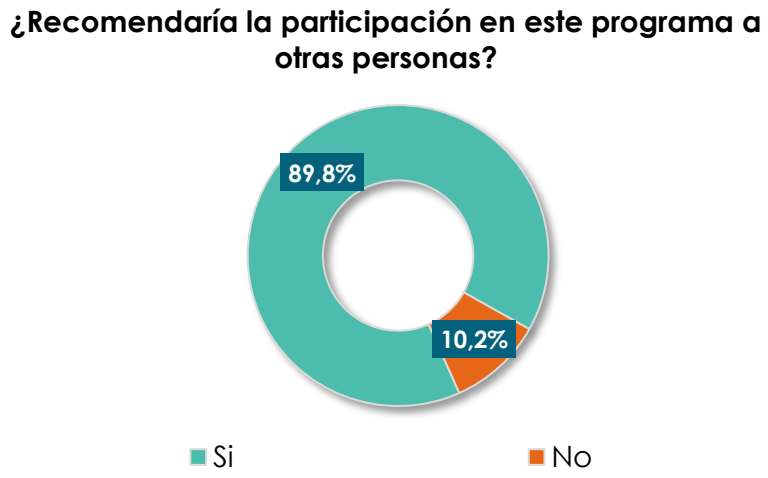
Gráfico 16 Desafíos al postular a los subsidios



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Relativo a la recomendación, a pesar de que los niveles de satisfacción con el subsidio son inferiores a 50%, un 89,8% de los/as encuestados/as declara que si recomendaría a otra persona participar de este proyecto. Esto se debe a que en general las personas si lo vieron como una ayuda o apoyo durante el periodo de tiempo que recibieron el subsidio a pesar de que se hayan enfrentado a desafíos durante el proceso.

Gráfico 17 Recomendación de subsidio a otros programas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Respecto a la caracterización de Usuarios y Usuarias de cada programa, a continuación, se presenta la información característica del perfil de usuario/a de cada programa:

Usuaria Protege

Caracteristicas sociodemograficas

- Son principalmente **mujeres** 93,1% que tienen entre **25 a 54 años** (88%), de nacionalidad Chilena (66,9%) y un 33,1% de otra nacionalidad (44,1% venezolanas, 22,8% haitianas,14,4% peruanas).

- Viven principalmente en **la región Metropolitana** (47,4%), la zona **urbana** (82%) y son **Jefas de hogar** (81,6%).

- En su mayoría, son **empleadas administrativas** (47,8%) o realizan trabajos menores (21,3%), y alcanzan niveles **educacionales de media y técnica superior** (67,5%).

Aspectos subsidio y trayectoria laboral

- Se enteran de la existencia del subsidio, principalmente, a traves de la **página de SENCE** (35%), por amigos o familiares (18,4%), redes sociales (17,8%) o medios de comunicación (17,8%).

- Postulan principalmente para apoyar en compras de servicios básicos (53,7%), obtener mayores ingresos (33,2%), para el apoyo de cuidado de los hijos(13,1%).

- Un 52,5% no tuvo problema en su postulación, un 19,7% declara que falta información de requsitos y procedimientos.

- Un 54,2% continua en el empleo con el que postulo al subsidio y un 45,8% no.

Satisfacción y Recomendación

- Presentan valores de Satisfaccion Neta mayores que los/as usuarios de IFE Laboral, alcanzando un **Neto de 39,1%** con un 61,9% de usuarias satisfechas y un 22,8% de usuarias insatisfechas con el subsidio.

-La satisfacción Neta con su **situación laboral alcanza un neto de -6,1%,** donde un 38,6% se encuentra satisfecha y un 44,7% insatisfecha.

- El **92,5% de ellas si recomienda** el subsidio.

Usuario/a IFE Laboral

Características sociodemográficas

- Son principalmente **mujeres 52,8**% y un 46,1% hombres, que tienen entre **25 a 54 años** (92,4%), de nacionalidad Chilena 98,5%. Solo un 12,8% pertenece a un pueblo indígena.

- Viven principalmente en **la Región Metropolitana** (36,6%) **y Valparaíso** (10,6%), en zonas **urbanas** (78,3%) y un 21,7% en zonas rurales.

- Un 75,9% es **Jefe/a de hogar.**

- Son **empleados/as administrativos/as** (25,5%), realizan trabajos menores (25,4%) o no trabajan (25,4%)y alcanzan niveles **educacionales de media y técnica superior** (75,1%) y de básica o menos (13,8%).

Aspectos subsidio y trayectoria laboral

- Se enteran de la existencia del subsidio principalmente a través de la **página de SENCE** (32,3%), **por medios de comunicación** (29,2%) y amigos o familiares (14,7%).

- Postulan principalmente para **obtener mayores ingresos (50%)** y apoyar en compras de servicios básicos (47,3%).

- Un 38,7% no tuvo problema en su postulación, un 18,6% declara complejidad en el proceso de solicitud, un 18,3% falta de información de requsitos y procedimientos, y un 17,9% dificultad para subir documentación requerida.

- **Un 72,6% NO continua en el empleo con el que postuló al subsidio** y un 27,4% si.

Satisfacción y Recomendación

- Presentan valores de Satisfacción Neta menores que las usuarias del subsidio Protege, alcanzando un **Neto de 17,2%** con un 50,6% de usuarios/as satisfechos/as y un 33,4% de usuarios/as insatisfechos/as con el subsidio.

-La satisfacción Neta con su **situación laboral alcanza un neto de -20,8%,** donde un 31,6% se encuentra satisfecho/a y un 52,4% insatisfecho/a.

- El **86,7% si recomienda** el subsidio.

El análisis de los subsidios de SENCE revela una serie de características importantes en relación con los beneficiarios y su experiencia en estos programas.

En primer lugar, la mayoría de los beneficiarios son mujeres (74.9%), lo que resalta una distribución de género desigual en estos programas, sugiriendo la necesidad de abordar específicamente las desigualdades de género en el ámbito laboral. En segundo lugar, la gran mayoría de los beneficiarios son ciudadanos chilenos (81.2%), residiendo principalmente en áreas urbanas (80.3%).

Por su parte, el hecho de que la mayoría de los beneficiarios tengan edades entre 26 y 55 años (98.7%) sugiere que estos programas podrían no estar atendiendo de manera adecuada a las personas mayores en busca de empleo. Esto es relevante ya que las personas mayores a menudo enfrentan desafíos adicionales al buscar empleo, como la discriminación por edad. Sería importante considerar estrategias específicas para apoyar a este grupo demográfico en su búsqueda de empleo y desarrollo profesional.

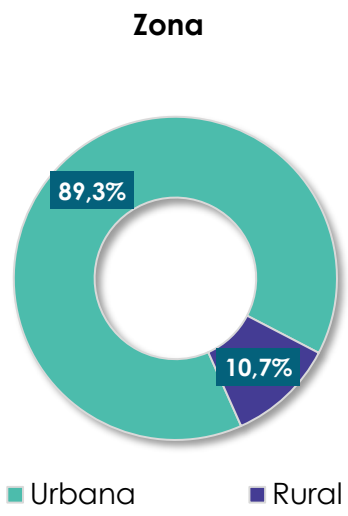
En cuanto a la fuente de información, el hecho de que la mayoría de los beneficiarios se enteren de los subsidios a través de la página de SENCE (33.8%) destaca la importancia de mantener canales de información efectivos y accesibles. Esto garantiza que los beneficiarios tengan acceso a la información relevante sobre los programas y puedan tomar decisiones informadas sobre su participación en ellos.

Sobre las principales razones para postular, como apoyar en compras de servicios básicos, obtener mayores ingresos y apoyar en el cuidado de hijos, reflejan los desafíos económicos que enfrentan estos beneficiarios, lo que destaca la importancia de abordar las necesidades básicas y mejorar las oportunidades de ingresos para este grupo demográfico. Adicionalmente, respecto a las trayectorias laborales, el hecho de que el 57.9% de los beneficiarios no continúe en el mismo empleo con el que postuló al subsidio indica una notable inestabilidad laboral. Esto podría deberse a empleos temporales y dificultades socioeconómicas, ya que la satisfacción neta con la situación laboral siendo negativa en general (-12.8%) indica que hay margen para mejorar las condiciones laborales de los beneficiarios, lo que podría implicar medidas para promover la estabilidad laboral y la calidad de los empleos disponibles.

5.1.2 Empresas Contrata[11]

Los usuarios del subsidio Contrata se caracterizan por **tener su empresa ubicada en zonas urbanas con un 89,3% y principalmente en la región Metropolitana con un 32,2%,** luego en la región de Valparaíso con un 12,2%, y finalmente destaca la región del Bio Bío y del Maule con un 9,1% y 8,9% respectivamente.

Gráfico 18 Zona geográfica de beneficiarios a los subsidios



Región	%
Tarapacá	1,9%
Antofagasta	3,1%
Atacama	1,2%
Coquimbo	6,2%
Valparaíso	**12,2%**
Libertador Bdo O'Higgins	7,2%
Maule	**8,9%**
Bio Bío	**9,1%**
Araucanía	5,1%
Los Lagos	2,9%
Aysén	1,2%
Magallanes y la Antártica chilena	1,4%
Metropolitana	**32,2%**
Los Ríos	3,3%
Arica y Parinacota	1,7%
Ñuble	2,4%
Total	**100%**

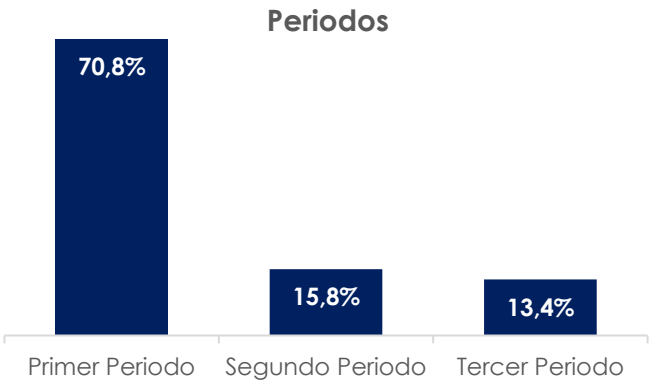
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Los beneficiarios del subsidio postularon a éste en 3 periodos diferentes, predominando el primer periodo (junio 2020 a febrero 2021) con un 70,8%, luego el segundo periodo (marzo

[11] Los porcentajes que se entregan se basan en un total de 582 encuestas terminadas (es decir, encuestas con todas las respuestas contestadas).

a mayo 2021) con un 15,8% y, por último, el tercer periodo (junio a diciembre 2021) con un 13,4%.

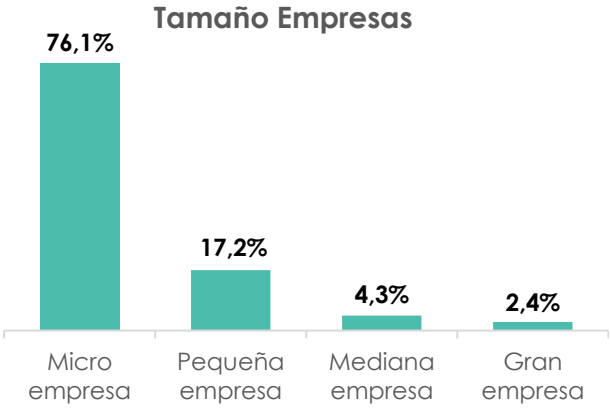
Gráfico 19 Periodo de postulación de beneficiarios a los subsidios



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Con respecto al tamaño de las empresas -medido según su número de trabajadores- se puede dar cuenta que las empresas beneficiarias del subsidio en su mayoría son microempresas con un 76,1% siendo esta una diferencia significativa en comparación al tamaño de las demás empresas que se vieron favorecidas por el subsidio, ya que le siguen las pequeñas empresas con un 17,2%, medianas empresas con un 4,3% y por último las grandes empresas con un 2,4%.

Gráfico 20 Tamaño de empresas postulantes

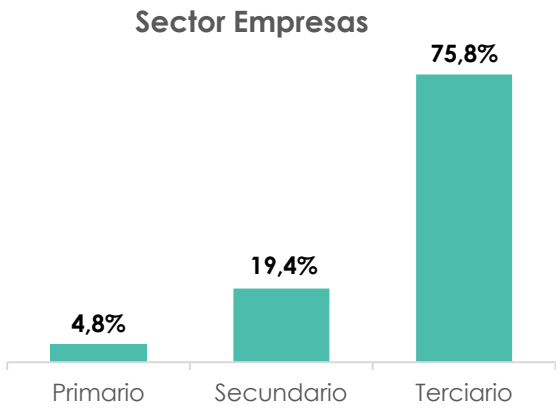


Tamaño	Cant. trabajadores
Microempresa	1 a 9
Pequeña empresa	10 a 49
Mediana empresa	50 a 199
Gran empresa	200 o más

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

El sector económico (declarativo) que predomina al momento de postular al subsidio es el terciario con un 75,8%, un amplio porcentaje en comparación al resto de los sectores, ya que el siguiente es el sector secundario con un 19,4% y finalmente el primario con un 4,8%.

Gráfico 21 Sector de empresas postulantes

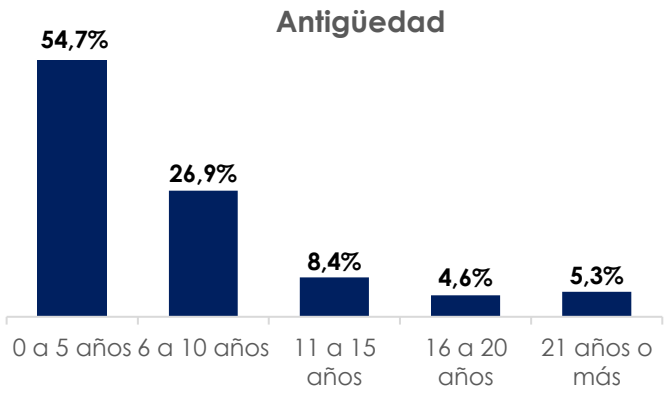


Sector	Detalle
Primario	Extracción de materias primas
Secundario	Industria manufacturera y construcción
Terciario	Comercio y servicios

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Sobre la antigüedad de las empresas beneficiarias al subsidio contrata, destacan las empresas con menor años de antigüedad, siendo las de **0 a 5 años las que más optaron al beneficio con un 54,7% seguidas de las empresas que tienen de 6 a 10 años de antigüedad con un 26,4%.** Cabe destacar que las empresas con mayores años de experiencia son quienes en menor medida optaron a este subsidio con un 4,6% quienes tienen 16 a 20 años de antigüedad y por último con un 5,3% las que tienen 21 años o más funcionando. En este sentido, observamos que la media de antigüedad de las empresas beneficiarias son 7,8 años.

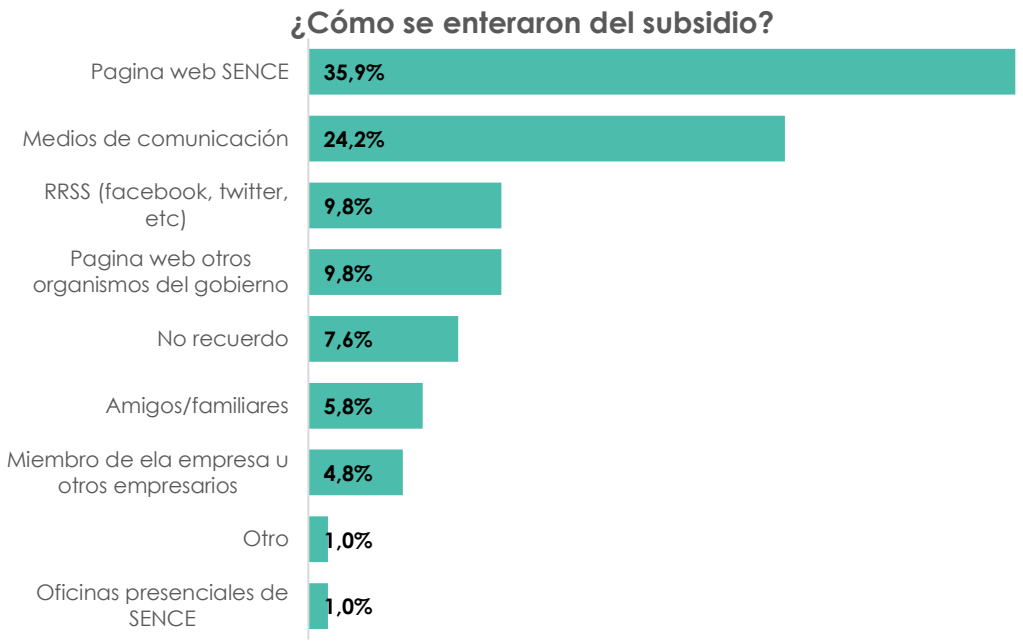
Gráfico 22 Antigüedad de empresas postulantes



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Por otro lado, respecto al medio por el cual se enteraron del subsidio, las empresas declaran lo siguiente: **el 35,9% se enteró mediante la página web de SENCE, luego con un 24,2% aparecen los medios de comunicación**, y tanto RRSS como páginas web de otros organismos del gobierno aparecen con un 9,8% como medios de difusión y/o convocatoria.

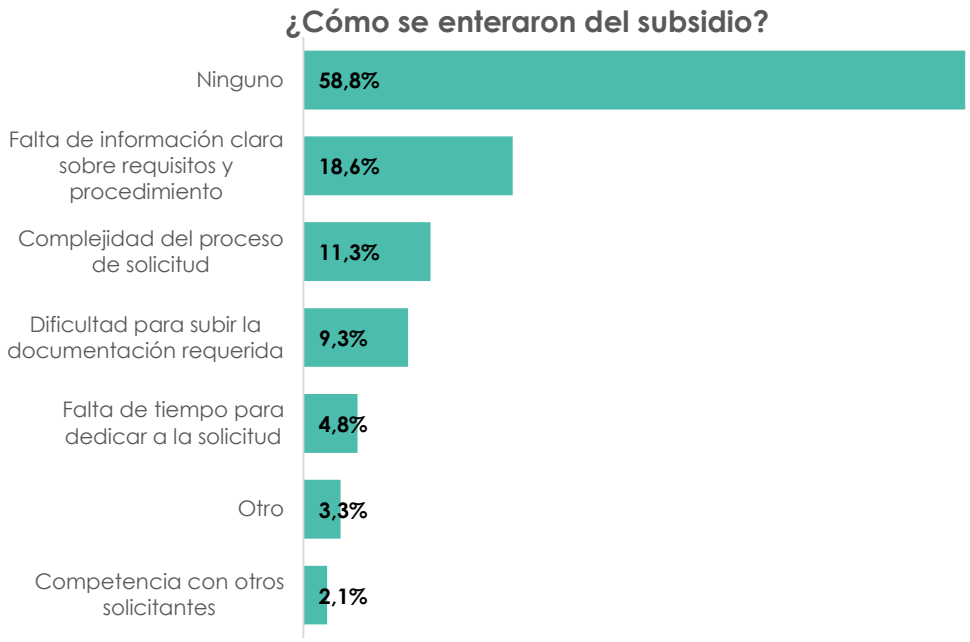
Gráfico 23 Medio de información de empresas beneficiarias



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Al preguntar por los desafíos del proceso de postulación u otorgamiento del subsidio, las empresas indican con un **58,8% que no tuvieron ningún desafío o complejidad en el proceso**, luego con un 18,6% mencionan la falta de información clara sobre los requisitos y el procedimiento y un 11,3% menciona la complejidad del proceso de solicitud al subsidio.

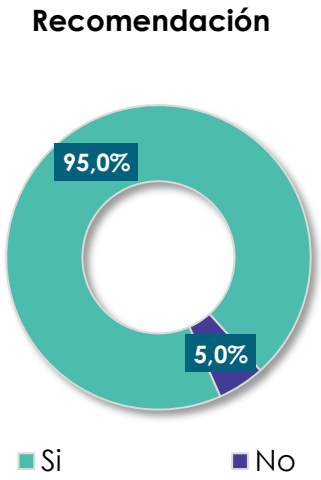
Gráfico 24 Desafíos que presentan empresas beneficiarias



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Pese a los desafíos mencionados anteriormente, las empresas beneficiarias al subsidio Contrata **recomendarían la participación a este programa con un 95,0%** de las preferencias.

Gráfico 25 Recomendación del programa

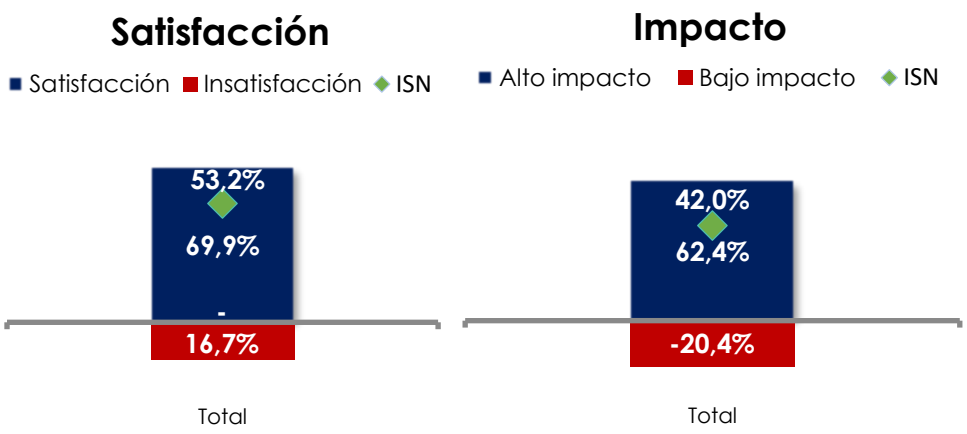


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Respecto a la satisfacción con el subsidio Contrata, los beneficiarios indican estar satisfechos en un 69,9% con el subsidio Contrata, con una insatisfacción del 16,7%, por lo que la **satisfacción neta alcanza un 53,2%.**

En la misma línea, consideran en un 62,4% que el subsidio tuvo un alto impacto en la empresa, frente a un 20,4% que considera que el impacto fue bajo obteniendo una **neta de 42,0%**.

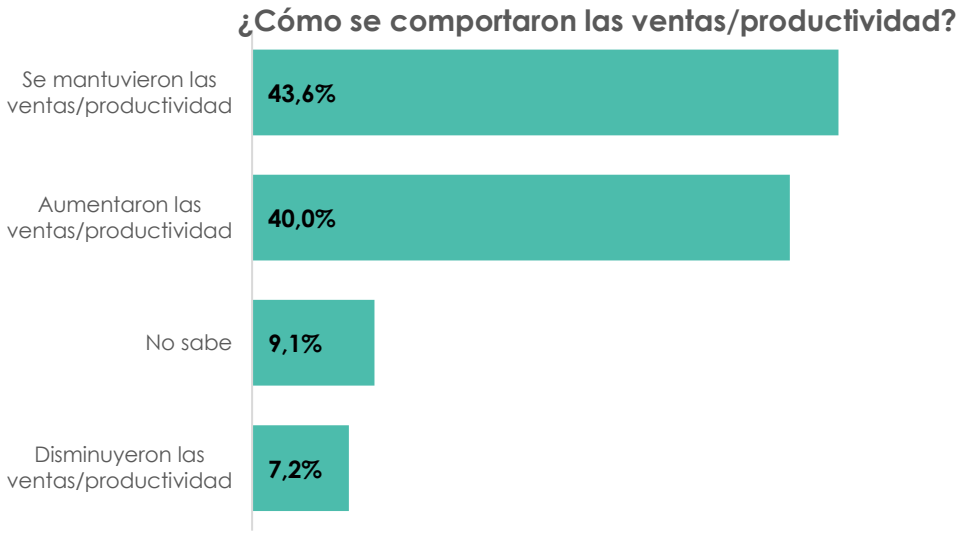
Gráfico 25 y 26 Satisfacción e impacto del subsidio



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Por su parte, las ventas de las empresas que obtuvieron el subsidio Contrata **aumentaron en un 40,0% de los casos**, mientras que el 43,6% mantuvo las ventas y/o productividad, y finalmente el 7,2% declaro una diminución en las ventas o productividad luego de la entrega del beneficio.

Gráfico 27 Comportamiento de ventas

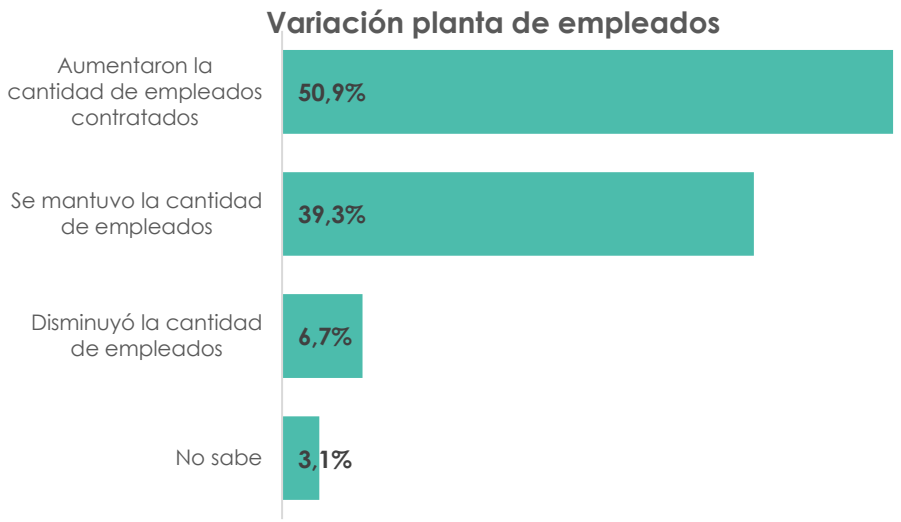


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Con respecto a los trabajadores de las empresas beneficiarias, **aumentó la cantidad de empleados contratados posterior al otorgamiento del subsidio en un 50,9%,** mientras que el

39,3% de las empresas mantuvo la cantidad de empleados, y un 6,7% disminuyó la cantidad de empleados luego de la entrega del subsidio.

Gráfico 28 Variación de cantidad trabajadores



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Actualmente los trabajadores contratados tras la implementación del subsidio **se mantuvieron en la empresa en un 55,0% de los casos**, y un 45,0% dejó de pertenecer a la empresa. En esta misma línea, los trabajadores en general, luego del otorgamiento del beneficio se mantuvieron por al menos 1 año o más en la empresa con un 29,0%, luego de 9 a 12 meses con un 22,5%, de 6 a 9 meses con un 18,3%, de 3 a 6 meses con un 19,1% y finalmente de 0 a 3 meses con un 11,1%.

Gráfico 29 Variación de cantidad trabajadores

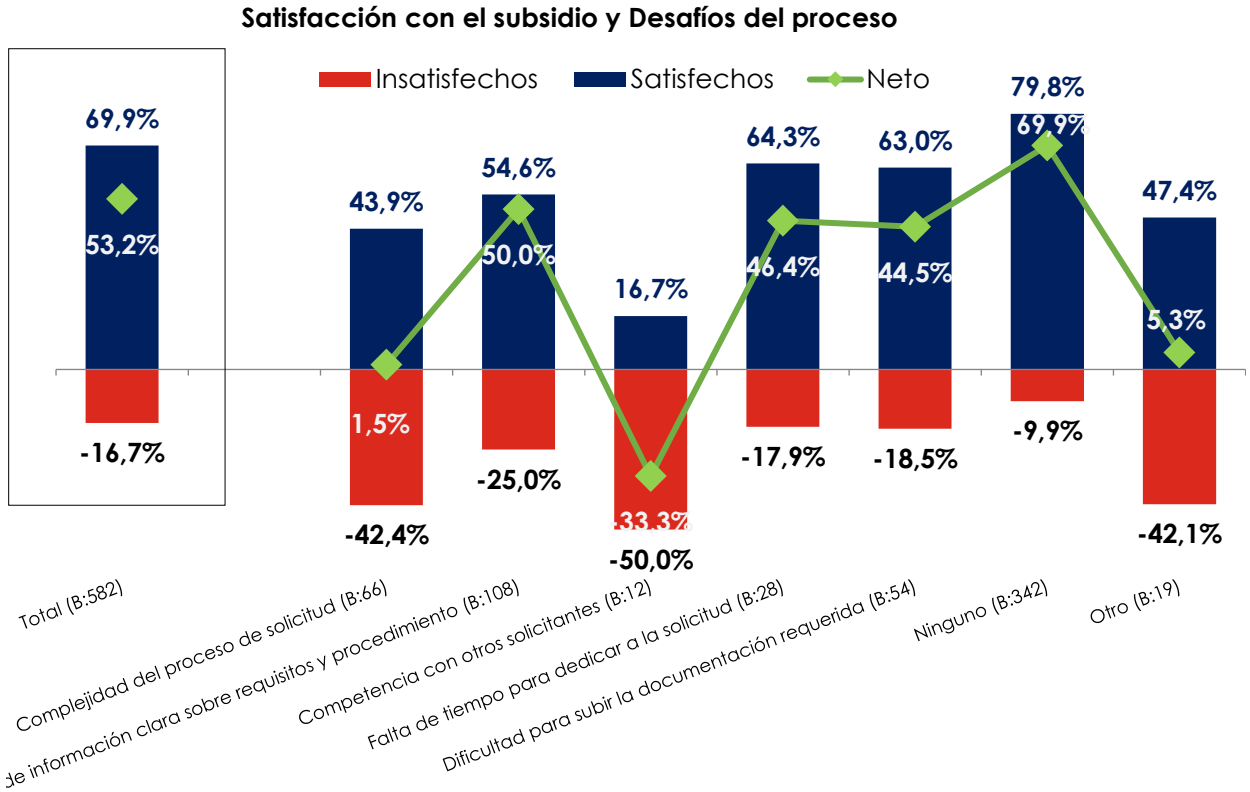
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Tiempo de permanencia	%
0 a 3 meses	11,1%
3 a 6 meses	19,1%
6 a 9 meses	18,3%
9 a 12 meses	22,5%
1 año o más	29,0%
Total	**100,0%**

Por su parte, al desagregar la satisfacción con el subsidio y los posibles desafíos presentados en el proceso, destacan como principal explicación de satisfacción **quienes no presentan ningún problema a lo largo del proceso de postulación y otorgamiento al subsidio con un 69,9% de satisfacción neta.** Si bien, quienes indican falta de información clara sobre requisitos y procedimiento del programa manifiestan sentirse satisfechos con un 50,0% de satisfacción neta.

Cabe destacar que el porcentaje más alto de insatisfechos son quienes manifiestan que uno de los desafíos del proceso, es la competencia con otros solicitantes[12] con un 50,0% de insatisfacción, sin embargo, hay que tener en cuenta que solo 12 personas seleccionaron esa opción. Otro indicador es la complejidad en el proceso de la solicitud al subsidio con un 42,4% de insatisfechos.

Gráfico 30 Cruce satisfacción con el subsidio y desafíos en el proceso



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.[13]

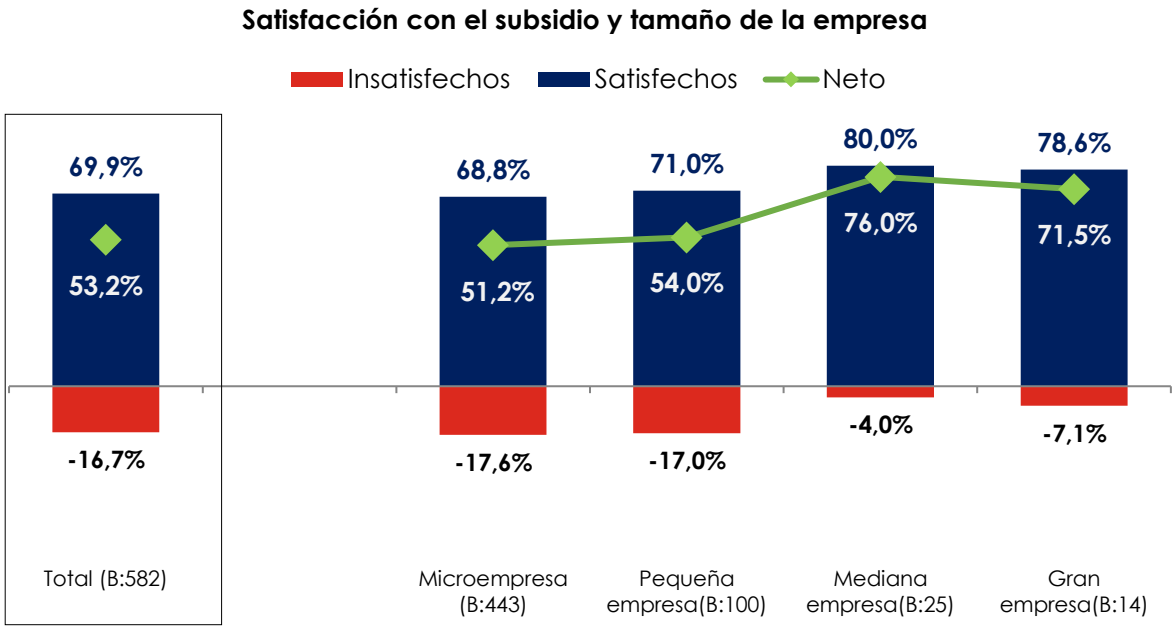
[12] Se entiende por competencia la comparación que pueden hacer las empresas con respecto a otras empresa postulantes y, por tanto, la expectativa que pueden tener con respecto a su propia postulación.

[13] Dentro de los gráficos, "B:" se refiere a la cantidad de respuestas en cada aspecto. Es decir que, por ejemplo, la satisfacción con el aspecto "Complejidad del proceso de solicitud" fue medido en base a las 66 personas que respondieron ese como su mayor desafío.

Por su parte, al indagar en la relación entre la satisfacción con el proceso en general, y el tamaño de las empresas, se identifica que entre **mayor es el tamaño de éstas, mayor es la satisfacción expresada hacia el subsidio Contrata**. Las medianas empresas alcanzan un 76,0% de satisfacción neta y las grandes empresas un 71,5% de satisfacción neta.

Por otro lado, las microempresas y las pequeñas empresas obtienen un 51,2% y 54,0% de satisfacción neta respectivamente.

Gráfico 31 Cruce satisfacción con el subsidio según tamaño de empresa



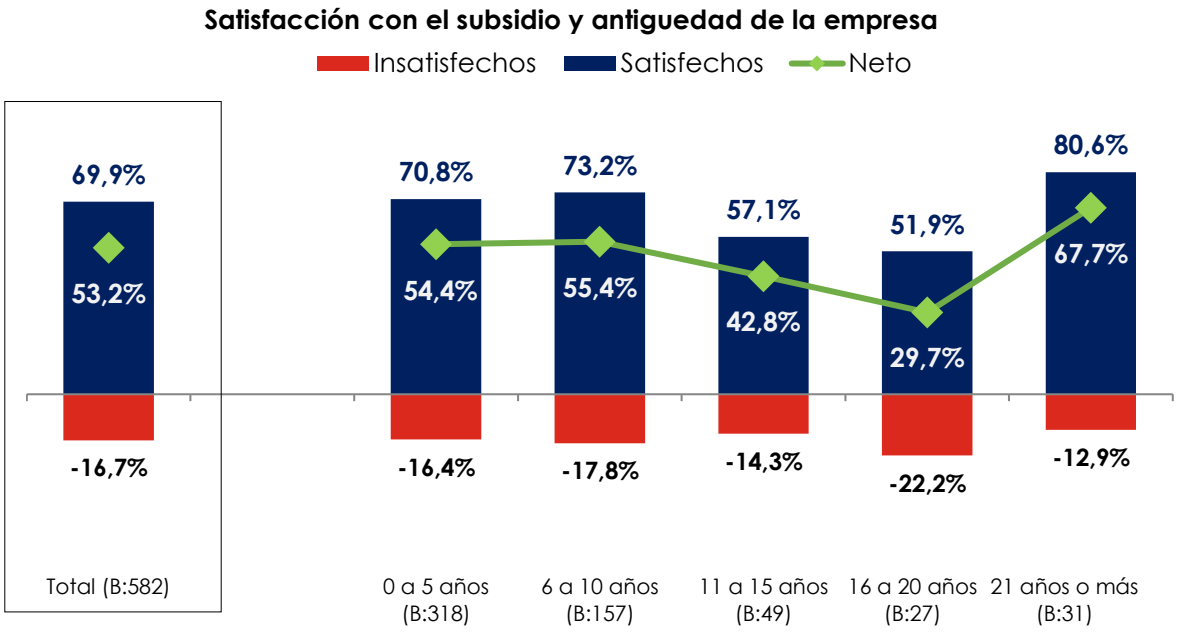
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Asimismo, al desagregar la satisfacción general del proceso de postulación y otorgamiento del subsidio Contrata con la antigüedad de la empresa beneficiaria, se observa que las empresas con 21 años o más de antigüedad tienen una satisfacción neta del 67,7% con el proceso, las empresas con 6 a 10 años continúan con un 55,4% de satisfacción neta, sin embargo, también son quienes presentan mayor cantidad de insatisfechos con un 17,8%, las empresas de 0 a 5 años de experiencia presentan un porcentaje similar al mencionado anteriormente, con un 54,4% de satisfacción neta y un porcentaje de insatisfechos de 16,4%. Asimismo, se puede dar cuenta que las empresas de 11 a 15 años de antigüedad tienen mayores notas 5 o neutras, por lo tanto, no tienen una alta satisfacción neta -42,8%- pero tampoco tienen un gran porcentaje de insatisfechos -14,3%-.

Y finalmente, las empresas que tienen una experiencia de 16 a 20 años tienen el menor índice de satisfacción con un 29,7% de la satisfacción neta.

Mencionado lo anterior, **no hay una relación directa entre la antigüedad de la empresa y la satisfacción que presentan con respecto al subsidio Contrata.**

Gráfico 32 Cruce satisfacción con el subsidio según antigüedad de empresa



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Al indagar en la forma en la que se enteró del subsidio según la zona geográfica, tanto en las zonas urbanas como rurales **indican haberse enterado mediante la página web de SENCE** con un 35,0% y 43,5% respectivamente, siendo la principal fuente de difusión de la información. A continuación, le siguen los medios de comunicación con un 25,0% en las zonas urbanas y un 17,7% en las zonas rurales. Por último, hay que destacar en las zonas urbanas la presencia de las RRSS como tercera fuente de difusión de información respecto a la convocatoria del subsidio con un 10,2% y en las zonas rurales las páginas web de otros organismos de gobierno con un 12,9%.

Tabla 3 Cruce medio de información según zona geográfica

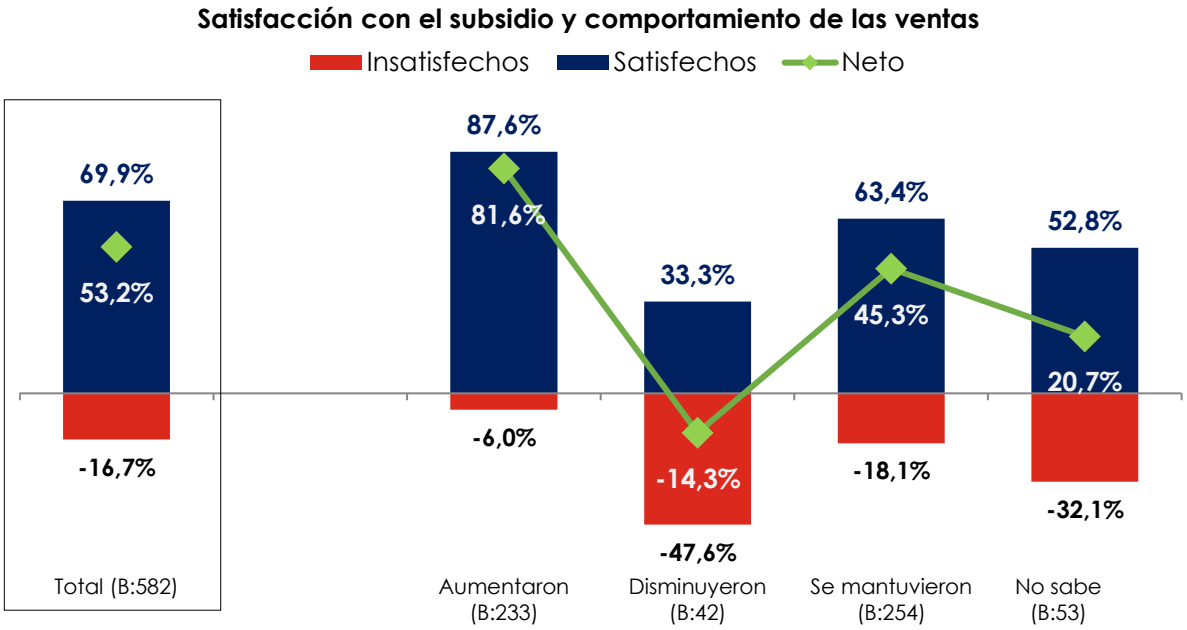
¿Cómo se enteró de la existencia del subsidio Contrata?	Zona geográfica	
	Urbana	Rural
A través la página web de SENCE	**35,0%**	**43,5%**
A través de páginas web de otros organismos de gobierno	9,4%	**12,9%**
A través de RRSS (Facebook, Twitter, etc.)	**10,2%**	6,5%
A través de oficinas presenciales de SENCE	0,8%	3,2%
A través de medios de comunicación (Radio, Televisión, etc.)	**25,0%**	**17,7%**
A través de amigos/familiares	5,6%	8,1%
A través de un miembro de la empresa u otros empresarios	5,0%	3,2%

¿Cómo se enteró de la existencia del subsidio Contrata?	Zona geográfica	
	Urbana	Rural
No recuerdo	7,9%	4,8%
Otro	1,2%	0,0%
Base	520	62

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Respecto a la satisfacción de la empresa con el subsidio y al comportamiento de las ventas posterior al programa, se visualiza que hay una clara relación entre ambas variables, **ya que la mayor satisfacción es de quienes aumentaron sus ventas o productividad con un 81,6% de satisfacción neta,** a continuación están quienes se mantuvieron igual, con un 45,3% de satisfacción neta, luego quienes no presentan conocimientos respecto esta información con un 20,7% de satisfacción neta, y por último, quienes disminuyeron sus ventas y/o productividad con un -14,3% de satisfacción neta, es decir, hay una percepción total de mayor insatisfacción con el subsidio Contrata.

Gráfico 33 Cruce satisfacción con el subsidio y comportamiento de ventas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

Respecto a los datos sociodemográficos recopilados, a continuación se presenta el perfil de empresas beneficiarias del subsidio Contrata:

Empresas Contrata

Características sociodemográficas

- Se caracterizan por tener su empresa ubicada en zonas urbanas (89,3%) y principalmente en la Región Metropolitana con un 3,2%, luego en la región de Valparaíso con un 12,2%, y finalmente destaca la región del Bio Bío y del Maule con un 9,1% y 8,9% respectivamente.

- Mayoritariamente microempresas (76,1%) -medida según el número de trabajadores-, seguida de las pequeñas empresas con un 17,2%, medianas empresas con un 4,3% y por último las grandes empresas con un 2,4%.

- Predomina el sector terciario con un 75,8% seguido del secundario con un 19,4% y finalmente el primario con un 4,8%.

- De 0 a 5 años las que más optaron al beneficio con un 54,7% seguidas de las empresas que tienen de 6 a 10 años de antigüedad con un 26,4%.

Aspectos subsidio y desafíos

- Con respecto a los principales desafíos que enfrentaron en su proceso de postulación u otorgameinto del subsidio, un **58,8% señala que no tuvieron ningún desafío o complejidad en el proceso**, luego con un 18,6% mencionan la falta de información clara sobre los requisitos y el procedimiento.

- Con respecto al medio por el cual se enteraron del subsidio, las empresas se enteraron principalmente por la página web de SENCE (35,9%), seguido de quienes se enteran mediante los medios de comunicación, con un 24,2%.

Satisfacción/Recomendación e Impacto

- Las empresas beneficiarias al subsidio Contrata recomendarian la participación a este programa con un 95% de las preferencias.

- Los beneficiarios indican estar satisfechos en un 69,9% con el subsidio, con una insatisfacción del 16,7%, por lo que la **satisfacción neta alcanza un 53,2%.**

-La mayoría considera que el subsidio tuvo un alto impacto en la empresa (62,4%), aumenatndo sus ventas en un 40% de los casos.

- Con respecto a los trabajadores contratados, estos aumentaron en un 50,9% posterior al otorgamiento del subsidio.

El análisis detallado de las empresas beneficiarias del programa Contrata arroja información sobre diversos aspectos:

Con respecto a la ubicación de las empresas, la gran mayoría de las empresas beneficiarias tienen su sede en zonas urbanas del país (89.3%), con un enfoque particular en la zona central, lo que señala que el programa se dirige principalmente a áreas urbanas y plantea cuestiones sobre la inclusión de empresas en áreas rurales o menos urbanizadas.

En cuanto a la composición demográfica de las empresas beneficiarias del programa Contrata arroja información interesante sobre su tamaño, sector de actividad y antigüedad. Estos datos son fundamentales para comprender la dinámica de las empresas que se han visto favorecidas por el programa:

- Microempresas Predominantes: Más del 76% de las empresas beneficiarias pueden clasificarse como microempresas. Esto implica que la mayoría de las beneficiarias son pequeñas en términos de personal y recursos, la que a menudo tienen una estructura organizativa más simple y un alcance operativo más limitado en comparación con empresas de mayor envergadura.
- Sector Terciario Destacado: Aproximadamente el 75.8% de las empresas beneficiarias operan en el sector terciario, que engloba actividades comerciales y de servicios. Este hallazgo sugiere que el programa Contrata es especialmente relevante para empresas que prestan servicios o están involucradas en actividades comerciales, lo que podría incluir desde pequeños comercios hasta empresas de servicios profesionales.
- Empresas emergentes: Más del 54% de las empresas beneficiarias tienen menos de 5 años de antigüedad. Esto señala que el programa tiende a atraer a empresas que están en sus primeros años de operación, las que suelen ser consideradas como startups o empresas emergentes. Su relativa juventud puede indicar que se encuentran en una etapa crítica de desarrollo y necesitan apoyo adicional para consolidarse en el mercado.

En cuanto al análisis del impacto del subsidio, es crucial destacar que tras la implementación del programa Contrata, se observa un resultado alentador. Un porcentaje sustancial de las empresas beneficiarias pudo mantener o incluso aumentar tanto sus niveles de ventas como su productividad, llegando a un significativo 83.6%. Este dato es particularmente relevante, ya que demuestra que el programa ha tenido un efecto positivo en el desempeño económico de estas empresas. Además, es importante señalar que muchas de estas empresas lograron no solo mantener sus niveles de empleo, sino también incrementar la cantidad de trabajadores contratados, alcanzando un impresionante 90.3%, cifra que refleja la eficacia del subsidio en términos de preservación y creación de empleo en un contexto económico desafiante. Estos resultados indican que el programa Contrata ha cumplido de manera efectiva su objetivo principal, que es proporcionar apoyo a las empresas y salvaguardar el empleo en momentos de adversidad económica. La capacidad de estas empresas para mantener o mejorar sus niveles de producción y empleo es un testimonio del impacto positivo que el programa tuvo en el tejido empresarial chileno.

En cuanto a las fuentes de información, las fuentes principales de información sobre el subsidio fueron la página web de SENCE y la televisión/radio, lo que resalta la importancia de mantener canales de información efectivos y accesibles.

Existe una correlación evidente entre el grado de satisfacción con el subsidio y los obstáculos encontrados. Las empresas que no se enfrentaron a desafíos muestran una satisfacción considerablemente mayor, alcanzando casi un 70%, en comparación con aquellas que señalaron problemas relacionados con la falta de información, que presentan una satisfacción más baja, alrededor del 50%. Esto subraya la necesidad de mejorar la claridad en los requisitos y procesos para elevar la satisfacción general con el programa.

Además, se destaca que las medianas y grandes empresas manifiestan un nivel superior de satisfacción con el subsidio Contrata, alcanzando el 76.0% y 71.5%, respectivamente, lo que podría explicarse por el hecho de que las empresas más grandes podrían haber experimentado un impacto económico más pronunciado debido al programa, lo que resulta en una percepción más positiva del mismo. Asimismo, se aprecia una conexión directa entre la satisfacción y el desempeño en ventas/producción, ya que las empresas que lograron aumentar sus ventas o producción exhiben una satisfacción considerablemente más alta, llegando al 81.6%. Por otro lado, aquellas empresas cuyas ventas o productividad disminuyeron experimentaron una satisfacción neta negativa, aproximadamente del -14.3%. Esto indica que el programa fue particularmente efectivo para aquellas empresas que pudieron mantener o incrementar su actividad económica.

5.2 Mecanismos de información de los subsidios

En este capítulo se realiza un análisis exhaustivo de los mecanismos de información utilizados por las personas para enterarse de la existencia de los subsidios, y se investiga cómo, tanto los usuarios como empresas beneficiarias obtienen conocimiento sobre la disponibilidad de los subsidios y qué canales de comunicación utilizan para acceder a dicha información. Esto implica identificar los medios y canales de difusión utilizados, como publicidad en medios tradicionales, campañas en redes sociales, páginas web gubernamentales, entre otros. Además, se busca comprender cómo las personas acceden a una mayor cantidad de información y resuelven sus dudas sobre los procesos relacionados con los subsidios.

Este análisis es fundamental para evaluar la eficacia y suficiencia de los mecanismos de difusión utilizados y si existe un apoyo suficiente para resolver dudas y consultas durante todo el proceso del subsidio, desde la etapa de postulación hasta la recepción de los beneficios. Esto a su vez permite proponer mejoras en las plataformas de difusión, en los canales de comunicación utilizados y en los recursos de apoyo disponibles para los usuarios, con el objetivo de asegurar que los beneficiarios tengan acceso suficiente a la información necesaria y puedan participar de manera efectiva en los programas de subsidio.

La recopilación de datos a través de entrevistas y encuestas proporciona una perspectiva interesante sobre las fuentes de información utilizadas por los beneficiarios de los distintos subsidios. Si bien las fuentes de información son en gran parte similares entre los diferentes programas, se observan diferencias en el orden de preferencia de estas fuentes, lo que sugiere matices en la forma en que las personas acceden a la información sobre los subsidios.

En el caso del programa Protege, las respuestas indican que las fuentes de información más destacadas son la página web de SENCE, con un 35% de preferencia, seguida de amigos o familiares (18,4%), redes sociales (17,8%), y medios de comunicación (17,8%), lo que revela que los beneficiarios de Protege tienden a confiar en las fuentes en línea, como la página web de SENCE, para obtener información sobre el programa. Además, la influencia de amigos y familiares es significativa en la difusión de información.

Por otro lado, en el caso del programa IFE Laboral, se observa una preferencia similar por la página web de SENCE, con un 32,3%, seguida de cerca por los medios de comunicación, que obtienen un 29,2%. Los amigos o familiares también juegan un papel relevante, con un 14,7% de preferencia, resultados que son coherentes con lo recopilado en las entrevistas cualitativas, donde se identifican estos mismos medios como los principales canales de información utilizados por los beneficiarios de IFE Laboral.

Es importante destacar que, en las encuestas realizadas en línea, la plataforma web se presenta como la fuente de información predominante, lo que podría deberse al hecho de que las personas que respondieron a través de este método posiblemente tengan un mayor nivel de habilidades digitales y acceso a internet. Esta tendencia subraya la importancia de garantizar que la información sobre los subsidios esté ampliamente disponible en línea para llegar a un público diverso.

De esta manera entonces, destacan como las fuentes más comunes para enterarse del subsidio los conocidos (amigos, compañeros de trabajo, familiares) y la televisión. En este sentido, la influencia social y la confianza en las recomendaciones y experiencias

compartidas por personas cercanas parecen ser un factor importante en la toma de conocimiento y la decisión de postular al subsidio.

*"Me contó una amiga que había postulado y después yo pregunté y ahí empecé a revisar, a buscar" (*Usuaria IFE Laboral, zona norte, 25-54)

"A través de un compañero de trabajo, yo escuchaba nada más a mis compañeros que hablaban" (Usuario IFE Laboral, zona centro, 25-54)

Esto, se complementa con lo observado también en las encuestas web realizadas, en que un 16,7% declara que se enteró del subsidio mediante familiares o amigos, lo que indicaría que las redes personales y el intercambio de información desempeñan un papel significativo en la propagación de la información sobre los subsidios, ya que la confianza en las recomendaciones de personas cercanas puede aumentar la credibilidad y la disposición a explorar las oportunidades de subsidio.

Además, tanto de las entrevistas como de las encuestas (un 23% de los/as beneficiarios encuestados se enteró mediante TV o radio), surgen los medios de comunicación como otro canal de información relevante y fundamental, las noticias y las publicidades transmitidas por televisión se mencionan como canales importantes para enterarse de la existencia del subsidio y sus detalles. Esto destaca la importancia de una estrategia de comunicación efectiva a través de los medios de difusión masiva para alcanzar a una audiencia más amplia y difundir la información sobre el subsidio de manera accesible.

"por la televisión por lo que en ese minuto Giorgio Jackson, el ministro, dio la información y dios la indicación" (Usuario IFE Laboral, Zona norte, 55 o más)

De acuerdo con ello, se destaca la necesidad de considerar estrategias de comunicación efectivas, aprovechando tanto las redes personales como los canales de difusión masiva, como la televisión o redes sociales, y de tal manera garantizar un acceso equitativo y adecuado que permita alcanzar a la mayor cantidad de población objetivo de cada beneficio, considerando los diversos rangos etarios y zonas geográficas en que viven las y los usuarios.

"También por la publicidad que en la buena publicidad que se fue dando tanto escrita en televisión y todo" (Usuario IFE Laboral, zona norte, 25-54)

"Yo creo que internet, es lo que uno más ocupa en realidad, yo por lo menos ocupo más internet y veo que la gran mayoría ocupa (…) pero más que internet directo, sino que como las redes sociales es lo que más se ocupa en realidad." (Usuaria Protege, zona centro, 18-24)

Además, pese a que sea en menor medida, tanto en encuestas como en entrevistas, cabe destacar que algunos entrevistados del rango mayor (55 o más) mencionan que les informaron del subsidio en la municipalidad o en otras instituciones estatales, como por ejemplo una persona que menciona estar involucrada en un programa de jefa de hogar de la Municipalidad de San Pedro, donde cuenta con una asesora que la ayuda a postular a diferentes oportunidades, incluido el subsidio IFE Laboral.

"Yo estoy metida en un programa de jefa de hogar de la Municipalidad de San Pedro tengo una asesora, que siempre me está ayudando para postular a todas las cosas que puedo postular" (Usuaria IFE Laboral, zona norte, 25-54)

Esto indica la existencia de asesoramiento y apoyo que facilitan el acceso a la información sobre el subsidio y brindan orientación práctica durante el proceso de postulación. Estos programas pueden ser recursos valiosos para aquellos que buscan comprender mejor los requisitos y los pasos para acceder al subsidio.

Por su parte, en cuanto a la asistencia que existe por parte de SENCE, los funcionarios mencionan que la interacción directa con los usuarios en las oficinas regionales resulta más fácil y efectiva. En estas instancias, los funcionarios pueden explicar de manera directa y personalizada los procedimientos y resolver dudas de los ciudadanos, lo que facilita la comprensión y el entendimiento mutuo.

Sin embargo, también se menciona que la asistencia a través del buzón de consultas puede generar ciertas dificultades debido a que se utilizan respuestas tipo y los usuarios pueden percibirlas como impersonales o automáticas, lo que puede generar cierta frustración o falta de claridad en las respuestas. Para abordar esta situación, los funcionarios se capacitan constantemente con el objetivo de humanizar las respuestas y hacerlas más acogedoras para los usuarios. Es importante destacar que la interacción directa en las oficinas regionales puede provocar emociones intensas en los usuarios, especialmente cuando se les brinda una explicación franca y directa sobre su situación, pero a pesar de las posibles reacciones negativas, la interacción en persona permite un diálogo más fluido y la posibilidad de abordar las inquietudes y preocupaciones de manera más inmediata.

Por otra parte, cuando se les consulta a las personas por el medio que buscó más información para comprender de que se trataban los subsidios la mayoría señala que buscaron en internet, utilizando motores de búsqueda en Google relacionadas a los subsidios como "IFE Laboral" para encontrar información específica, cuya búsqueda los derivaba a la página web de SENCE.

"Me puse a buscar información por Google Y ahí me aparecieron a seguir los pasos como inscribirme como postular" (Usuario IFE Laboral, zona norte, 18-24)

"En internet puse IFE laboral y me tiró a la página del SENCE, creo que era" (Usuario IFE Laboral, zona sur, 25-54)

Junto a ellos, están también las personas que mencionan que buscaron información adicional sobre el subsidio directamente a través de la página web del SENCE. Esto indica que la plataforma es considerada una fuente confiable y oficial de información sobre el subsidio, en tanto señalan que accedieron a la página web con el objetivo de obtener detalles específicos sobre los requisitos, los pasos para postular y otros aspectos relacionados con el subsidio.

"De la página de SENCE, creo que había que tener la clave única si no me equivoco, pero fue por SENCE y busqué también, es que entre varias veces, y busqué la palabra también IFE laboral" (Usuaria IFE Laboral, zona Norte, 25-54)

Adicionalmente, existe un grupo más acotado de entrevistados que mencionan que buscaron información adicional preguntando a sus compañeros de trabajo u otras personas que estaban más informadas sobre el subsidio, lo que nuevamente sugiere la confianza en la experiencia y el conocimiento de personas cercanas a ellos para obtener información precisa y práctica, lo que indica también la importancia de los canales de comunicación informal en el lugar de trabajo para difundir información sobre el subsidio.

"Bueno, fui instruyéndome con algunos compañeros de trabajo, la verdad. Algunos compañeros, jefaturas que me fueron ayudando" (Usuario IFE Laboral, zona Centro, 25-54)

Estos hallazgos dan cuenta de que aunque las personas se enteran inicialmente de los subsidios a través de sus relaciones interpersonales, la búsqueda se realiza principalmente a través de internet para obtener información más precisa y detallada. Mencionan la búsqueda en línea como una forma de acceder a la información oficial y actualizada sobre los requisitos, pasos de postulación y fechas límite. Esto indica que las plataformas digitales desempeñan un papel crucial en la obtención de información confiable y en la toma de decisiones informadas por parte de los potenciales beneficiarios.

Dada esta tendencia, es fundamental que las instituciones y organismos encargados de administrar los subsidios prioricen la accesibilidad de las plataformas digitales. Esto implica garantizar que la información esté disponible en línea de manera clara, concisa y actualizada. Además, se deben tomar medidas para mejorar la usabilidad de las plataformas, asegurando que sean intuitivas y fáciles de navegar, especialmente para aquellas personas que no están tan familiarizadas con la tecnología.

Asimismo, es importante considerar la accesibilidad digital para aquellos que pueden tener limitaciones en términos de conectividad o recursos tecnológicos. Se deben explorar alternativas para llegar a aquellos que no tienen acceso regular a internet, como la difusión de información a través de otros canales, como la televisión, la radio u otros medios locales.

Con respecto a la comprensión de los subsidios en general, las respuestas muestran una variedad de percepciones sobre la suficiencia de la información disponible. Algunos beneficiarios mencionan que en un principio no tenían una comprensión clara de lo que tratan los subsidios y, especialmente, no tenían conocimiento de las fechas y plazos asociados al subsidio, afirmando que la información disponible inicialmente no fue suficiente para proporcionar un entendimiento completo de estos o que la información inicial puede haber sido limitada o no haber abordado todas las preguntas o inquietudes de los usuarios.

"(…) después cuando me llegó ya como que entendí mejor, porque no sabía cuánto se demoraba" (Usuaria IFE Laboral r, Zona norte, 18-24)

"(…) en ese momento no tienes nadie a quien preguntarle, ni al empleador creo yo. Entonces igual uno les pregunta como a los compañeros de trabajo, si es que tienen más conocimiento y ahí uno se va informando en realidad de las etapas." (Usuario IFE Laboral, zona norte, 25-54)

Ante esto, resalta la búsqueda activa, mencionan que buscaron activamente información sobre los subsidios, lo que incluye ingresar a la página web o preguntar a compañeros de trabajo para obtener más conocimiento sobre el tema.

"No, no entendía, pero cuando ingresé al portal ahí obviamente uno va leyendo y efectivamente ahí está súper claro. Así que lo que la persona tiene que hacer es como ir buscando más y después entrar y ahí ya todo el programa está muy bien explicado" (Usuaria Protege, zona norte, 18-24)

Ante la existencia de un grupo de entrevistados que expresan una falta inicial de comprensión (señalan que está oculta: *"Bueno hay información, pero creo que está un*

poco oculta (…) no es como que te informen al tiro" (Usuaria IFE Laboral, zona centro, 18-24), y la necesidad de buscar información adicional, y otro grupo que indica que la información proporcionada durante el proceso de postulación fue suficiente, clara y explícita para comprender los subsidios, es posible reflexionar sobre la importancia de mejorar la claridad y accesibilidad (considerando las necesidades y niveles de comprensión de diferentes grupos de personas) de la información inicial para garantizar que los solicitantes comprendan completamente los subsidios desde el principio. Proporcionando información completa y fácil de entender durante todo el proceso de postulación para asegurar una comprensión clara de los beneficios y requisitos asociados con los subsidios y mejorando la forma en que la información se presenta y se hace accesible, especialmente para aquellos que no están familiarizados con el uso de internet o las redes sociales.

En conclusión, a partir tanto de los hallazgos de las entrevistas como de las encuestas, se pueden identificar varios aspectos relevantes relacionados con la obtención de información sobre los subsidios y la comprensión de estos por parte de los usuarios. En primer lugar, tanto en las mediciones cualitativitas como cuantitativas, se destaca la importancia de las redes personales y el intercambio de información entre individuos cercanos como familiares o amigos, como una fuente clave para enterarse de la existencia de los subsidios, cuyo fenómeno revela que la comunicación informal juega un papel relevante en la difusión de la información, y la influencia social es un factor que impacta en la búsqueda de subsidios por parte de los usuarios. En segundo lugar, se destaca la relevancia de los medios de comunicación tradicionales, como la televisión o la radio, lo que indica que las estrategias de comunicación a través de medios masivos pueden llegar a una audiencia más amplia y ser efectivas para difundir la información sobre los beneficios gubernamentales. En tercer lugar, tanto el análisis cualitativo como cuantitativo pone de relieve la importancia de las plataformas digitales, especialmente la página web del SENCE, para obtener información más detallada y precisa sobre los subsidios, lo cual se complementa con lo observado en las encuestas web, en que una 33.8% señala que utilizó la página de SENCE para informarse sobre los subsidios. Esto indica que las instituciones deben priorizar la accesibilidad y la claridad de la información en sus plataformas digitales para facilitar el acceso a los beneficios y garantizar una experiencia positiva para los usuarios.

Adicionalmente, los datos recopilados tanto de las encuestas como de las entrevistas revelan una necesidad evidente y apremiante de mejorar la claridad y la accesibilidad de la información proporcionada a lo largo de todo el proceso de postulación a los programas de subsidios. Este hallazgo es de suma importancia, ya que resalta áreas críticas que podrían requerir atención y mejoras para asegurar una participación efectiva y una comprensión plena de los beneficios de estos programas.

Uno de los aspectos más notables que surge de las entrevistas es la falta inicial de comprensión que algunos entrevistados manifestaron con respecto a los subsidios, lo que indica que la información inicial proporcionada podría no ser lo suficientemente completa o clara para brindar un entendimiento holístico de los beneficios y requisitos del programa. Esta falta de claridad en la etapa inicial del proceso de solicitud puede generar confusión y dudas entre los posibles solicitantes, lo que a su vez puede desincentivar su participación en los programas de subsidios.

Es importante destacar que, según los testimonios recabados, ciertos aspectos del proceso de solicitud pueden resultar confusos para algunos solicitantes, lo que podría estar relacionado con la complejidad de los procedimientos o la presentación de la información. En cualquier caso, esta confusión inicial puede tener un impacto negativo en la percepción de los programas de subsidios y en la disposición de las personas a postularse.

En este contexto, es imperativo que se realicen esfuerzos adicionales para mejorar la claridad y la accesibilidad de la información en todas las etapas del proceso de postulación. Esto podría incluir la simplificación de los procedimientos, la elaboración de materiales de información más claros y concisos, así como la implementación de canales de comunicación efectivos que estén disponibles para responder a las preguntas y preocupaciones de los solicitantes.

Para abordar estas problemáticas, es fundamental mejorar la forma en que se presenta y se hace accesible la información. Esto implica utilizar un lenguaje claro y sencillo, evitando tecnicismos y términos complejos que puedan dificultar la comprensión para aquellos que no están familiarizados con el tema. Además, se deben considerar las diferentes necesidades y niveles de comprensión de los usuarios, adaptando la información en función de su perfil y brindando diferentes canales de comunicación para asegurar que todos tengan acceso a la información necesaria. Un enfoque importante en este sentido es la implementación de recursos visuales, como infografías o videos explicativos, que puedan complementar la información escrita y facilitar la comprensión de conceptos clave. Asimismo, se podría considerar la creación de materiales educativos dirigidos específicamente a los solicitantes, con ejemplos prácticos y casos reales que ejemplifiquen el proceso de solicitud y los beneficios que pueden obtener.

5.3 Motivación y expectativas para postular

En este capítulo, se lleva a cabo un análisis detallado de las motivaciones y expectativas de los usuarios y empresas beneficiarias al postular a los subsidios, con el objetivo de comprender los factores que los impulsaron a solicitar este beneficio y qué esperaban obtener de él. Se indaga en las razones detrás de su decisión, como la necesidad de ingresos adicionales, la mejora de las condiciones laborales, la búsqueda de estabilidad económica y la influencia de recomendaciones de terceros.

Además de examinar las motivaciones, se realiza una evaluación para determinar si los subsidios lograron cumplir con la parte de sus objetivos que aludían a incentivar la contratación formal. Se analizan los datos y testimonios de los usuarios para determinar si hubo un impacto significativo en la formalización de los empleos o si se generaron nuevas oportunidades laborales. Con ello, se pretende proporcionar una visión integral de cómo los subsidios se alinean con las expectativas de los beneficiarios/as y si han tenido un impacto positivo en la contratación formal, cuyo análisis ayuda a comprender la efectividad de los programas y a identificar posibles áreas de mejora para futuras implementaciones, con el fin de optimizar los resultados y maximizar los beneficios tanto para los usuarios como para los objetivos principales de los subsidios.

En primer lugar, sobre las motivaciones, tanto en el campo cualitativo, como cuantitativo, la necesidad económica fue mencionada como un motivo fundamental para postular a

los subsidios. Así, por ejemplo, en las encuestas, el 50% de los encuestados declara que postuló al subsidio motivados por recibir un apoyo económico para ocupar en el pago de servicios básicos y obtener mayores ingresos, lo cual se complementa con los resultados que se obtuvieron a partir de las entrevistas cualitativas, quienes expresaron situaciones en las que experimentaron una pérdida de estabilidad laboral, falta de empleo y la necesidad de hacer frente a compromisos financieros. Estas dificultades económicas se agravaban en algunos casos debido a responsabilidades adicionales, como tener hijos en la universidad, lo que generaba una carga financiera adicional.

"Obviamente por la situación que estábamos viviendo y por la necesidad económica. Yo tengo un hijo que en ese tiempo todavía estaba en la universidad, en su último año, y la situación se volvió difícil" (Usuario IFE Laboral, zona norte, 25-54)

"Obviamente que son 100 mil pesos y me iban a servir mucho, yo imagínese, todavía me queda una hija de la universidad, y educando a tres no es fácil. Y sobre todo la edad que tienen, así que es por un tema económico, netamente" (Usuaria IFE Laboral, norte, 25-54)

A ello, se les adicionan las usuarias que fueron entrevistadas cualitativamente que recibieron el subsidio Protege, quienes mencionan que dadas las pérdidas de empleo, cierre de negocios propios o trabajos informales sin contrato, generaron una falta de ingresos y dificultades para cubrir los gastos básicos relativos al cuidado infantil, quienes en las encuestas constituyen el 53,7%, tales como alimentación (leche), productos de higiene (pañales y/o toallas húmedas) y/o para hacer frente a gastos médicos inesperados relacionados con el cuidado de sus hijos, como visitas a especialistas o terapias.

"Entonces como te dije no estaba tan bien económicamente y bueno digamos tuve ese beneficio. Y me ayudo bastante porque fueron tres meses 200.000 pesos que fue harto dinero entonces por eso lo solicité, por un tema económico" (Usuaria Protege, norte, 25-54)

"Más que nada apoyar a mi hijo en el tema de la escuela, porque justo igual estaba en el jardín, entonces igual pedían cosas, sus toallitas húmedas, tenerle como todo al día, su colaciones y todo eso" (Usuaria Protege, zona norte, 18-24)

"Porque, bueno, ese fue un tiempo difícil. (…) fue la pandemia y de verdad que estaba complicada la situación económica. Tenía un bebé chico, tengo una chica y era un aporte que era bastante útil y necesario. Fue mi primera motivación, para recibir un aporte extra porque en ese momento estaba todo complicado" (Usuaria Protege, zona sur, 25-54)

"Porque igual en ese tiempo la empresa en que yo trabajaba era un sueldo base, pero las comisiones venían aparte y era difícil comisionar, así que necesitaba sí o sí un ingreso extra, ya que justo también en ese tiempo a mi hijo pequeño necesitaba una neuróloga, necesitaba también una terapeuta en ese tiempo para poder diagnosticarla. Se me hizo muy pesado ya que un neuróloga a la semana en una es muy difícil encontrar" (Usuaria Protege, zona sur, 25-54)

Para muchos entrevistados, la posibilidad de utilizar el subsidio como una ayuda económica significaba una oportunidad para aliviar la carga financiera y mantener su estabilidad económica. La opción de utilizar el subsidio para cubrir deudas pendientes y utilizarla en los gastos diarios fue mencionada como una estrategia para mejorar su situación económica.

La percepción de que el subsidio representaba una fuente de ingresos adicional brindaba un alivio y permitía a los beneficiarios hacer frente a sus necesidades más apremiantes. Además, la falta de empleo fue un motivo recurrente para postular al subsidio. Los entrevistados destacaron la importancia de contar con un recurso adicional para hacer frente a los gastos familiares en situaciones de desempleo, ya que la ausencia de un ingreso regular generaba preocupación y dificultades financieras, lo que motivaba a los entrevistados a buscar el apoyo del subsidio para cubrir sus necesidades básicas y mantener cierto nivel de estabilidad económica por el periodo que recibirían el subsidio.

*"Porque estás sin trabajo y hay hijos de por medio. Y uno en ese tiempo necesitaba, recuerde que estaba en pandemia. Era más por temas de hogar, uno no se compra na cositas. Estaba difícil" (*Usuaria Protege*, zona centro, 25-54)*

"Era como una ayuda más para lo que bueno en la situación que estamos pasando en ese momento, era como una ayuda económica" (Hombre, zona norte, 55 o más)

"Bueno, no trabajaba tanto entonces, y al trabajar menos uno recibe menos dinero, entonces igual era como un poquito más que siempre ayuda. Y esa era como Mi motivación." (Usuario Protege, zona norte, 18-24)

Además, el alto costo de vida fue señalado como un factor determinante para postular al subsidio, especialmente por aquellos beneficiarios que residían en ciudades con un elevado costo de vida (Antofagasta). Los altos precios y los gastos necesarios para mantenerse en estas localidades suponían un desafío económico significativo. En este contexto, el subsidio se percibía como una ayuda para afrontar los costos diarios y mantener un nivel de vida adecuado.

"Las razones fueron netamente económicas porque, bueno ustedes generalmente son de Santiago y en Santiago tú puedes vivir con quinientas Lucas. Yo acá en Antofagasta no, nadie vive con quinientos lucas, porque la ciudad es demasiado cara, un arriendo te cuesta arriba de trescientos cincuenta mil pesos, y yo no tengo casa propia" (Usuaria IFE Laboral, zona norte, 25-54)

De acuerdo con lo anterior, se puede afirmar que pese a que el objetivo del subsidio consistía en fomentar el empleo formal de las personas, se observó en las respuestas de los entrevistados que la mayoría de ellos postuló y obtuvo el subsidio motivado por fines utilitarios o económicos, y no lograron alcanzar una estabilidad laboral a largo plazo. Las entrevistas revelaron que las personas postularon al subsidio principalmente debido a la necesidad económica como factor determinante para buscar el apoyo del subsidio. Esto sugiere que la necesidad económica y la búsqueda de recursos adicionales fueron las principales motivaciones para postular, en lugar de buscar activamente una inserción en el mercado laboral formal.

Así, el subsidio proporcionó un alivio económico temporal para los beneficiarios, mas no garantizó una estabilidad laboral a largo plazo ni promovió necesariamente la búsqueda de empleo formal. Los beneficiarios destacaron las dificultades para encontrar trabajo estable y mencionaron la falta de oportunidades laborales como un desafío recurrente. Algunos también señalaron la precariedad del empleo, donde solo conseguían trabajos eventuales o de reemplazo, lo que dificultaba su incorporación al empleo formal.

Esta discrepancia entre el objetivo del subsidio y los resultados observados sugiere que, si bien el subsidio puede brindar un alivio inmediato a las personas en situación de vulnerabilidad económica, no necesariamente logra promover el empleo formal a largo plazo. Esto puede deberse a diversos factores, como la falta de oportunidades laborales disponibles, la falta de capacitación adecuada, las barreras estructurales en el mercado laboral y la precariedad de los empleos disponibles.

Al respecto, a las personas se les consulta si es que creen que la implementación del subsidio fomentó la búsqueda de empleo formal en la población, a lo que la mayoría responde que sí, afirmando que el subsidio habría sido un factor motivador para buscar empleo formal. Mencionaron que el incentivo económico proporcionado por el subsidio había impulsado a las personas a buscar trabajo, especialmente considerando que los sueldos en general no son altos. El subsidio se percibía como una ayuda adicional y una forma de mejorar la situación económica.

"Tuve amigos que sí, por el tema de eso se buscaron una pega formal y se mantienen hasta el día de hoy, y solo por el incentivo. Porque dijeron claro igual es una platita extra" (Usuaria IFE Laboral, zona norte, 18-24)

"Yo creo que sí, porque igual son 200 mil pesos mensuales (…) Yo creo que de una u otra forma sí fue una motivación" (Usuario IFE Laboral, zona sur, 25-54)

"Yo creo que sí ayudo a que mucha gente quisiera trabajar para poder recibir un incentivo, porque hoy en día igual los sueldos tampoco son buenos" (Usuaria IFE Laboral, zona norte, 25-54)

Así, varios entrevistados mencionaron conocer casos de personas que, motivadas por el incentivo económico del subsidio, buscaron empleo formal y se mantuvieron trabajando hasta la actualidad. Estos testimonios respaldaban la idea de que el subsidio había influido positivamente en la búsqueda de empleo según lo cual la implementación del subsidio parecería haber tenido un impacto positivo en la búsqueda de empleo formal para algunas personas ya que el incentivo económico del subsidio se percibió como una motivación adicional para buscar trabajo, especialmente considerando las dificultades económicas y los bajos sueldos existentes y que el subsidio se percibió como una ayuda adicional, especialmente en momentos de reducción de personal o dificultades laborales.

Sin embargo, cuando se les pregunta sobre su experiencia personal, señala que no buscaron empleo motivados por el subsidio, sino que reconocen que la búsqueda de empleo formal no se limita únicamente al beneficio, ya que factores individuales como la formación y la iniciativa propia también desempeñan un papel importante: "*no era tanto el incentivo, si uno siempre buscaba trabajo*". Cada individuo tiene la responsabilidad de impulsarse y buscar oportunidades laborales de forma independiente.

"Yo creo que depende de cada persona. Se agradece como ayuda, pero el impulso de seguir buscando y poder reubicarme es personal" (Usuario IFE Laboral, zona centro, 25-54)

"Se tienen que tener ingresos, si ese es el tema. No es porque "ah va a pagar un bono el gobierno, voy a trabajar", no. O sea, al menos en mi segmento económico no. Yo estoy obligado a trabajar para generar ingresos" (Usuario IFE Laboral, zona centro, 25-54)

Mencionaron que la necesidad económica y el apoyo financiero proporcionado por el subsidio les incentivaron a buscar trabajo para mejorar su situación y mantener a sus familias y que el subsidio se percibió como una ayuda adicional, especialmente en momentos de reducción de personal o dificultades laborales.

Sin embargo, la mayoría señalaron que el subsidio no fue el principal incentivo para buscar empleo formal. Destacaron que ya estaban buscando empleo por necesidad o para mantener a sus familias, y el subsidio era una ayuda adicional pero no el factor principal en su búsqueda laboral, y que la situación económica en general tuvo un mayor impacto en su búsqueda de empleo formal que el subsidio en sí. La necesidad de mantener ingresos y cumplir con las responsabilidades familiares fueron los principales impulsores para buscar empleo, mientras que el subsidio se percibió como una ayuda complementaria.

Por su parte, esto discrepa en lo que se pudo observar específicamente en las personas que recibieron el subsidio Protege, ya que en general, la mayoría de ellos expresó que este sí tuvo un impacto positivo en el estímulo para buscar empleo formal.

"Sí, yo creo que sobre todo en las mamás, las mamás jóvenes, porque era como era un beneficio más para las mamitas que son jóvenes" (Usuaria Protege, zona norte, 25-54)

"Sí, yo creo que sí, porque muchas mamás se ven como limitadas a tener un trabajo formal porque no tienen con quién dejar a los niños" (Usuaria Protege, zona norte, 25-54)

En este sentido, el subsidio "Protege" ha demostrado tener un impacto significativo en el desarrollo laboral de las personas, especialmente en el caso de las madres, ya que dado que el beneficio ha sido diseñado específicamente para apoyar a las madres trabajadoras (que tienen hijos menores de dos años a cargo), les permite que puedan poner a sus hijos al cuidado de otra persona, como un familiar o un cuidador profesional, mientras ellas salen a trabajar a tiempo completo, cuyo aspecto es especialmente relevante para las madres, ya que muchas de ellas enfrentan dificultades para equilibrar sus responsabilidades laborales con el cuidado de sus hijos pequeños.

Antes de la implementación del subsidio "Protege", algunas madres se veían obligadas a dejar sus trabajos o a reducir sus horas laborales para poder atender las necesidades de cuidado de sus hijos, lo que no solo limitaba sus oportunidades de empleo, sino que también impactaba negativamente en sus ingresos y, por ende, en la estabilidad económica de sus hogares. De acuerdo con ello, una de las ventajas más destacadas del subsidio fue que permitió a estas madres acceder a cuidado infantil mientras trabajaban. Para muchas de ellas, una de las principales barreras para obtener un empleo formal era la dificultad para encontrar un cuidador confiable y asequible para sus hijos, lo que les permitió ingresar al mercado laboral de manera más efectiva.

Además de lo anteriormente expuesto, en este contexto, se exhiben representaciones visuales en forma de nubes de palabras, cuyo propósito es destacar y visualizar las palabras clave que están intrínsecamente vinculadas con las principales motivaciones que impulsan a los beneficiarios y beneficiarias a presentar sus solicitudes en el proceso de postulación a los diferentes subsidios disponibles. Estas nubes de palabras se configuran como una herramienta gráfica que permite una comprensión más accesible y rápida de las tendencias y preferencias lingüísticas que emergen de los discursos y testimonios de los solicitantes en relación con cada uno de los programas de ayuda económica ofrecidos.

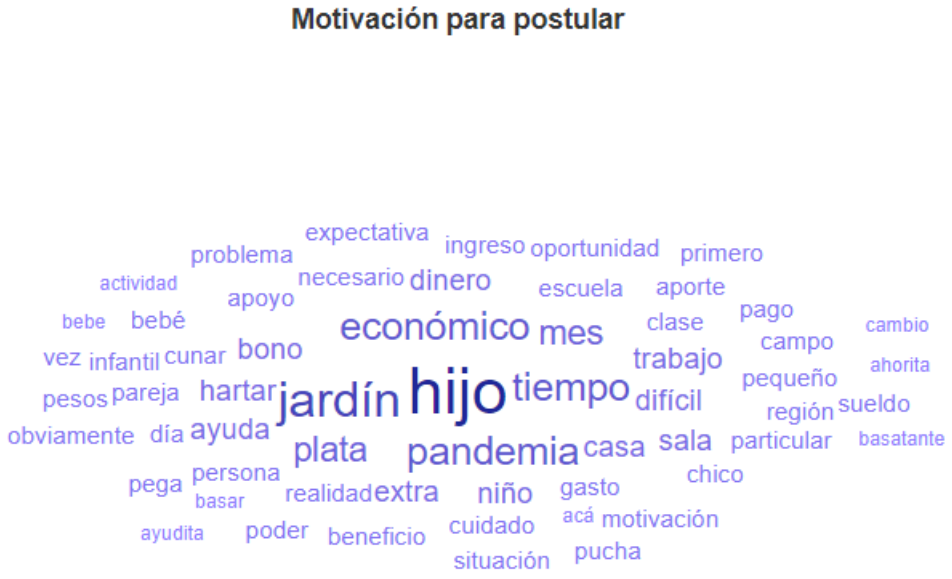
Ilustración 2 Motivación para postular al IFE Laboral

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de entrevistas.

En relación al IFE Laboral, es relevante destacar que el análisis de las palabras clave arroja resultados significativos que permiten una comprensión más profunda de las motivaciones subyacentes de los solicitantes. Dentro de las principales palabras que emergen de este análisis, se destacan términos como "trabajo", "dinero", "ingreso" y "ayuda", entre otros. Esta constatación refuerza la observación previamente mencionada, que sugiere que la principal razón que llevó a las personas a postularse para este subsidio radica en el deseo de obtener ingresos económicos adicionales que les permitieran hacer frente a sus gastos cotidianos.

En segundo lugar, se presenta la nube de palabras sobre el subsidio Protege:

Ilustración 3 Motivación para postular a Protege



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de entrevistas.

En este caso, entre las palabras que se destacan de manera prominente en este análisis se encuentran "hijo", "jardín (infantil)", "económico", "plata", "tiempo", "pandemia" y "ayuda".

Estos hallazgos revelan una serie de tendencias y preocupaciones compartidas por los solicitantes del subsidio Protege. En primer lugar, la presencia de palabras como "hijo" y "jardín (infantil)" sugiere que una de las motivaciones fundamentales detrás de la solicitud de este subsidio es la necesidad de asegurar los recursos económicos adicionales para el cuidado y el bienestar de sus hijos. Esto apunta a que las personas están buscando apoyo financiero específicamente para costear la educación y el cuidado infantil, lo cual puede ser un componente crucial para las familias en su lucha por equilibrar las demandas laborales y las necesidades de sus hijos. Por su parte, la aparición de términos como "económico" y "plata" refuerza la idea de que el aspecto financiero juega un papel destacado en la toma de decisiones de quienes buscan acceder al subsidio Protege.

Finalmente, se presenta la nube de palabras de las motivaciones del subsidio Contrata:

Ilustración 4 Motivación para postular a Contrata

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de entrevistas.

Cuando se examinan los resultados del análisis de la nube de palabras en el contexto del subsidio Contrata, se desprenden una serie de términos clave que arrojan luz sobre las motivaciones subyacentes de aquellos que se postularon a este programa de ayuda. Entre las palabras que se destacan en este análisis se encuentran "contrato", "empresa", "trabajador", "ayuda", "contratación", "ingreso" y "pandemia", entre otras.

Estos hallazgos revelan un panorama interesante de las razones que impulsaron a las empresas a buscar el subsidio Contrata. En primer lugar, la presencia prominente de términos como "contrato" y "empresa" sugiere que una de las motivaciones centrales detrás de estas postulaciones está relacionada con la intención de fortalecer el tejido empresarial y laboral. Parece haber un enfoque en la formalización de las relaciones laborales a través de contratos y la promoción de la contratación en el ámbito empresarial. Esto sugiere que las empresas pueden haber buscado apoyo para poder establecer contratos laborales sólidos y garantizar la estabilidad de sus operaciones comerciales. Por su parte, la palabra "trabajador" también resalta en la nube de palabras, lo que indica que el subsidio Contrata podría haber sido utilizado como un medio para mejorar las condiciones de empleo y brindar oportunidades laborales a individuos en busca de trabajo. Esta observación refuerza la idea de que el programa podría haber sido concebido no solo como una ayuda económica para las empresas, sino también como una forma de fomentar la contratación y el empleo en un momento en el que la economía estaba experimentando presiones significativas debido a la pandemia.

Junto a ello, vale la pena señalar que en el análisis de las palabras clave también se detecta la presencia de la palabra "pandemia", cuyo hallazgo cabe destacar, ya que indica que el contexto socioeconómico y la situación general del país durante ese período estaban fuertemente influenciados por la crisis sanitaria global. La inclusión de esta palabra en las respuestas de los beneficiarios de los subsidios sugiere que la pandemia habría tenido un impacto significativo en la estabilidad financiera de las personas y las empresas, lo que, a su vez, influyó en su decisión de solicitar el subsidio como una medida de alivio económico en tiempos de incertidumbre y dificultades económicas.

En resumen, en cuanto a las principales motivaciones, a partir de las entrevistas cualitativas y de las encuestas mediante link web, se pudo observar que en general la mayor parte de los beneficiarios quisieron postular a los diferentes subsidios con la intención de obtener mayores ingresos para solventar deudas pendientes y/o pagar servicios básicos. Ahora, específicamente, en el caso del subsidio IFE Laboral, se destaca principalmente el motivo de aliviar la carga financiera y mantener la estabilidad económico en tiempos de crisis, como lo fue el periodo de contingencia sanitaria, por ejemplo y, de esta manera solventar los gastos diarios sin perjuicio de dejar otros gastos de lado. En cuanto al subsidio Protege, se observó que principalmente las personas postulantes se vieron motivadas por la razón de para solventar los gastos del cuidado de sus hijos.

En relación a la efectividad como incentivo adicional para la búsqueda de empleo, la información proporcionada sugiere que el subsidio IFE Laboral ha sido efectivo como un incentivo adicional para la búsqueda de empleo formal en general, aunque no necesariamente es el único factor determinante para todas las personas entrevistadas. Es importante reconocer que cada individuo puede tener diferentes motivaciones y circunstancias que influyen en su decisión de buscar empleo formal. En el caso específico del subsidio "Protege", se observa una excepción en las personas entrevistadas que lo recibieron. Estas entrevistadas destacaron que el subsidio fue un incentivo valioso para ellas, ya que al otorgarse únicamente a quienes tienen empleo formal, promovió la búsqueda de trabajo en esta modalidad, ya que al recibir el apoyo económico mensual, pudieron costear el cuidado de sus hijos mientras trabajaban a tiempo completo, lo que les permitió mantener una mayor continuidad laboral y aumentar sus ingresos. Esta situación demostró ser una ayuda importante para aquellas madres que enfrentaban dificultades para obtener empleo debido a la falta de cuidado para sus hijos, lo que impactó positivamente en su empleabilidad y calidad de vida.

Sin embargo, es importante destacar que el subsidio ha funcionado como un incentivo adicional para la búsqueda de empleo formal, aunque su efecto puede variar dependiendo de las circunstancias y necesidades específicas de cada persona. Para aquellos que recibieron el subsidio "Protege", se evidenció un impacto positivo en su empleabilidad, especialmente para madres con hijos pequeños. No obstante, es esencial considerar que el empleo y el desarrollo laboral son procesos multifactoriales que involucran diversos aspectos y políticas para fomentar un mercado laboral más inclusivo y favorable para todos, ante lo cual, se recomienda seguir investigando y realizando estudios más amplios para comprender en mayor profundidad el impacto del subsidio en la búsqueda de empleo formal y la toma de decisiones laborales de los beneficiarios. Además, se sugiere que los programas de subsidio estén diseñados de manera complementaria a otras políticas y programas que fomenten la empleabilidad, la formación y la mejora de las condiciones

laborales, con el fin de brindar un apoyo integral a las personas en su búsqueda de empleo formal.

5.4 Necesidades del cuidado infantil

En el presente capítulo, se abordarán las experiencias y perspectivas de las personas entrevistadas que recibieron el subsidio "Protege", centrándonos en las principales necesidades relacionadas con el cuidado infantil. A lo largo de estas entrevistas, se indagó sobre cómo el subsidio ha impactado en el acceso y disponibilidad de cuidado para sus hijos. Este capítulo se presenta como una oportunidad para comprender el impacto del subsidio "Protege" en el cuidado infantil y el desarrollo laboral de las madres beneficiarias. A través de sus experiencias y testimonios, podremos apreciar la importancia de este programa como un instrumento para promover el equilibrio entre la vida laboral y familiar, así como para mejorar la empleabilidad y bienestar de las familias en la región.

A partir de la información recopilada en las entrevistas, las respuestas dan cuenta de diversas necesidades relacionadas al cuidado infantil, entre ellas, la más mencionada, es la de pagar a cuidadores o jardines infantiles, así como también ocupar el beneficio en gastos relativos a necesidades básicas.

La mayor parte de los entrevistados, antes de postular al subsidio, tenían como principal necesidad la búsqueda de una persona que se pudiera encargar de los cuidados diarios de sus hijos/as dados sus horarios laborales. Algunos de los entrevistados, mencionaron que tenían horarios en su trabajo que no eran compatibles con el horario de atención de los jardines infantiles o sala cuna, lo que les planteó un desafío al intentar equilibrar el trabajo y el cuidado de sus hijos.

*"Me dio la opción de poder pagar a la persona que lo cuidaran y salí tranquilo de que alguien está cuidando porque a veces lo dejaba con la persona a lo que es la abuela y con la tía, pero no era lo mío" (*Usuario Protege*, zona norte, 25-54)*

*"Porque yo entré a trabajar cuando mi hija tenía meses. Entonces los primeros meses la traía conmigo al trabajo, pero obviamente no es lo que corresponde y no hay comodidad, ni para mí ni mi hija. Entonces tuve que ponerla en una sala cuna cuando estábamos en pandemia, pero en ese entonces la única salas cunas que estaban funcionando en forma presencial eran particulares. Entonces, y justo apareció este, entonces por eso esa fue la motivación en realidad (…) obviamente yo quería ese subsidio para pagar la mensualidad de la sala cuna y que pagaba en ese entonces" (*Usuaria Protege*, zona centro, 18-24)*

*"Como te comenté, para el cuidado de mí, de mi pequeño más que nada fue como que nos ayudó mucho porque él no iba al jardín, entonces nos ayudó. Bastante con este tema de para poder yo trabajar para que alguien me lo pudiera ayudar" (*Usuaria Protege r*, zona sur, 18-24)*

En este sentido, el subsidio Protege les permitió contratar a cuidadores que pudieran adaptarse a sus horarios y brindar el cuidado necesario para sus hijos/as durante las horas en que estaban en el trabajo y, de esta manera poder tener una mayor certeza de que sus hijos estaban siendo atendidos adecuadamente por cuidadores capacitados y de confianza, brindando a las entrevistadas tranquilidad emocional y permitiéndoles

concentrarse en su trabajo sin tener que preocuparse constantemente por el bienestar y el cuidado de sus hijos.

*"al tiro pensé en buscar a alguien de confianza para que cuide a mi pequeña. Y en este caso es difícil porque ahora ya no se puede confiar en nadie. Y entonces ahí tuve que poner toda mi fe y confianza y ocupar un poco igual de eso para pagarle a una persona, porque nadie cuida gratis a nadie" (*Usuaria Protege*, zona sur, 18-24)*

Adicionalmente, para una serie de entrevistadas, para quienes el trabajo era una fuente crucial de ingresos y sustento para sus familias, sin el acceso al subsidio Protege y, por tanto, al acceso a cuidadores o servicios de jardines infantiles o salas cunas, algunas podrían haber enfrentado la difícil decisión de abandonar su trabajo para cuidar de sus hijos/as. Así, el subsidio les dio la oportunidad de continuar trabajando, lo que les permitió mantener una fuente de ingresos y estabilidad financiera para el bienestar de sus familias.

Con respecto a las necesidades básicas, varias personas mencionaron que una de las principales necesidades de cuidado infantil era garantizar una alimentación adecuada para sus hijos, incluyendo la compra de alimentos básicos, asegurándose de que su hijo/a tuviera acceso a una alimentación equilibrada y saludable. Junto a ello, mencionan en gran medida la compra de productos de higiene que implica el cuidado de un bebé o niño/a pequeño/a, tales como la compra regular de pañales, toallitas húmedas entre otros productos de higiene esenciales.

*"Como yo quedé sola después de mi embarazo. Entonces me sirvieron un par de pañales para preparar su leche y las cositas que ella le tenía en sus colaciones" (*Usuaria Protege*, zona centro, 18-24)*

*"Bueno, necesidades de todo lo que se refería al tema de las necesidades básicas de mi bebé, pues ya sea del tema de leche, de pañales, frutas o alimento, todo relacionado a lo principal para él" (*Usuaria Protege*, zona sur, 25-54)*

Varios entrevistados mencionaron que el subsidio les permitió asegurarse de que sus hijos recibieran una alimentación adecuada y suficiente, por lo que adquirir gracias al beneficio del subsidio Protege la capacidad de costear el precio de la leche y la alimentación infantil puede ser significativo, especialmente cuando los niños son pequeños y están en etapa de crecimiento.

De acuerdo con lo anterior, es posible inferir que el subsidio tuvo un impacto importante y significativo en las entrevistadas, ya que, aparte de implicar un alivio en términos económicos y la posibilidad de hacerle frente a los gastos básicos del cuidado infantil y liberar parte de la carga financiera, varias personas mencionan que el subsidio les entrego la posibilidad de desarrollarse más plenamente en sus trabajos, ya que se podían dedicar a él a tiempo completo y de manera tranquila sabiendo que sus hijos estaban al cuidado de alguien más.

*"Muchas más que por ejemplo yo le he dicho o sabes que hay un programa que puedes postular y es una ayuda para, por ejemplo para las mamás que tenemos hijos y no a tener la posibilidad de que alguien los pueda cuidar" (*Usuaria Protege*, zona sur, 18-24)*

Esto implicó la posibilidad también de desarrollarse en mayor medida en sus respectivos empleos, dado que tendrían mayor tiempo para dedicarse a tiempo completo en sus labores.

Adicionalmente, las entrevistadas enfatizan el significativo aporte del subsidio "Protege" al cuidado infantil, ya que, sin esta invaluable ayuda, se encontraban con escasas alternativas para cubrir las necesidades de sus hijos en este ámbito. En muchos casos, las opciones previas al subsidio eran limitadas, y algunas personas mencionaron que su principal apoyo provenía de familiares dispuestos a cuidar a sus hijos, ya que esta red de apoyo familiar les permitía ahorrar en costos asociados a cuidadores o jardines infantiles, aunque reconocen que esta opción no siempre estaba disponible para todos.

*"Lo hubiera dejado con la hermana o la tía. Pero el tema es viven lejos y volver a recogerlas, se me va el tiempo igual. (*Usuario Protege*, zona norte, 25-54)*

*"Hacer un esfuerzo como familia es ajustar el dinero. De alguna forma había que pagarle a la señora para que los dos salir a trabajar" (*Usuaria Protege*, zona sur, 25-54)*

Por otro lado, otras personas entrevistadas manifestaron que, de no haber tenido acceso al subsidio, su única alternativa viable hubiese sido buscar trabajos adicionales o empleos informales para poder costear el cuidado de sus hijos. Sin embargo, esto implicaría una mayor carga de trabajo y horarios menos flexibles, lo que afectaría negativamente su calidad de vida y tiempo dedicado a la crianza de sus hijos.

*"Sí, porque mi pareja igual se movía con pega" (*Usuaria Protege*, zona norte, 25-54)*

En resumen, el subsidio "Protege" ha demostrado ser una herramienta clave en la atención de los desafíos que enfrentan las familias relacionados con el cuidado infantil y la situación económica. Gracias a este beneficio, se ha logrado alentar a las personas a buscar empleo formal, lo que tiene un impacto positivo en su desarrollo laboral y en la estabilidad económica de sus hogares. Por ello, es que uno de los aspectos más destacados del subsidio "Protege" es su capacidad para incentivar la búsqueda de empleo formal entre las madres y padres que lo reciben, ya que al condicionar el beneficio a la obtención de un trabajo formal, el subsidio motiva a las personas a buscar oportunidades de empleo que ofrezcan un contrato y estabilidad laboral. Además de su impacto en el desarrollo laboral, el subsidio brinda una tranquilidad invaluable en cuanto al cuidado de los hijos, dado que para muchas madres y padres, el desafío de encontrar cuidado infantil adecuado y asequible puede ser una barrera significativa para ingresar o mantenerse en el mercado laboral. Así, al cubrir parte de los gastos de cuidado, el subsidio permite que los padres puedan trabajar con mayor tranquilidad, sabiendo que sus hijos están bien atendidos y en un entorno seguro mientras ellos están ausentes.

De todas maneras, a pesar de los beneficios proporcionados por el subsidio "Protege", es crucial reconocer que todavía existen diversas necesidades en las familias que deben ser abordadas de manera integral. A medida que la sociedad evoluciona y cambian las dinámicas familiares y laborales, es necesario adaptar las políticas y programas gubernamentales para seguir apoyando a las familias de manera efectiva. Esto implica considerar factores como el acceso a servicios de cuidado infantil de calidad, políticas de licencia parental, flexibilidad laboral y equilibrio entre la vida laboral y familiar.

5.5 Conocimientos y Evaluación del proceso de postulación e implementación

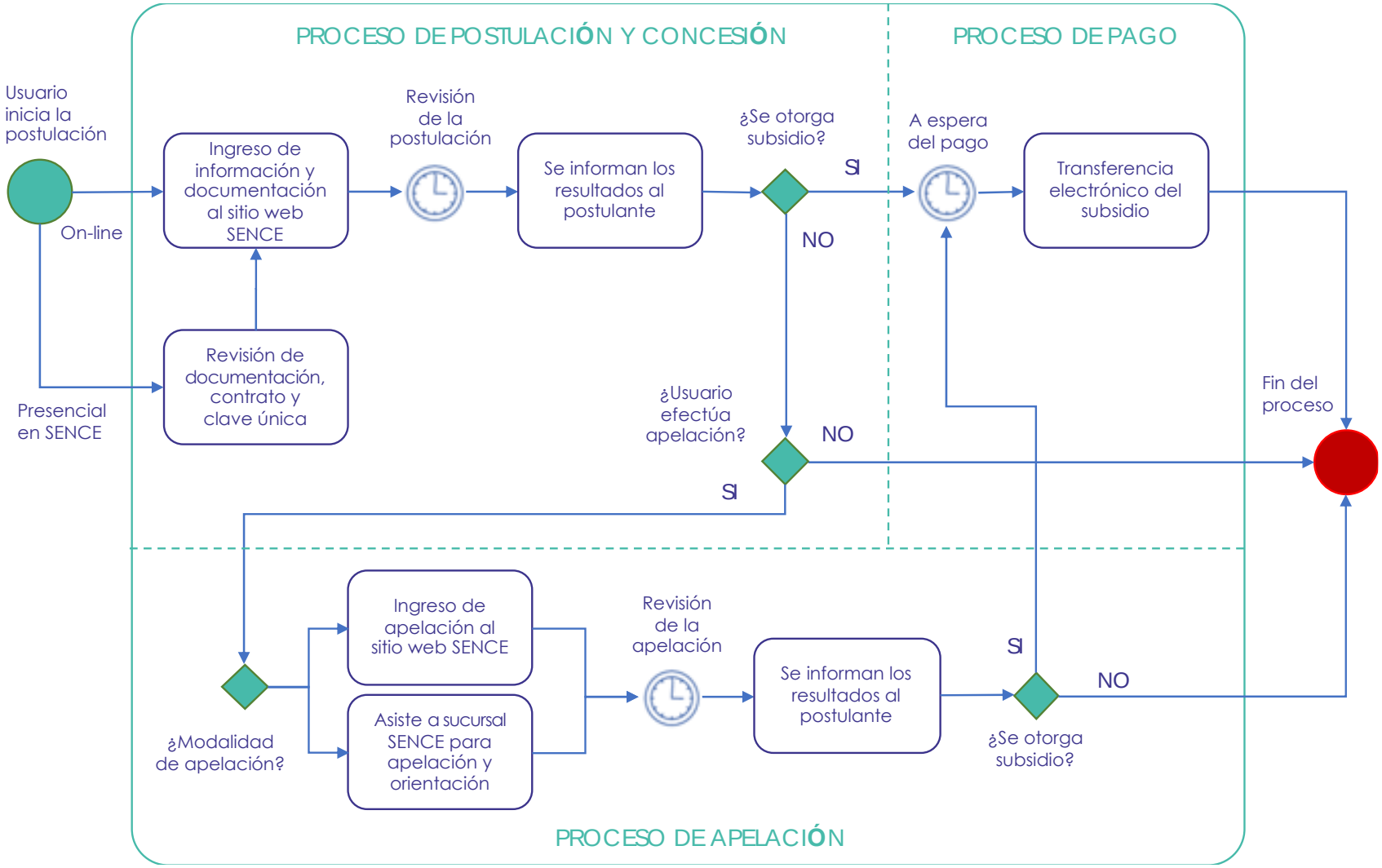
En este capítulo, se realiza una descripción detallada de los procesos que los usuarios atraviesan durante la postulación e implementación del subsidio. Se recopila información tanto de los usuarios que han pasado por estos procesos como de los funcionarios encargados de su administración. El objetivo principal de este capítulo es proporcionar una visión completa de los diferentes procesos involucrados en el subsidio, desde la perspectiva de los usuarios y los funcionarios. Esto permite evaluar la efectividad de los procedimientos implementados, identificar posibles mejoras y obtener información valiosa para futuras implementaciones del subsidio.

Al analizar la experiencia de los procesos, se busca comprender las fortalezas y debilidades del sistema, identificar posibles áreas de mejora en términos de eficiencia, transparencia y accesibilidad, y garantizar que los beneficios del subsidio lleguen de manera efectiva a aquellos que más lo necesitan.

El levantamiento de procesos permite identificar de manera clara y detallada las actividades involucradas en cada etapa del proceso. Esto facilita la comprensión de cómo se desarrollan las tareas, los flujos de trabajo y las interacciones entre los distintos actores. Asimismo, la diagramación de los procesos proporciona una representación visual que facilita la comunicación y el entendimiento de las actividades, tanto para los beneficiarios como para los responsables de la administración de los subsidios.

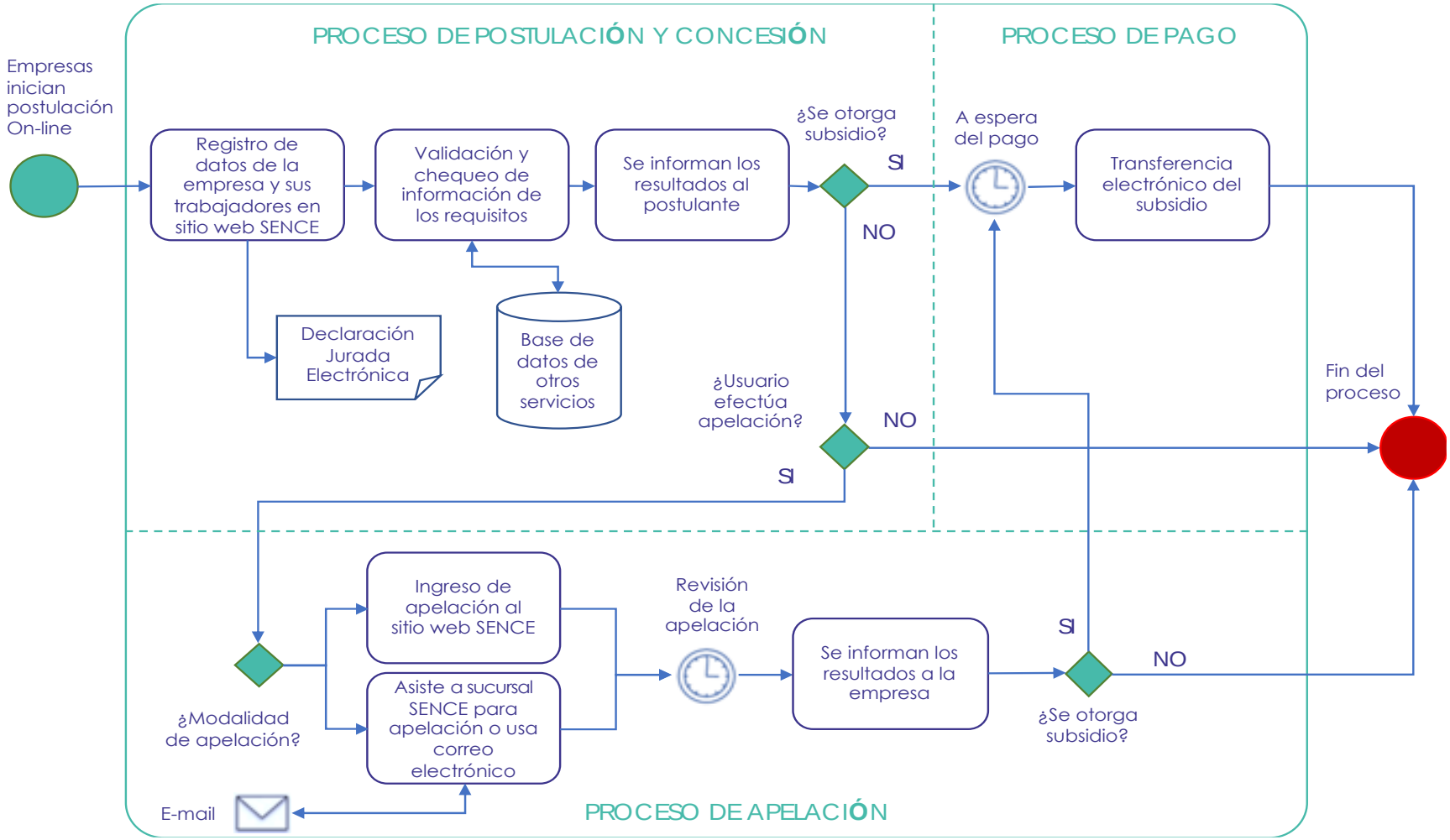
A continuación, se presenta un diagrama que ilustra los procesos de Postulación, Concesión, Pago y Apelación de los subsidios "IFE Laboral" y "Protege". Estos subsidios son parte de las iniciativas implementadas por el gobierno para apoyar a la población en situaciones de vulnerabilidad laboral y promover la generación de empleo. El diagrama ofrece una visión general de cómo se desarrollan estos procesos y cómo se interrelacionan entre sí, brindando una guía clara para los beneficiarios y los responsables de su administración.

Diagrama: Proceso de Postulación, Concesión, Pago y Apelación IFE Laboral y Protege



Fuente: Elaboración Propia

Diagrama: Proceso de Postulación, Concesión, Pago y Apelación del Subsidio "Contrata"



Fuente: Elaboración Propia.

Organización y gestión de los subsidios

De las entrevistas realizadas a funcionarios/as del SENCE, se resalta la **organización y la gestión de los subsidios** como un proceso eficiente y coherente, especialmente en la capacitación constante y la accesibilidad de la información.

*"Y por ese lado bien, porque nosotros igual constantemente estamos en capacitaciones con los expertos y nos van transmitiendo toda la información nueva. Entonces igual tratamos estar al 100% y que todos demos la misma información al ciudadano" (*Encargada de Atención Ciudadana Regional*, zona norte)*.

"También nosotros trabajamos con aplicativos internos Drive, en donde se sube toda la información. Entonces cualquiera de nosotros no puede decir que no sabía esto o yo no lo escuché, es cosa que te metas a tu Drive y tienes la información de carpetas, planillas de pago y los datos de todos los usuarios que han postulado. La información es súper accesible para nosotros" (Funcionaria Buzón Ciudadano).

En conjunto, estas frases subrayan la importancia de una organización eficiente y una gestión adecuada de los subsidios al interior del SENCE. La capacitación constante y el acceso a la información, según los entrevistados/as, son elementos fundamentales y **una fortaleza** para garantizar una atención de calidad y uniforme a los ciudadanos que solicitan los subsidios. Al implementar prácticas como la capacitación continua y el uso de aplicativos internos, se fortalece la confianza en el proceso de asignación y gestión de los subsidios, y se mejora la eficiencia en la entrega de los beneficios a quienes más los necesitan.

Asimismo, algunos entrevistados señalan dificultades en relación a las modificaciones de requisitos en los diferentes llamados:

"Había mucho problema con esto … se cambió muchas veces el plazo para postular que en un inicio era como que ya en el mes que te contrataron y al mes siguiente podías apelar y después esto se modificó y era como solo el mismo mes en el que te contrataron. Entonces como que la información fue variando mucho." (Funcionaria SENCE, zona central).

"Entonces igual hubo problemas en ese caso. Después las personas que tenían los seis pagos, porque era el beneficio se incrementó en el 2021. Y ya después en mayo del año 2022 se implementó otra categoría y ahí, claro, igual hubo una confusión en el tema de que de las personas que no se pensaban que iban a optar. Entonces hay un poco de confusión" (Funcionaria Buzón Ciudadano).

Como se observa, las entrevistas destacan como **principal debilidad** los problemas en la gestión del subsidio relacionados con la información y los cambios en los criterios de elegibilidad. Los plazos para postular al subsidio se modificaron varias veces, lo que generó confusión entre los beneficiarios y llevó a que algunos no cumplieran con los nuevos requisitos. Además, esta implementación de generó incertidumbre entre las personas que no se consideraban elegibles en la versión original del subsidio. Estos problemas en la gestión del programa pueden afectar su efectividad y accesibilidad, y es fundamental mejorar la comunicación y estabilidad de los criterios para asegurar que el subsidio llegue de manera clara y efectiva a quienes lo necesitan.

Las brechas de organización se señalan en el diagrama al final de este capítulo.

Soporte y asistencia técnica desde nivel central

Según la mayoría de los entrevistados/as, el **soporte y la asistencia técnica desde el nivel central** desempeñan un papel crucial en la eficacia y eficiencia de la gestión de los programas y subsidios. En este contexto, el apoyo se considera efectivo y con la designación de encargados zonales, esta tarea es más fluida.

"A partir del subsidio contrata se estableció un sistema de encargados zonales. Antiguamente uno se comunicaba con el encargado a nivel nacional, y te respondía o a veces está un poco atorado y es un poco lento. Es decir, un encargado zonal tiene tres o cuatro regiones y ese nexo nos da el primer apoyo" (Encargado de Atención Ciudadana Regional, zona sur).

"En nuestro caso, en la regional tenemos la fortuna de tener al encargado zonal, por lo tanto, recurro más a ella" (Encargado de Atención Ciudadana Regional, zona sur).

En efecto, los encargados zonales tienen asignadas responsabilidades sobre varias regiones, lo que les permite brindar un apoyo más personalizado y oportuno a los beneficiarios de los subsidios. Esta cercanía y proximidad se traduce, según los entrevistados/as, **en una fortaleza** al dar respuestas más rápidas y soluciones más eficientes a las consultas y desafíos que puedan surgir en el proceso de gestión de los programas. Esto significa que los profesionales encargados de la gestión de los subsidios pueden recurrir directamente a esta figura para obtener asistencia técnica y apoyo adicional. La existencia de un encargado zonal en la región se convierte en una ventaja significativa, ya que agiliza la resolución de problemas y garantiza un flujo de información más fluido entre el nivel central y las regiones.

Sin embargo, también se menciona la percepción de cierta ambigüedad en la información proporcionada **como una debilidad**. A pesar de ello, para los ejecutivos directamente involucrados en la gestión de los casos, estas capacitaciones resultaron valiosas al brindarles la oportunidad de resolver dudas, aclarar situaciones complicadas y abordar dificultades en el proceso de evaluación.

"Creo que había capacitaciones de forma constante siempre que había algún cambio en algún procedimiento, en un inicio sobre todo, y había muchas capacitaciones entonces. De repente la información igual a mí en lo personal me parecía muy ambigua. Pero entiendo que para aquellos ejecutivos que sí trabajaban día a día en la gestión de estos casos, eran instancias que permitían resolver dudas, aclarar alguna. No sé. Dificultades en los procesos de evaluación, etc. No sé. Por ese lado yo creo que era buena la asistencia técnica" (Funcionaria Buzón Ciudadano).

Aunque puede haber áreas de mejora en la claridad y precisión de la información, se reconoce que la asistencia técnica fue beneficiosa en términos generales para el equipo encargado de la implementación de los subsidios.

De acuerdo con todo lo anterior, es posible identificar como fortalezas de este proceso la designación de encargados zonales, ya que permite un enfoque más personalizado y cercano hacia los beneficiarios de los programas y subsidios, lo que facilita una comunicación más rápida y directa, conduciendo a respuestas más eficientes a las

consultas y desafíos. A partir de ello, se agiliza la resolución de problemas al proporcionar soluciones directas y rápidas a los desafíos que puedan surgir en la gestión de los programas, contribuyendo a evitar retrasos y a mantener un flujo de información fluido entre el nivel central y las regiones. Además, se destaca la implementación de capacitaciones constantes, especialmente en momentos de cambio de procedimientos, es una fortaleza. Estas capacitaciones permiten a los profesionales involucrados en la gestión de los programas mantenerse actualizados y adquirir las habilidades necesarias para abordar situaciones complicadas y dificultades.

En cuanto a debilidades y áreas de mejora en el proceso de soporte y asistencia técnica, se menciona la ambigüedad en la información, lo que podría dificultar la comprensión y la implementación correcta de los procedimientos por parte de los profesionales encargados de la gestión de los programas. Es esencial mejorar la claridad y precisión de la información impartida, ya que si bien los encargados zonales brindan un apoyo más cercano, también tienen asignadas responsabilidades sobre varias regiones. Esto podría llevar a limitaciones en la cantidad de tiempo y atención que pueden dedicar a cada región, lo que puede afectar la calidad y eficacia del soporte proporcionado.

Así, en general, el proceso de soporte y asistencia técnica parece tener más fortalezas que debilidades. Sin embargo, es importante abordar las áreas de mejora, como la ambigüedad en la información proporcionada, para garantizar una implementación efectiva y eficiente de los programas y subsidios.

Las brechas de soporte y asistencia técnica desde nivel central se señalan en el diagrama al final de este capítulo.

Gestión de las direcciones regionales

En términos generales, y más abajo se detallan las particularidades regionales, se considera una **gestión efectiva de las direcciones regionales** y que es fundamental para garantizar el éxito de los programas y proyectos a nivel territorial. En este contexto, resulta relevante resaltar la importancia de un ambiente de trabajo fluido y una comunicación efectiva dentro de las direcciones regionales.

"De la jefatura y también de los pares se da eso por un tema del ambiente de que estamos mayormente en teletrabajo, eso también permite otro tipo de relación, no distante, pero sí es más fluida la verdad. Y eso creo que son cosas como a destacar de la buena gestión que si tenemos" (Encargado de Atención Ciudadana Regional, zona central).

"Nosotros como ejecutivos tenemos consultas mínimas que inmediatamente llegan a la jefatura. Es muy fluida la comunicación y el ambiente es muy bueno. Eso creo que favorece bastante la gestión de todos nosotros como parte del proceso" (Funcionaria Buzón Ciudadano).

Estas frases evidencian la importancia de un ambiente laboral favorable y una comunicación fluida en la gestión de las direcciones regionales. El sistema de turnos ha sido un factor que ha facilitado el fortalecimiento de las relaciones y ha permitido una interacción más cercana entre la jefatura y los pares. Esta dinámica positiva y una

comunicación efectiva contribuyen a una gestión eficiente, donde se promueve la toma de decisiones ágil, la resolución de consultas de manera oportuna y el trabajo en equipo.

Sin embargo, existe una diferencia en la gestión de las direcciones regionales dadas las particularidades y desafíos específicos que existen en cada región. Por ejemplo:

"En el caso de esta región una gran cantidad de solicitudes son de extranjeros, los que, como hemos visto, llegan con los papeles más ordenados y sigan las instrucciones mejores que muchos nacionales" (Encargado de Atención Ciudadana Regional, zona central).

"La mayoría de la población de esta región es rural, por lo que las gestiones las hacemos a través de los municipios y ellos gestionan las solicitudes y ayudan a las personas a postular al subsidio" (Encargada de Atención Ciudadana Regional, zona norte).

La diferencia en la gestión también se puede observar en la Región Metropolitana, que concentra una mayor cantidad de usuarios. Esta concentración de usuarios puede generar mayores desafíos en términos de volumen y demanda de servicios, lo que requiere una gestión más ágil y recursos adecuados para asegurar la pronta atención a los beneficiarios.

De esta manera, se puede afirmar que la comunicación efectiva es la **principal fortaleza** de este proceso, ya que la presencia de un ambiente laboral positivo y fluido dentro de las direcciones regionales es una fortaleza clave, fomentando la comunicación abierta y la colaboración entre la jefatura y los pares, lo que a su vez mejora la gestión y promueve un sentido de equipo. La comunicación efectiva es esencial para el éxito de la gestión regional, ya que la fluidez en la comunicación permite la resolución ágil de consultas, la toma de decisiones oportuna y la coordinación efectiva entre los diferentes miembros del equipo, evitando retrasos en la toma de decisiones y asegura una atención oportuna a los beneficiarios.

En cuanto a sus **debilidades**, se puede observar que la diversidad en la gestión regional puede generar desafíos debido a las particularidades y necesidades específicas de cada región, por lo que es importante garantizar que las estrategias de gestión sean adaptables y flexibles para atender estas diferencias. Así, por ejemplo, en regiones con alta concentración de usuarios, como la Región Metropolitana mencionada, puede haber desafíos en términos de manejo del volumen y la demanda de servicios, por lo que se requieren recursos adecuados y una gestión eficiente para satisfacer las necesidades de manera oportuna. Mientras que en regiones donde la población es mayormente rural, como mencionado, puede ser necesario coordinar con municipios y otras entidades externas para gestionar las solicitudes, lo que puede agregar complejidad a la gestión y requerir una buena coordinación interinstitucional.

En resumen, la gestión de las direcciones regionales tiene varias fortalezas, como un ambiente laboral positivo y comunicación efectiva, que contribuyen al éxito de los programas y proyectos. Sin embargo, también enfrenta desafíos debido a las diferencias regionales y la necesidad de adaptarse a diversas realidades geográficas y poblacionales. La flexibilidad y la capacidad de abordar estos desafíos de manera eficiente son clave para garantizar una gestión exitosa a nivel territorial.

Las brechas de gestión de las direcciones regionales se señalan en el diagrama al final de este capítulo.

Proceso de atención de personas usuarias

En términos generales, los entrevistados/as indican que el **proceso de atención de personas usuarias presenta desafíos relacionados con la comprensión de los requisitos y la falta de lectura detallada por parte de los beneficiarios**. Además, existen problemáticas específicas, como las discrepancias en la planilla de referencia del subsidio "Contrata" o las fechas de pago del IFE Laboral. Estos aspectos subrayan la importancia de una comunicación clara y efectiva, así como de mecanismos de registro y verificación precisos, para brindar una atención de calidad y evitar malentendidos que puedan obstaculizar el acceso a los subsidios.

"La pregunta más frecuente el porque me rechazaron el pago. La gente a veces no lee que en el mes anterior tiene que haber estado cesante o que las cotizaciones tienen que haber estado pagadas en la fecha que corresponda" (Encargado de Atención Ciudadana Regional, zona central).

"Es que depende de cada subsidio. En el caso del Contrata, la problemática más frecuente siempre fue lo que se llamaba la planilla de referencia. Yo te pagaba un subsidio siempre y cuando tu tuvieras una dotación mayor a la plantilla que tenías en cierto momento afectar a la empresa. Alegaba porque su planilla que nosotros teníamos que a 60 fecha no era la que yo decía tener y por ejemplo se tenían, contaban la persona, su horario y recibíamos luego los honorarios" (Encargada de Atención Ciudadana Regional, zona norte).

"En el caso del IFE las consultas más recurrentes son la fecha de pago y cuando no se paga en ese día, puede venir a la oficina o llamar por teléfono para ver cuando se pagará" (Encargada de Atención Ciudadana Regional, zona sur).

Asimismo, se destaca la realidad de que siempre existirán comentarios negativos o reclamos por parte de los usuarios. Los funcionarios/as reconocen que estas reacciones son comprensibles, ya que las personas pueden sentirse molestas o insatisfechas con el proceso o los resultados. Sin embargo, los funcionarios/as mantienen una actitud profesional y no se toman dichos comentarios de forma personal. Esta postura refleja la importancia de separar los aspectos emocionales de la atención al usuario y enfocarse en brindar la mejor ayuda posible.

"Claro, siempre hay algún mal comentario (del usuario), pero la verdad yo no me lo tomo como algo personal. Entiendo que la persona está molesta y obviamente uno va a tratar de ayudar lo más posible, pero como en todo servicio, yo creo que siempre van a ver quizás personas que no están conforme y claro" (Encargada de Atención Ciudadana Regional, zona sur).

Así, según la información de resultados de los indicadores de desempeño del PMG, el año 2021 se recibieron un total de 202.790 reclamos de parte de los usuarios, respondiente un 83,46% de ellos, aumentando a una tasa de respuestas del 99,81% el año 2022, con 343.099 reclamos recibidos en dicho período.

En base a lo anterior, se identifica **como debilidad** que principalmente las personas recurren presentan problemas sobre temas relacionados a la comprensión de la información y de

los requisitos. La falta de lectura detallada por parte de los beneficiarios puede llevar a que pasen por alto información crucial, resultando en rechazos o problemas en el proceso de solicitud, y, por tanto, generar que se produzcan consultas frecuentes y reclamos, indicando una debilidad en la claridad de la comunicación o en la facilidad de acceso a la información necesaria. La alta tasa de reclamos puede indicar que los usuarios están enfrentando dificultades. En este sentido, las **principales fortalezas** que se logran observar en este proceso de atención usuaria es la actitud profesional de los funcionarios/as y la importancia de la comunicación clara y efectiva. Primero, esta actitud profesional de los funcionarios/as al enfrentar comentarios negativos o reclamos demuestra la habilidad de separar los aspectos emocionales y enfocarse en proporcionar la mejor ayuda posible sin tomarlo de manera personal.

Las brechas de gestión del proceso de atención de usuarios se señalan en el diagrama al final de este capítulo.

Proceso de difusión y convocatoria

Los procesos de difusión y convocatoria son fundamentales para garantizar que la información sobre programas y servicios llegue de manera efectiva a la ciudadanía. Durante las entrevistas se consultaron sobre publicaciones en redes sociales, información en sitio web del Ministerio, anuncios de las autoridades, campañas en medios masivos de comunicación y actividades de difusión en terreno.

En este contexto, desde los trabajadores/as de SENCE, se subraya que **la unificación de mensajes a nivel nacional, la personalización del enfoque a nivel regional y la realización de instancias en terreno** fueron estrategias clave para garantizar una difusión amplia, un acceso equitativo y una comprensión clara de los programas y servicios ofrecidos por SENCE. En ese sentido, se reporta que dichas prácticas fortalecen la participación ciudadana y contribuyen al logro de los objetivos establecidos en materia de empleabilidad y desarrollo laboral.

"A nivel nacional existe una unificación de mensajes de promoción y difusión. Todo tiene un mismo discurso y se amplifica esa difusión" (Encargada de Atención Ciudadana Regional, zona sur).

"En la región tenemos nuestro grupo objetivo personalizado y nosotros hacemos el complemento" (Funcionaria Buzón Ciudadano)

"En la pandemia se realizaban ferias de empleabilidad y otro tipo de instancias en terreno que hacen que la gente o, que SENCE en este caso, pueda estar ahí. Están municipio en tu barrio creo que se llama gobierno en terreno Y ahí en esos en esos procesos explicarlo de manera más directa y sencilla posible para que la ciudadanía lo comprenda así" (Encargada de Atención Ciudadana Regional, zona sur).

De acuerdo con ello, el proceso de difusión de información y convocatoria de los subsidios ha sido considerado efectivo por los funcionarios de SENCE. Según su perspectiva, se logró alcanzar a una gran cantidad de personas, incluso superando las expectativas iniciales, y destacan que toda la información necesaria estaba disponible en línea y que se evitó el

uso de "letras chicas" o información confusa. Sin embargo, los funcionarios señalan que algunos usuarios presentaron dificultades para comprender ciertas informaciones debido a su baja comprensión lectora, por lo que la falta de comprensión por parte de algunos usuarios no se debe a un problema en el proceso de difusión de información, sino a las habilidades de lectura y comprensión de los propios usuarios.

"La información en sí está toda en la web, los requisitos, todo. Pero yo creo que al usuario, a la ciudadanía, lo que les falta es más comprensión lectora. Sí, más comprensión lectora (…) no se toma el tiempo para ver, no sé si la letra chica porque en el fondo no hay una letra chica, porque todos los detalles de postulación están (…) no se dan el tiempo para ver las fechas de postulación. (…) Entonces por ese lado yo creo que la información siempre ha estado en las plataformas" (Funcionaria SENCE)

Por su parte, al profundizar en la idea de la percepción de los usuarios de los subsidios IFE Laboral y Protege sobre la difusión de información del subsidio y convocatoria, se observa una división en las opiniones expresadas. Por un lado, hay usuarios que consideran que la difusión de información fue suficiente y efectiva "*todo el mundo se enteró todo el mundo lo supo, hay buena comunicación ahora*". Estos entrevistados destacaron que la información proporcionada fue clara y precisa, lo que permitió que la mayoría de las personas tuvieran conocimiento del subsidio: "*Suficiente la información y como te digo clara y precisa*". Mencionaron que la información fue ampliamente difundida a través de medios de comunicación masivos como la televisión, así como a través de las redes sociales y mediante el boca a boca de amigos y familiares, dando cuenta de que estos canales de difusión masiva jugaron un papel importante en tanto permitieron llegar a un amplio número de personas y generar conciencia sobre el subsidio.

Por otro lado, existen entrevistados que expresan su percepción de que la difusión de información fue insuficiente. Estos usuarios mencionan que la información no fue clara y que encontraron dificultades para enterarse del subsidio. Algunos de ellos afirman que se enteraron de la existencia del subsidio a través de terceros "*yo me enteré a través de una amiga, ella fue que me dijo "Oye apareció algo del IFE laboral", creo que faltó difusión*", lo que indica que la información no llegó de manera directa a todos los sectores de la población. Además, sugieren que se podría haber utilizado una difusión más amplia, por ejemplo, mediante anuncios en internet y una mayor presencia en redes sociales.

"Yo creo que podrían haberlo publicado más el tema de las redes sociales, porque yo por lo menos me tuve que enterar por una amiga" (Usuaria IFE Laboral, zona norte, 18-24)

"a lo mejor generar más tema en las redes sociales puede ser, donde lo que lo ocupa mucha gente. Entonces como que si faltó difusión" (Usuario IFE Laboral, zona norte, 18-24)

Sin embargo, a veces estos procesos pueden presentar desafíos y críticas debido a la falta de claridad en la comunicación de requisitos y condiciones.

"Ha sido efectiva, pero cómo siempre cuando la televisión se anuncia no se dicen todos los requisitos y ahí tenemos problemas, nosotros tenemos que estallar los requisitos a los postulantes. Viene la molestia del usuario por no confiar en la palabra de uno" (Usuario IFE Laboral, zona norte, 18-24)

De esta manera, la crítica también apunta a la molestia y desconfianza que surge en los usuarios debido a la falta de confiabilidad en la información proporcionada. Al no contar con una comunicación clara y completa, los usuarios pueden sentirse frustrados y desilusionados al no confiar plenamente en la palabra de los encargados de la difusión.

Con respecto a las empresas Contrata, la información proporcionada revela también una divergencia en la experiencia de los entrevistados en cuanto al acceso a la información sobre el subsidio. Por un lado, hay quienes afirman haber tenido un buen acceso a la información y haberse informado adecuadamente a través de la página web. Estos entrevistados destacan la accesibilidad de la metodología y la claridad de la explicación de los requisitos y el proceso de postulación, así como su satisfacción con la claridad de la información y la facilidad de uso de la plataforma, lo que sugiere que tuvieron una experiencia positiva en términos de difusión de información.

"(…) la página web buena, la metodología era muy accesible digamos, te indicaba altiro si estabas dentro, de haber cumplido los requisitos o, y te indica también un acuerdo de la planilla y los trabajador que estaban, o sea, era bien explicativa" (Norte, pequeña empresa)

"Mira, por el lado de nosotros fue súper clara la información, la información está disponible en portales de internet y no, yo hablé con otros amigos que trabajan también en otras constructoras y ellos también se habían metido al subsidio. Yo creo que la información fue súper clara y concisa" (Centro, gran empresa)

Así mismo, y según la información recabada por parte de los funcionarios que trabajaron en el proceso de implementación del subsidio Contrata, es posible dar cuenta de que el proceso de difusión y convocatoria fue realizado de manera amplia y diversa utilizando diferentes canales de comunicación, como redes sociales y plataformas web, así como convenios con canales de televisión y apariciones en noticiarios. A pesar de que se menciona que el subsidio en cuestión fue uno de los más grandes que se ha pagado, lo que indica la importancia y magnitud del programa, también se reconoce que no se puede llegar a todas las personas debido a limitaciones de recursos, lo que resalta la importancia y el alcance de la iniciativa en términos económicos.

Por otro lado, hay empresas que señalan que la información interna sobre el subsidio fue pobre. Estas empresas mencionan que solo se enteraron del subsidio al ingresar a la plataforma de facturación y ver banners relacionados. Además, destacan que no siguen los medios de comunicación tradicionales y se informan principalmente a través de páginas de internet, lo que indica que para algunos entrevistados, la difusión del subsidio fue limitada y que puede haber una brecha en el acceso a la información para aquellos que no siguen los medios de comunicación convencionales.

"Yo no veo tele, no veo noticias, no veo nada de esas cosas. Y a lo mejor me hubiese enterado mi jefe, quizás lo hubiese dicho, no sé. Yo siempre trabajo con la página de vista, me queda genial." (Norte, pequeña empresa)

Dado esto, la disparidad en la experiencia de los beneficiarios con respecto al acceso a la información sobre los subsidios destaca la importancia de una difusión amplia y diversificada. Si bien algunos entrevistados tuvieron un acceso satisfactorio a través de la página web, otros se enfrentaron a dificultades para obtener la información interna de la empresa y dependieron de señales en la plataforma de facturación para enterarse del

subsidio, lo que resalta la necesidad de utilizar múltiples canales de comunicación y garantizar que la información sobre el subsidio llegue a diferentes audiencias, incluso a aquellos que no siguen los medios tradicionales.

A partir de lo anterior, es posible identificar ciertas **fortalezas y debilidades** en la práctica sobre este proceso. En general, y según lo señalado por los trabajadores de SENCE, se aprecia que la intención del proceso de difusión era alcanzar a llegar a la mayor cantidad de población, sin sectorizar a nadie, lo cual, en base a lo observado en la mayoría de las entrevistas, tanto de usuarios como de empresas, fue logrado con éxito. La unificación de mensajes de promoción y difusión a nivel nacional es una fortaleza clave, la realización de instancias en terreno, como ferias de empleabilidad, contribuye a una difusión más directa y personalizada, ya que permiten explicar los programas de manera más sencilla y resolver dudas en tiempo real. Así mismo, la disponibilidad de información necesaria en línea es positiva, facilitando el acceso a detalles y requisitos de los programas, lo que puede ayudar a los usuarios a entender mejor los beneficios disponibles. Por último, la utilización de campañas en medios masivos de comunicación, como la televisión y los medios digitales, es efectiva para llegar a un gran número de personas y generar conciencia sobre los programas y servicios ofrecidos. Adicionalmente, cabe destacar en este proceso la capacidad de personalizar el enfoque a nivel regional, ya que permitió adaptar la comunicación y las estrategias de difusión para satisfacer las necesidades específicas de cada región.

Sin embargo, al analizar también la perspectiva de los beneficiarios/as que consideran que la difusión no fue tan extendida a ciertos grupos de la población, se podría evaluar extender la accesibilidad a la información. Ahora, si bien la difusión de información y la convocatoria que tuvieron los subsidios fue buena, no se piensa lo mismo sobre la calidad de esta información difundida. Sobre ello, la crítica apunta principalmente a **la insuficiencia de información en cuanto a temas relacionados a requisitos y plazos**, y a la claridad y facilidad de comprensión de la información disponible, ya que señalan que la información podía estar, pero no explicada de una manera sencilla, encontrando dificultades que podrían resultar en malentendidos y en que algunas personas sean excluidas injustamente.

Es por ello por lo que, considerando la opinión de todos los beneficiarios de los diferentes subsidios, es fundamental reconocer que las personas tienen diferentes formas de acceder a la información y que no todos siguen los mismos canales de comunicación. Algunos pueden confiar en los medios de comunicación tradicionales, como la televisión o la radio, mientras que otros prefieren obtener información a través de internet y las redes sociales. De acuerdo con ello, para asegurar una difusión efectiva, es necesario utilizar una variedad de canales de comunicación que abarquen tanto los medios tradicionales como los medios digitales, lo que implica utilizar anuncios en televisión y radio, publicaciones en redes sociales, sitios web informativos y otras plataformas en línea relevantes. Además, se debe prestar especial atención a aquellos que no tienen acceso o no están familiarizados con la tecnología digital, ya sean personas que no tienen acceso a internet o que tienen dificultades para navegar por las plataformas digitales. En estos casos, es importante considerar la utilización de métodos de comunicación más tradicionales, como volantes impresos, llamadas telefónicas o reuniones presenciales, para garantizar que la información llegue a todos los segmentos de la población, canales de difusión más diversos y accesibles, como las redes sociales, para llegar a un mayor número de personas. Esto permitiría superar las barreras de acceso a la información y alcanzar a aquellos que no tienen acceso a

medios tradicionales. Además, se resalta la importancia de una comunicación clara y precisa, evitando ambigüedades o dificultades para comprender los requisitos y procesos relacionados con el subsidio.

Las brechas del proceso de difusión y convocatoria se señalan en el diagrama al final de este capítulo.

Postulación

El proceso de postulación al subsidio se describe de **manera concisa y sencilla en la respuesta proporcionada**. Según la entrevista, el primer paso es acceder a la plataforma en línea denominada "Subsidio al Nuevo Empleo", utilizando la Clave Única. Se menciona que el acceso a la plataforma se realiza únicamente con la Clave Única y la tarea principal del postulante es subir su contrato de trabajo. Además, se informa que existe un período establecido para realizar la postulación y que este período está indicado en un calendario que se encuentra disponible en la página web del subsidio.

Con respecto a la perspectiva de los usuarios sobre el proceso de postulación al subsidio, se puede observar que hubo diferencias significativas según el rango etario de los entrevistados. Los entrevistados más jóvenes generalmente lograron completar la postulación por sí mismos, sin necesitar ayuda externa. Mencionaron que se sintieron seguros y cómodos durante el proceso, y lograron superar las posibles dificultades por sí mismos, ya que su familiaridad con la tecnología y su capacidad para navegar por las plataformas digitales facilitaron el proceso de postulación.

"lo realicé yo misma directamente, pero hay gente que le faltó ayuda. Porque hay gente que tenía su edad y que no le pegaba mucho la tecnología y pidió ayuda. Ahí yo también les ayudé" (Usuaria IFE Laboral, zona norte, 18-24)

"Lo realicé sola, me dijeron que existía ese subsidio para las personas que trabajan entonces hice la postulación. Igual ahí te va explicando qué pasos debes seguir entonces no fue difícil hacer la postulación" (Usuaria IFE Laboral, zona norte, 25-54)

Por otro lado, los entrevistados mayores mencionaron que tuvieron que recurrir a la ayuda de otras personas para poder realizar la postulación al subsidio, recibiendo ayuda de amigos, familiares, empleadores o compañeros de trabajo, quienes les brindaron orientación, les explicaron los pasos a seguir y resolvieron sus dudas. En este caso, para los beneficiarios que tenían menos familiaridad con la tecnología o enfrentaban dificultades específicas durante el proceso de postulación, la asistencia de terceros fue especialmente útil.

"Mira yo no lo realicé sola, no me manejo con el tema de los celulares y quedé ahí en un tope cuando uno tiene que adjuntar papeles y documentos (…) Entonces ahí me ayudó mi hija y ella me ayuda a subir ese documento" (Usuaria IFE Laboral, zona norte, 55 o más)

Lo anterior, da cuenta de que la ayuda durante el proceso de postulación puede ser beneficiosa para aquellos beneficiarios que enfrentan dificultades, tienen menos

experiencia en el uso de la tecnología o requieren aclaraciones adicionales sobre los requisitos y pasos a seguir, y de que la asistencia externa puede desempeñar un papel crucial en garantizar que las personas puedan completar de manera exitosa su postulación al subsidio.

En este sentido, para algunos entrevistados de diferentes edades, es importante que los programas de subsidio proporcionen recursos claros y accesibles que guíen a los postulantes a través del proceso de manera efectiva. Estos recursos pueden incluir guías paso a paso, preguntas frecuentes o tutoriales en línea. Además, se debe prestar especial atención a la accesibilidad de las plataformas digitales utilizadas para la postulación, asegurando que sean intuitivas, fáciles de usar y estén disponibles en diferentes dispositivos y sistemas operativos.

"(…) quizá debería no poner mucho texto y más imágenes, como diciéndote el paso a paso y cosas así, y que hubiera una persona que te responda todas tus dudas" (Usuario IFE Laboral, zona sur, 25-54)

Las principales dificultades que señalan las personas de mayor edad son con respecto a la subida de documentos a la plataforma, dado que es una tarea difícil de realizar para personas que no se manejan digitalmente.

Una **dificultad recurrente** que mencionaron las personas de mayor edad durante el proceso de postulación al subsidio fue la subida de documentos a la plataforma. Esta tarea resultó ser especialmente desafiante para aquellos usuarios que no estaban familiarizados con las herramientas y procesos digitales. Para estas personas, la subida de documentos requería habilidades técnicas que no poseían o que tenían un nivel limitado de dominio. La falta de experiencia en el uso de escáneres o la dificultad para convertir archivos a formatos específicos, como PDF, fueron obstáculos comunes que enfrentaron al intentar subir los documentos requeridos.

"yo creo que lo que me ha costado era subir los papeles (…) de repente no encontráis el documento y después que te lo piden en PDF y yo tenía una foto y la foto no sirve porque tiene otro formato" (Usuaria IFE Laboral, zona norte, 25-54)

"es el tema de tener la información digitalizada ya, y después subirla, yo creo que para el que no está habituado a eso le cuesta un poquito más" (Usuario IFE Laboral, zona centro, 25-54)

La complejidad de este proceso se vio agravada por la falta de conocimiento sobre cómo realizar estas tareas en dispositivos móviles, ya que muchos usuarios de mayor edad no están familiarizados con las funciones y aplicaciones disponibles en sus teléfonos inteligentes. Adicionalmente, los entrevistados refuerzan esta idea cuando se les pide que identifiquen las etapas más fáciles y difíciles de su proceso. De esta forma, se identificaron algunas etapas del proceso de postulación al subsidio que fueron percibidas como más difíciles por parte de los usuarios, cuyo desafío principal se relacionó con la obtención y manejo de la información digitalizada, especialmente en lo que respecta a escanear documentos y subirlos a la plataforma. Varias personas mencionaron que tuvieron dificultades para obtener la información y los documentos necesarios para el registro y la

postulación. Esto implicaba recopilar una serie de documentos, como contratos de trabajo, comprobantes de domicilio o certificados, que debían ser digitalizados y subidos a la plataforma en un formato específico. Para aquellos que no estaban familiarizados con las tecnologías digitales, esta tarea resultó ser un desafío significativo

"Uno no entiende como buscar los datos de la empresa, entonces eso fue como lo que me costó, que tuve que meterme a indagar, a buscar el dato de la empresa en mi contrato" (Usuario IFE Laboral, zona centro, 25-54*)*

Al respecto también, hay entrevistados/as que plantean que existía cierta ambigüedad en la información brindada durante el proceso de postulación, especialmente en el caso del IFE Laboral. Se menciona que se solicitaba el RUT del empleador, pero los trabajadores a veces proporcionaban el RUT del representante legal, ya que esa información aparecía en su contrato laboral.

> *"Sin embargo, había información un poco ambigua. Por ejemplo, en el IFE Laboral se pedía el RUT del empleador, pero el trabajador ponía el del representante legal, pues eso salía en su contrato"*.

Según este grupo de entrevistados/as, esta falta de precisión en los requisitos pudo generar confusión y dificultades para los postulantes, ya que podrían proporcionar información incorrecta debido a la ambigüedad en las instrucciones.

En el caso de las empresas Contrata, los funcionarios que trabajaron en el proceso de implementación del subsidio mencionan que las empresas debían ingresar a la página web del SENCE utilizando su Clave Única o su clave tributaria. Sin embargo, se señala que hubo varios errores por parte de las empresas durante este proceso. Uno de los problemas mencionados es que algunas empresas ingresaron con la Clave Única de una persona específica, lo que resultó en que los datos de esa persona prevalecieran sobre los de la empresa. También se destaca que hubo dificultades de comunicación cuando los correos electrónicos registrados pertenecían a personas que ya no trabajaban en la empresa, lo que dificultaba el contacto. Además, se menciona que surgieron dificultades al registrar a los trabajadores en el proceso de postulación. En algunos casos, se notificó a más de 400 empresas por presentación de antecedentes falsos, especialmente relacionados con trabajadores fallecidos antes de la fecha de postulación. Se atribuye gran parte de estos errores a errores de digitación del RUT al registrar a los trabajadores uno por uno.

En resumen, la respuesta destaca los problemas y dificultades que surgieron durante el proceso de postulación al subsidio, incluyendo errores de ingreso de datos, dificultades de comunicación y notificaciones por antecedentes falsos, lo cuales afectaron a empresas de diferentes tamaños y generaron consecuencias negativas en el proceso de postulación.

En relación con la plataforma para postular y al formulario de postulación, las empresas entrevistadas indican que la encontró fácil de utilizar y la evalúan de manera positiva. Menciona que la plataforma era amigable y que tenía indicaciones claras sobre los requisitos y los documentos que debían ser subidos. Además, destacan que recibían notificaciones sobre la aceptación o rechazo de su postulación, así como la fecha de pago. En cuanto al proceso de subir la documentación, no se menciona ningún problema y en general se consideró sencillo.

"la plataforma fue buena porque lo digo, fue muy amigable. En la plataforma todo indicaba, pero lo que me acuerdo de los requisitos, después los papeles que tenías que subir y después se estaba aceptado, rechazado y estaba aceptado. Me acuerdo de que te daban la fecha de este no y fecha de pago" (Norte, pequeña empresa)

En general, en el caso de las pequeñas empresas no se identifican dificultades en el uso de la plataforma y en el llenado del formulario de postulación, y hay entrevistados que califican la plataforma con un nueve en una escala del 1 al 10, mencionando que no fue compleja en absoluto, lo que da cuenta de que la plataforma y el formulario fueron diseñados de manera intuitiva y accesible, lo que facilitó el proceso de postulación para el entrevistado.

"Bueno, para no ser tan generosa, yo le pondría un nueve, ya que saben que igual me acuerdo re poco porque fueron tantos formularios que se hicieron. Pero no fue complejo. No fue complejo para nada." (Norte, pequeña empresa)

Sin embargo, en el contexto de las empresas que cuentan con un considerable número de trabajadores, es innegable que el proceso de postulación adquirió una complejidad considerable. Esto se debió principalmente a que la diligencia de completar los datos de cada empleado se llevaba a cabo de manera manual en lugar de contar con un sistema automatizado. Como resultado, en el caso de las grandes empresas, esta tarea se tornaba tediosa y demandaba mucho tiempo y esfuerzo.

"En el caso de subsidio había que inscribir a los trabajadores de uno por uno. Entonces claro, cuando eres una empresa pequeña que tienes pocos trabajadores no es tanto todo el proceso, pero yo que muchas veces tenía 40 o 50 trabajadores que podíamos postularse al subsidio, si se forma un poco tedioso" (Centro, gran empresa)

A partir de todo lo anterior, es posible concluir que si bien en general el proceso de postulación fue realizado sin mayores complejidades por la mayoría de las personas y que fue percibido como algo fácil en general, este presenta una dificultad específica en la subida de los documentos. En este sentido, en el caso del IFE Laboral, la dificultad que enfrentan las personas mayores en la adjunción del contrato de trabajo sugiere una brecha generacional en el manejo de tecnologías y plataformas en línea.

Esta brecha puede deberse a factores como la falta de exposición temprana a las tecnologías digitales durante su formación o el desarrollo de habilidades informáticas en una etapa más tardía de sus vidas, ya que las personas mayores pueden no estar tan familiarizadas con la navegación en línea, lo que puede dificultar el uso de aplicaciones y herramientas tecnológicas complejas. Además, la dificultad específica en la subida de documentos puede atribuirse al diseño no inclusivo de las plataformas de postulación en línea, las cuales pueden no tener en cuenta las necesidades y limitaciones de las personas mayores, como una interfaz confusa, la falta de indicaciones claras o la falta de opciones de accesibilidad. Un diseño que no considera la diversidad de habilidades y experiencias tecnológicas de los usuarios puede resultar en barreras para aquellos que no están tan familiarizados con la tecnología.

Otra posible razón detrás de las dificultades enfrentadas por las personas en su proceso de postulación, podría ser la falta de capacitación y educación digital adecuada. La rapidez con la que evolucionan las tecnologías digitales puede dificultar que algunas personas

mayores se mantengan al día con las últimas tendencias y desarrollos en el uso de aplicaciones y plataformas en línea, cuya falta de conocimientos técnicos podría dificultar la resolución de problemas comunes y la superación de obstáculos en el proceso de postulación. Y, si bien se menciona que las personas mayores recurrieron a la ayuda de personas más jóvenes para completar el proceso de postulación, es posible que no siempre encuentren el soporte adecuado, ya que las personas jóvenes pueden no estar completamente familiarizadas con las necesidades específicas de las personas mayores o pueden no tener la paciencia o habilidades de enseñanza necesarias para guiarlas en el proceso de manera efectiva.

En el caso, por ejemplo, del subsidio Contrata, la debilidad que se menciona es en relación a la falta de una herramienta automatizada o un sistema integrado, todo este proceso se efectuaba manualmente. Esto implicaba que el personal de recursos humanos debía ingresar manualmente cada detalle, lo que resultaba en una carga considerable de trabajo. Además, los riesgos de cometer errores aumentaban, ya que la labor humana siempre está sujeta a equivocaciones, por más cuidadosa que sea la atención prestada.

La satisfacción de las empresas entrevistadas con la facilidad de uso de la plataforma y el formulario de postulación es relevante porque indica que estos aspectos fueron diseñados considerando la usabilidad y la simplicidad. Sin embargo, es importante tener en cuenta que esta percepción puede variar según el nivel de conocimientos y habilidades digitales de cada uno. En el caso de los entrevistados que son responsables de una empresa, es posible que tengan un mayor nivel de familiaridad y destreza en el uso de herramientas digitales, lo que facilita su experiencia en la plataforma y el formulario de postulación, ya que son personas que pueden sentirse cómodas navegando en línea, siguiendo instrucciones y subiendo la documentación necesaria sin dificultades.

Sin embargo, es necesario considerar que no todas las empresas postulantes pueden tener el mismo nivel de competencias digitales. En este sentido, una plataforma y un formulario intuitivo, automatizado y de fácil comprensión contribuyen a una experiencia positiva del usuario al reducir la frustración y los obstáculos en el proceso de postulación, además de aumentar la eficacia del proceso, ya que los postulantes pueden completar la solicitud de manera eficiente y precisa.

Finalmente, para abordar estas dificultades, es crucial, primero, que los diseñadores de las plataformas en línea para postular consideren la diversidad de habilidades tecnológicas y experiencias de los usuarios, y desarrollen interfaces y sistemas más accesibles e intuitivos. Asimismo, se debe promover la empatía y la comprensión entre diferentes generaciones para facilitar el apoyo mutuo en el uso de tecnologías digitales. La colaboración intergeneracional puede ayudar a superar las barreras y fomentar un entorno inclusivo donde todas las personas puedan participar plenamente en los procesos en línea, incluyendo la postulación a diversas oportunidades y servicios. Y, en segundo lugar, es importante que los diseñadores del proceso de postulación y de la plataforma y el formulario tengan en cuenta la diversidad de habilidades y conocimientos digitales de los usuarios y trabajen en pos de una experiencia accesible para todos. Esto puede incluir la provisión de recursos adicionales, como tutoriales o asistencia personalizada, para aquellos que enfrenten dificultades. De esta manera, se asegura que el proceso de postulación al subsidio sea equitativo y accesible para todos los interesados.

Esto, dado que en términos generales, los funcionarios de SENCE entrevistados/as concuerdan que el apoyo presencial en la postulación y la claridad en las plataformas de postulación son elementos clave para un proceso de postulación exitoso. Estos aspectos aseguran que los postulantes tengan una comprensión clara de los requisitos y pasos a seguir, y que reciban el apoyo necesario para completar el proceso de manera adecuada. Es más, algunos entrevistados/as señalan que una postulación efectiva y bien guiada permite a las personas acceder a los programas y beneficios sin mayores problemas, promoviendo el aprovechamiento de estas oportunidades.

> *"Los procesos en 90% con claros, pues las plataformas son bastantes claras y están bien especificados" (Encargado de Atención Ciudadana Regional, zona central).*

> *"Cuándo viene a la sucursal, revisamos su contrato de trabajo, si tiene acceso a la clave única y hacemos la postulación. Le indicamos el proceso de postulación, cuanto tiempo demora y los requisitos. Se les ayudó a postular, se les escanea la documentación y se hace el proceso completo. Todo." (Encargado de Atención Ciudadana Regional, zona sur).*

Las brechas de postulación se señalan en el diagrama al final de este capítulo.

Proceso de concesión

El proceso de concesión es una etapa crítica en la gestión de los subsidios, donde se analiza y evalúa si los usuarios cumplen con los requisitos para recibir el beneficio. Los funcionarios encargados de este proceso se esfuerzan en revisar minuciosamente los casos y resolver problemas identificados en las postulaciones, ya sea rechazadas o con pagos suspendidos. La evaluación se basa en criterios como el RUT coincidente con el representante legal en el contrato, la verificación de cotizaciones de salud y pensión del primer mes de trabajo, y el cumplimiento del requisito de ingresos mínimos (limitado a tres ingresos mínimos mensuales). Si se cumplen los requisitos, se concede el beneficio y se procede al pago. En función de lo anterior, se levantan las brechas en función de lo recopilado en terreno.

En general, **los funcionarios/as entrevistados/as evalúan bien esta parte del proceso**, donde actúan de forma minuciosa y efectiva en lograr identificar las adjudicaciones y/o otros problemas detectados. Cabe señalar, que este análisis se realiza desde los funcionarios ya que los usuarios no tenían conocimiento o información sobre esta parte del proceso.

"Yo veo todos los casos de IFE que entran por esas plataformas. Lo que hago es analizar el caso, reviso toda la información del usuario, en qué estado está, qué es lo que pasó. Si una postulación rechazada o si es un pago suspendido y veo el reclamo de la persona y bueno, después del análisis de investigación veo qué se puede hacer" (Encargado de Atención Ciudadana Regional, zona sur).

"Ese proceso por el cual yo verifico si tu cumple con los requisitos para poder acceder al subsidio entonces es básicamente un proceso en el cual yo voy contrastando la información que se requiere como requisito." (Encargada de Atención Ciudadana Regional, zona norte).

Este proceso se realiza una vez al mes, después de finalizar las postulaciones. Durante la concesión, se aplican las reglas definidas para el subsidio "Contrata", y se decide si el

postulante es aceptado o rechazado. Los sistemas informáticos juegan un papel clave en estos procesos, permitiendo una evaluación eficiente. Con el tiempo, se ha mejorado y actualizado los sistemas para mayor eficiencia y precisión, pasando de sistemas precarios a sistemas más eficientes. En general, los entrevistados consideran esta etapa positivamente debido a su enfoque minucioso y eficaz en la identificación de adjudicaciones y problemas en las postulaciones.

Finalmente, a partir de las entrevistas analizadas se destaca **la fortaleza** que los funcionarios/as realizan un análisis minucioso de los casos, lo que asegura que se evalúen de manera adecuada y se tomen decisiones informadas sobre la concesión de los beneficios, contrastan la información proporcionada en las postulaciones con otros registros, como el RUT y las cotizaciones, para verificar la exactitud y consistencia de los datos, ayudando a prevenir posibles fraudes y asegurando la integridad del proceso.

En cuanto a las **debilidades,** los funcionarios se refieren principalmente a los plazos limitados de evaluación, ya que el hecho de que el proceso de concesión se realice una vez al mes puede limitar la rapidez con la que se toman decisiones y se otorgan los beneficios, causando demoras en los pagos y en la respuesta a los beneficiarios. Además, se mencionan los desafíos en la adaptación a cambios, ya que si los requisitos o criterios de concesión cambian con frecuencia, los funcionarios encargados de la evaluación pueden enfrentar dificultades para adaptarse rápidamente a estos cambios y garantizar una implementación adecuada.

Las brechas del proceso de concesión se señalan en el diagrama al final de este capítulo.

Proceso de pago

Los funcionarios, describen el proceso de pago como la verificación de la relación laboral y las cotizaciones previsionales. Este se realiza mensualmente y tiene como objetivo principal confirmar la existencia de una relación laboral entre el trabajador y la empresa. Durante este proceso, se verifica la relación laboral a través de la información de cotizaciones previsionales, se solicita a la institución previsional correspondiente que proporcione información actualizada sobre las cotizaciones realizadas por la empresa en la que el trabajador tiene contrato.

La verificación de la relación laboral es crucial para asegurar que el trabajador cumpla con los requisitos para recibir el pago correspondiente. Aunque se haya verificado previamente la relación laboral durante la concesión del subsidio, se realiza una verificación mensual para confirmar que la relación laboral siga vigente y que las cotizaciones previsionales se estén realizando correctamente.

Con relación a este proceso, se evidenció que en general **no hubo mayores dificultades en el proceso de pago del subsidio,** siendo considerada por algunos entrevistados como la etapa más fácil de todo el proceso. Al respecto, las usuarios señalaron que una vez completada la postulación y aprobada su solicitud, el proceso de pago se llevó a cabo de manera relativamente sencilla, y la mayoría de los beneficiarios recibieron su pago directamente en sus cuentas bancarias, lo que les permitió disponer de los recursos de manera rápida y segura.

"es fácil y rápido (…) uno pone el banco, pone todos sus datos y efectivamente llega ahí la información del depósito, al correo a ti de que te está llegando el depósito. Así que es muy amigable muy fácil" (Usuaria IFE Laboral, zona norte, 25-54)

Sin embargo, se mencionó que hubo **variaciones en los plazos en los que se realizaba el pago del subsidio IFE Laboral específicamente**. Algunos beneficiarios reportaron que en algunos meses el pago se efectuó de manera oportuna, dentro de los primeros días del mes siguiente a la postulación. Sin embargo, en otros casos, hubo retrasos en la entrega del subsidio, lo que generó cierta incertidumbre y dificultades para la planificación financiera. Esta falta de consistencia en los plazos de pago puede resultar problemática para los beneficiarios, especialmente aquellos que dependían del subsidio para cubrir gastos básicos y mantener su estabilidad económica.

Al respecto, funcionarios/as de SENCE señalan que en casos muy puntuales pueden surgir dificultades, como la falta de recepción del segundo pago debido a problemas de cruces de datos informáticos o errores en la cuenta bancaria, la lenta resolutividad de las apelaciones, y por ende, de los pagos. Asimismo, se destaca que tanto el IFE Laboral como el Protege, utilizan exclusivamente la cuenta bancaria como método de pago, a diferencia de otros subsidios que pueden hacerse con cheque u otros medios, lo que agiliza el proceso de pago.

"La gran mayoría de los casos recibe los pagos sin ningún problema. Solamente en casos muy puntuales, vemos que el primer pago les llega, pero no el segundo. Son problemas de cruces de datos informáticos o no ingreso bien la cuenta bancaria." (Encargado de Atención Ciudadana Regional, zona central).

"En el IFE y en el protege solo el pago es con cuenta bancaria. No como otros subsidios que puede ser con cheque." (Encargada de Atención Ciudadana Regional, zona norte).

En este sentido, los entrevistados/as/as dicen que es fundamental resolver cualquier inconveniente en el proceso de pago para asegurar que los beneficiarios reciban todos los pagos correspondientes de manera adecuada.

Además, se ha destacado la preocupación por los **tiempos de resolución de las apelaciones y los atrasos en los pagos de los subsidios**. Los funcionarios/as expresaron su inquietud por la demora en resolver las apelaciones, lo cual afecta negativamente a los beneficiarios que esperan una respuesta oportuna para recibir la ayuda que necesitan:

"Hay preocupación respecto a los extensos tiempos de resolución de las apelaciones, lo cual ha generado atrasos en los pagos a nuestros beneficiarios. Hay que agilizar los procesos de revisión y toma de decisiones para garantizar una atención oportuna a quienes confían en los subsidios para solventar sus necesidades laborales y económicas. (Encargada de Atención Ciudadana Regional, zona norte)."

En relación a los tiempos para resolver la postulación, la mayoría de los entrevistados señalan que está dentro de lo normal, salvo algunas excepciones que se anunció aplazamiento por razones de mayor carga laboral o del análisis de información requerida.

En el caso de las empresas Contrata, el número de cuotas de pago variaba según el tamaño de la empresa: para pequeñas empresas, se otorgaban 8 cuotas, mientras que

para medianas y grandes empresas eran 10 y 8 cuotas respectivamente. Por su parte, los beneficiarios de arrastre continúan recibiendo pagos durante al menos 8 períodos, aunque en algunos casos se extendían más debido a razones que no sumaban cuotas, lo que significa que las empresas tenían períodos anteriores pendientes de pago. Durante el proceso de pago, se aplican las reglas y requisitos establecidos por el subsidio. Esto puede resultar en que los beneficiarios reciban pagos completos, pagos parciales o incluso que se extinga su derecho al subsidio debido a diferentes motivos, como el cumplimiento o incumplimiento de las cuotas o la renuncia de la empresa, y en caso de que una empresa quede sin pago en algún período, se ofrece la posibilidad de apelar para resolver la situación.

Al respecto, las empresas entrevistadas también indican que no experimentaron problemas significativos en el proceso de pago del subsidio y según sus testimonios, los pagos se realizaron de manera correcta y dentro de los plazos establecidos.

En general, el proceso de pago muestra **fortalezas** en términos de eficiencia, simplicidad, los usuarios encuentran el proceso de pago relativamente sencillo y rápido, puesto que la mayoría de los beneficiarios reciben el pago directamente en sus cuentas bancarias, lo que les permite disponer de los recursos de manera rápida y segura. La ausencia de problemas reportados tanto por las empresas como por los usuarios puede indicar que los mecanismos y sistemas utilizados para llevar a cabo los pagos fueron efectivos y confiables, es decir que no se presentaron mayores debilidades en él, lo cual contribuye a generar confianza en el programa de subsidio y brinda a las empresas la seguridad de que recibirán los recursos económicos prometidos.

Sin embargo, la inconsistencia en los plazos, puede ser un área que requiera mejoras para garantizar una experiencia más fluida y confiable para los beneficiarios, ya que algunos experimentan variaciones en los plazos de pago, lo que puede generar incertidumbre y dificultades en la planificación financiera. Los retrasos en la entrega del subsidio pueden afectar la estabilidad económica de los beneficiarios.

Las brechas del proceso de pago se señalan en el diagrama al final de este capítulo.

Proceso de apelación

Con respecto al proceso de apelación, fue posible recabar más información por parte de los funcionarios y funcionarias de SENCE, quienes entregaron una descripción y evaluación del proceso, sin embargo, de las personas entrevistadas, solo dos tuvieron que recurrir a esta petición ya que la mayoría pudo obtener el beneficio del subsidio en primera instancia.

La información proporcionada describe el proceso de apelación en caso de que se presente alguna discrepancia o error en la información de cotizaciones previsionales. En ocasiones, puede ocurrir que la información no llegue a tiempo debido a diversos factores, como la falta de profesionales encargados de ingresar los datos o retrasos en el envío de la información por parte de la institución previsional. En caso de que se produzca una situación en la que se determine que no existió una relación laboral debido a la falta de cotizaciones previsionales, puede ocurrir que un mes de pago no se realice. Sin embargo, si el trabajador cuenta con el certificado de cotizaciones o documentación que respalde la existencia de la relación laboral y las cotizaciones correspondientes, se abre un proceso

de apelación. La apelación permite al trabajador presentar la documentación pertinente que respalde su situación y demuestre que las cotizaciones previsionales fueron realizadas, aunque no hayan sido ingresadas a tiempo o se haya producido algún otro error en su registro. De esta manera, se busca corregir cualquier discrepancia y garantizar que el trabajador reciba el pago correspondiente.

En el caso de las empresas Contrata, funcionarios/as afirman que este fue uno de los procesos más complejos, ya que indican que era común que algunas solicitudes fueran rechazadas debido a la falta de información completa.

Según los entrevistados, existían desfases en la información recopilada de las instituciones, como Fonasa, que aún realizaban registros manuales y no todos los pagos realizados en forma manual quedaban registrados en el sistema. Además, se menciona que hubo dificultades relacionadas con los tipos de pensiones y la exención de ciertos pagos, lo que requería una investigación exhaustiva para comprender las normativas correspondientes.

Estas diferencias en los pagos y la falta de información adecuada ocasionaron que algunas personas quedaran sin recibir el subsidio o experimentaran demoras en su procesamiento.

La falta de información oportuna y el acceso limitado a las reglas del subsidio se identifican como debilidades del proceso de apelación. Los entrevistados señalan que no se había considerado adecuadamente la normativa desde el inicio, lo que generó dificultades y la necesidad de recopilar información de diversas fuentes para resolver los casos de apelación. Además, se menciona que el proceso de apelación se realizaba de manera manual, lo que implica una mayor carga de trabajo y una potencial fuente de errores o retrasos en el procesamiento de las solicitudes.

Así, los entrevistados mencionan diversas situaciones relacionadas con el rechazo de los subsidios, la falta de claridad en los motivos de rechazo y la necesidad de asistencia presencial en la sucursal del SENCE para llevar a cabo la apelación. También se mencionan casos puntuales de problemas informáticos en el subsidio Contrata, que fueron resueltos.

Algunas de las expresiones fueron:

"Cuando es rechazado el subsidio, pues no cumple los requisitos o hay cruces de datos que el sistema no está suficientemente habilitado para verificar correctamente. Por ejemplo, cuando una persona es pensionada el sistema detecta que tienes un pago previo al inicio del contrato y muchas veces son pensiones" (Funcionaria Buzón Ciudadano).

"A veces no está claro el motivo del rechazo. Incluso para nosotros a veces no sabemos porque se rechaza". (Encargado de Atención Ciudadana Regional, zona sur)

"En muchos casos asiste presencialmente a la sucursal SENCE para orientación y guía en la apelación. Si bien, porcentualmente no es tan alto es lo que nos recarga a nosotros." (Encargado de Atención Ciudadana Regional, zona central)

"En el caso de las empresas por el subsidio Contrata, no recuerdo apelaciones, pero quizás hubo algunos problemas muy puntuales sobre cruces informáticos, pero se resolvieron" (Encargada de Atención Ciudadana Regional, zona norte)

Estos aspectos resaltan la importancia de mejorar la transparencia y comunicación en el proceso de rechazo, así como de ofrecer un soporte adecuado para facilitar la apelación de los beneficiarios y resolver los problemas identificados.

Sin embargo, también las entrevistas resaltan la problemática relacionada con los tiempos de respuesta en el proceso de apelación de los subsidios. Según lo relatado, los beneficiarios experimentan demoras en la recepción de respuestas a sus apelaciones, lo que genera la necesidad de presentar múltiples apelaciones sin obtener una resolución satisfactoria en un plazo razonable. Esta situación evidencia la importancia de mejorar los tiempos de respuesta en el proceso de apelación para brindar una atención eficiente y oportuna a los beneficiarios, reduciendo así la incertidumbre y agilizando la resolución de las apelaciones.

Algunas de las expresiones fueron:

"Las apelaciones tiene un tiempo de respuesta de un mes, que en muchos casos se consumía y no había respuesta. Y en esos casos se tenía que volver a apelar más alguna vez y aún seguía sin respuesta." (Encargada de Atención Ciudadana Regional, zona norte)

"Tienen que mejorar los tiempos de respuestas de las apelaciones" (Encargada de Atención Ciudadana Regional, zona norte)

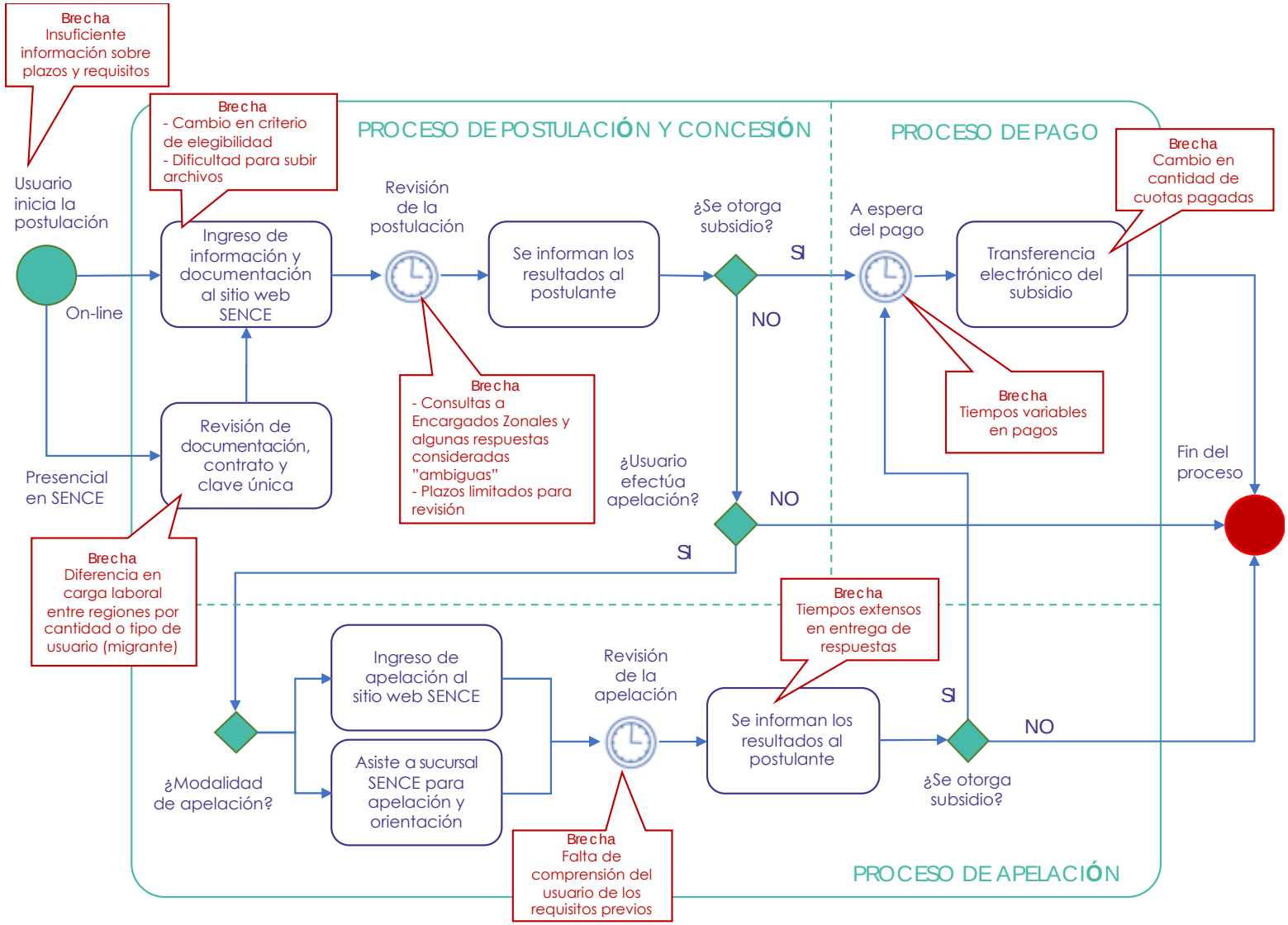
El proceso de apelación permite a los trabajadores presentar documentación para corregir discrepancias en la información de cotizaciones previsionales, asegurando que los trabajadores puedan demostrar que cumplen con los requisitos para recibir el subsidio, incluso si hay problemas en el registro de cotizaciones previsionales, asegurando que reciban el pago correspondiente. Sin embargo, este proceso enfrenta debilidades como la falta de información oportuna y la complejidad en las reglas, ya que La falta de información completa o actualizada puede llevar a rechazos injustificados. La complejidad en las reglas y regulaciones del subsidio puede generar dificultades en la apelación. La falta de claridad en los motivos de rechazo puede llevar a confusión tanto para los beneficiarios como para los funcionarios.

Así, se observa como **debilidad** principal la demora en las respuestas, ya que los beneficiarios experimentan demoras en la recepción de respuestas a sus apelaciones, lo que puede generar incertidumbre y la necesidad de presentar múltiples apelaciones sin obtener una resolución satisfactoria en un plazo razonable. Por su parte, los funcionarios se refieren a lo mismo en relación a tener que realizar el proceso de forma manual, ya que esto aumenta la carga de trabajo y potencialmente puede resultar en errores o retrasos en el procesamiento de las solicitudes.

En resumen, el proceso de apelación tiene la ventaja o **fortaleza** de permitir la corrección de discrepancias y errores, pero enfrenta debilidades como la falta de información oportuna, la complejidad en las reglas, la demora en las respuestas y la dependencia de procesos manuales. Mejorar la transparencia en los motivos de rechazo, agilizar los tiempos de respuesta y brindar asistencia más eficiente en el proceso de apelación son áreas que podrían fortalecer este proceso y brindar una experiencia más satisfactoria a los beneficiarios.

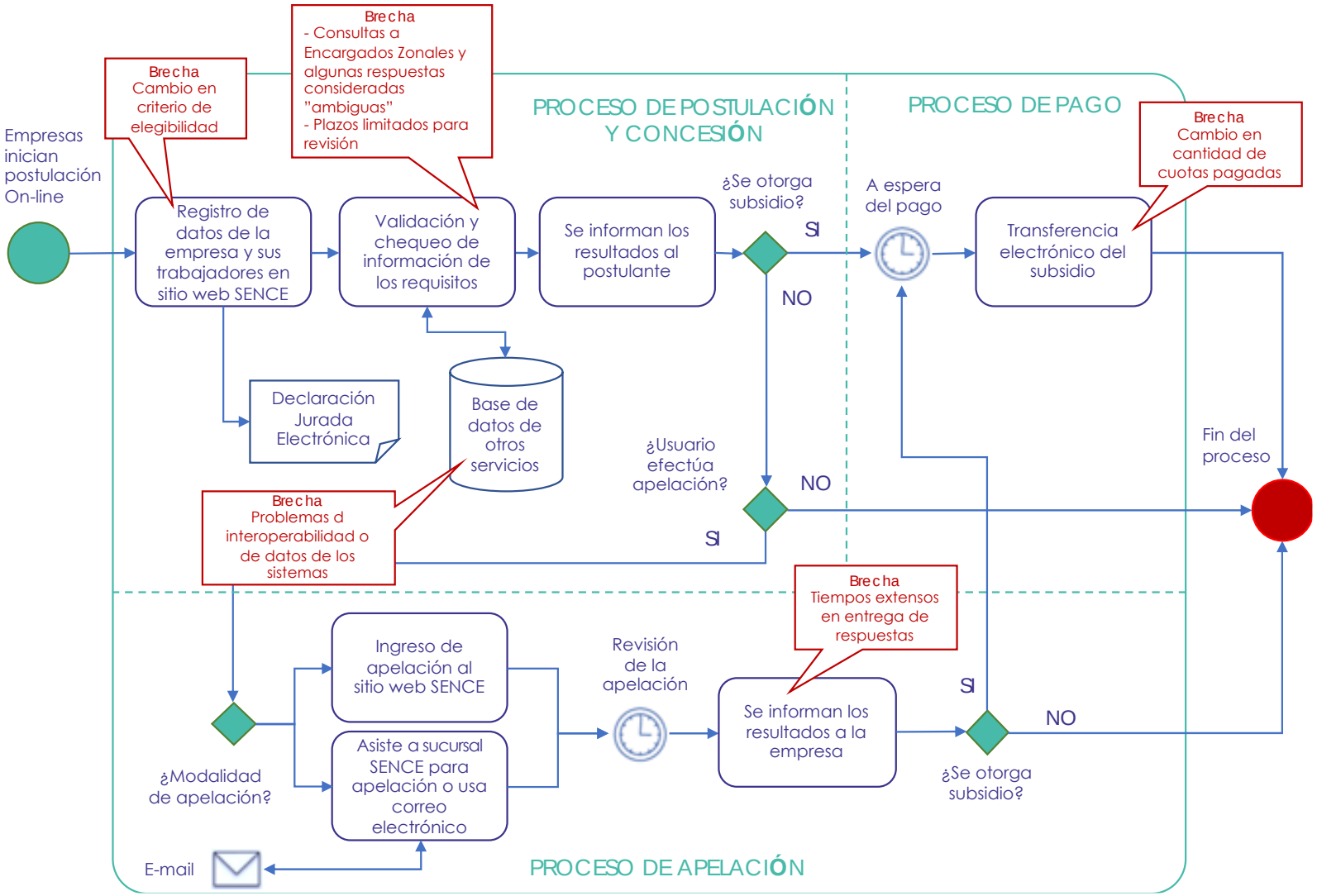
Las brechas de los procesos estudiados se señalan en el diagrama siguiente.

Diagrama: Brechas en el Proceso de Postulación, Concesión, Pago y Apelación IFE Laboral y Protege



Fuente: Elaboración Propia

Diagrama: Brechas en el Proceso de Postulación, Concesión, Pago y Apelación del Subsidio "Contrata"



Fuente: Elaboración Propia.

5.6 Efectos laborales

En este capítulo, se busca analizar y describir los efectos laborales que los subsidios han tenido en los usuarios que lo recibieron, evaluando si ha tenido algún impacto en su situación laboral. Para ello, se recopilará información relevante sobre el estado actual de empleo de los usuarios, como si han logrado acceder a empleos formales o si se mantienen cesantes a pesar de haber recibido los subsidio, ya sea el IFE Laboral, Protege o Contrata.

El objetivo principal es obtener una visión clara y completa de los efectos laborales de los subsidios, con el fin de evaluar su eficacia y determinar si ha cumplido con su propósito de incentivar la incorporación al mercado laboral formal y reducir el desempleo, cuya información permitirá realizar un análisis exhaustivo de los resultados del subsidio en términos laborales y brindará una base sólida para futuras decisiones y mejoras en las políticas de empleo.

Inicialmente, es importante resaltar que durante el proceso de postulación al subsidio IFE Laboral y Protege, todas las personas interesadas tuvieron que dar un paso significativo al incorporarse al mercado laboral formal, ya que uno de los requisitos fundamentales para acceder al subsidio era la presentación de documentos respaldatorios relacionados con sus contratos de trabajo. Este requisito tenía como objetivo promover la formalización de las relaciones laborales y brindar una mayor estabilidad en la situación ocupacional de los beneficiarios. No obstante, un análisis detallado de las trayectorias laborales seguidas por los usuarios/as que accedieron al subsidio revela una perspectiva más compleja. En su mayoría, estos individuos indican que, aunque lograron asegurar empleos, la naturaleza de estos empleos se caracterizó por su transitoriedad. En lugar de ser empleos de larga duración, la mayoría, tanto en el subsidio IFE Laboral como Protege, reporta haber ocupado puestos de trabajo por un período relativamente breve, generalmente compuesto por unos cuantos meses. Esta tendencia arroja luz sobre un aspecto crucial: aunque el subsidio condujo a una entrada inicial al mercado laboral formal, no se tradujo de manera consistente en la obtención de empleos estables y sostenibles a largo plazo para muchos de los beneficiarios.

"Primero tres meses, después seis meses y así. Pero como me cambié antes a la otras empresa" (Usuaria IFE Laboral, zona norte, 25-54)

Esto daría cuenta de que los subsidios habrían generado efectos momentáneos o a corto plazo y no efectos que se mantengan hasta hoy. Sobre la mantención de los empleos formales luego de acabar el subsidio, durante el proceso de entrevistas y análisis, se logró discernir una distinción significativa entre los beneficiarios que habían obtenido los subsidios. Esta división se manifestó en dos grupos distintos en el caso del subsidio Protege: aquellas que, al momento de la investigación, se encontraban desempleadas y, aquellas que ya estaban ocupadas en puestos laborales. Dentro del segundo grupo, que ya se encontraba empleada, surgió una serie de observaciones reveladoras. Una proporción significativa de estos beneficiarios había experimentado cambios notables en sus trayectorias laborales desde el momento en que inicialmente accedieron al subsidio, cuyos cambios abarcaron desde movimientos horizontales a empleos diferentes hasta transiciones a roles

completamente nuevos. Estas fluctuaciones en la ocupación podrían atribuirse a una variedad de factores interrelacionados, como la búsqueda constante de oportunidades laborales más atractivas en términos de remuneración o condiciones, la naturaleza intrínsecamente inestable de ciertos sectores laborales o incluso la necesidad de ajustarse a las cambiantes demandas y tendencias del mercado laboral. Estos hallazgos subrayan la complejidad de los efectos que el subsidio puede tener en las trayectorias laborales de los individuos, destacando la influencia de una serie de variables económicas, sociales y personales en la dinámica laboral de los beneficiarios.

"En el anterior, primero estuve un tiempo, como unos siete meses y después nos despidieron y después volví a otro, y ahí estuve como un mes y medio porque de ahí me cambie a otra (empresa) y en esa estoy ahora" (Usuaria Protege, zona sur, 25-54)

También ocurre en el caso del IFE Laboral el hecho de que muchos beneficiarios hayan cambiado de empleo desde que accedieron al subsidio, lo que puede tener varias implicancias. Por un lado, podría indicar que el subsidio ha cumplido su objetivo de fomentar la movilidad laboral y proporcionar a las personas la posibilidad de buscar empleos que se ajusten mejor a sus necesidades y aspiraciones. Sin embargo, por otro lado también podría reflejar la realidad del mercado laboral, donde el cambio de empleo y la rotación de personal es común y no permite la estabilidad laboral, que es lo que más se ajusta a los comentarios de los entrevistados. En este sentido, se podría hablar de que se cumple con el objetivo de fomentar la incorporación al mercado laboral formal, sin embargo, no se logra una estabilidad ni mantención de estos empleos.

Al respecto, durante las entrevistas, la mayoría de los beneficiarios afirmaron que los subsidios no representaron un impacto significativo en su desarrollo laboral. Aunque les brindó un alivio económico temporal y ayudó a cubrir sus necesidades básicas, no experimentaron cambios significativos en su situación laboral o en su perspectiva de trabajo.

"No, no, yo creo que no, yo trabajo igual de la misma manera y con la misma entusiasmo. y con la misma expectativa de trabajar de trabajar. Tú tienes que trabajar para obtener tu pago y tu plata, para tus cosas" (Usuario IFE Laboral, zona sur, 25-54)

El análisis exhaustivo de los impactos generados por los subsidios IFE Laboral y Protege en las dinámicas laborales revela una tendencia de resultados efectivos pero efímeros., ya que ambos programas lograron con éxito el objetivo de incorporar a las personas al mercado laboral formal durante el período de asistencia, sin embargo, es fundamental destacar que esta transición hacia la formalización laboral no pudo mantenerse de manera sostenida a largo plazo una vez que concluyó la asistencia proporcionada por los subsidios.

Esta limitación en la duración de los efectos positivos sugiere una serie de consideraciones importantes. A pesar de que los programas lograron exitosamente la formalización laboral y la inserción en el mercado laboral formal durante su vigencia, no pudieron garantizar la estabilidad laboral a largo plazo para los beneficiarios, lo que significa que los beneficiarios

no pudieron mantener sus empleos formales de manera continua después de que finalizó el período de asistencia, lo que plantea interrogantes sobre la sostenibilidad de los resultados obtenidos.

Así, varios factores pueden haber contribuido a esta limitación en la estabilidad laboral, entre los que se incluyen restricciones estructurales en el mercado laboral, como la presencia de empleos temporales y la falta de empleos estables a largo plazo. Además, la disponibilidad limitada de oportunidades laborales duraderas podría haber influido en la capacidad de los beneficiarios para mantener empleos formales. Asimismo, la capacidad individual de los beneficiarios para mantener el empleo más allá del período de asistencia también podría haber desempeñado un papel importante en esta dinámica.

Es esencial reconocer que los subsidios, por sí solo, no puede resolver por completo el problema de la falta de estabilidad laboral. Aunque proporciona un apoyo económico temporal, no aborda las causas profundas de la inestabilidad laboral, como la escasez de empleos de calidad, la falta de oportunidades de desarrollo profesional y la insuficiente protección laboral. Para abordar de manera efectiva la falta de estabilidad laboral, se requieren políticas y medidas más amplias y sostenibles. Esto implica promover la creación de empleos de calidad que ofrezcan condiciones laborales justas, salarios adecuados y perspectivas de crecimiento profesional. Además, es necesario invertir en programas de capacitación y desarrollo de habilidades que mejoren la empleabilidad de los trabajadores y le brinden mejores oportunidades laborales a largo plazo. La protección laboral también desempeña un papel crucial en la estabilidad laboral, lo que implica garantizar derechos laborales fundamentales, como jornadas de trabajo equitativas, seguridad en el empleo, acceso a beneficios sociales y protección contra la discriminación y el despido injustificado.

5.7 Trayectorias laborales

En este capítulo, se busca recopilar información detallada sobre la trayectoria laboral de las personas que han accedido a los subsidios IFE Laboral y Protege. Se recopilarán datos sobre las relaciones laborales formales que han tenido los beneficiarios antes de acceder al subsidio. Se analizará si han tenido empleos de larga duración o si su historial laboral ha sido más esporádico, caracterizado por períodos intermitentes de empleo y desempleo, lo que permitirá evaluar si los subsidios han sido un factor determinante en la obtención de empleo estable y duradero.

Además, se investigará la estabilidad laboral de los beneficiarios/as de ambos subsidios después de recibir el subsidio para determinar si han logrado mantenerse en empleos formales y si han experimentado mejoras en cuanto a la continuidad y seguridad laboral. También se explorarán otros aspectos relacionados, como la satisfacción laboral percibida y la percepción de estabilidad en el empleo.

Así, durante las entrevistas, se identificó una tendencia en relación con el rango de edad y la experiencia laboral de los beneficiarios. Los entrevistados más jóvenes del subsidio IFE Laboral, en el rango de edad de 18 a 24 años, mencionaron que no habían tenido empleos

formales previos a la postulación al subsidio: "*justo cuando salí del colegio llegó la parte del subsidio, entonces fue mi primer trabajo*" (Hombre IFE Laboral, norte, 18-24). En su lugar, habían realizado reemplazos o trabajos temporales a honorarios mientras estudiaban, y muchos de ellos dejaron de trabajar para enfocarse en sus estudios, lo que les dificultó obtener una experiencia laboral más estable.

"*Sí había tenido trabajo antes, pero no con contrato. En ese entonces eran como no sé, trabajaba los veranos (…) desde que yo empecé a trabajar más o menos y me trabajé sin contrato. Porque no me acuerdo por qué, pero no, no he trabajado con contrato.*"
(Usuaria IFE Laboral, norte, 18-24 años)

Por otro lado, los usuarios que se encontraban en el rango de edad de 25 a 54 años, tanto del subsidio IFE Laboral como de Protege, habían tenido empleos formales previos, pero destacaron que estos empleos eran principalmente temporales, especialmente en las zonas norte y sur del país, como es el caso de un hombre del norte que señala haber trabajado antes en la Caja los Andes con contrato formal por 10 años y luego lo despidieron por cambio de personal y jefatura, lo cual refleja una realidad común en el mercado laboral, donde la falta de empleos estables y de calidad en ciertas regiones puede limitar las oportunidades de empleo a corto plazo. Estos usuarios mencionaron la dificultad de encontrar trabajos permanentes y estables en sus áreas de residencia.

La idea de que a las personas mayores se les contrata menos en los trabajos es un tema relevante en el contexto laboral, especialmente en entrevistados del IFE Laboral. Los entrevistados mayores de 55 años mencionaron que enfrentaban dificultades para encontrar empleo estable y con contrato formal debido a su edad y nivel educativo. Esta situación puede estar relacionada con diversos factores. En primer lugar, existe un sesgo de edad en muchos lugares de trabajo, donde los empleadores pueden tener prejuicios o estereotipos negativos sobre las habilidades, la adaptabilidad o la productividad de las personas mayores. Esto puede llevar a que se les considere menos atractivos como candidatos para ciertos puestos de trabajo, especialmente en industrias que valoran la juventud y la agilidad. La falta de educación formal: "*estoy sacando la enseñanza media laboral, porque lamentablemente parece que hasta para barrer las calles se necesita enseñanza media*" (Mujer, norte, 55 o más) y las limitaciones en las habilidades laborales pueden afectar la empleabilidad de este grupo de edad, lo que dificulta su acceso a empleos estables y bien remunerados.

Además, las personas mayores pueden enfrentar desafíos adicionales para mantenerse actualizadas con las últimas habilidades y tecnologías debido a su trayectoria laboral y a la falta de oportunidades de capacitación. Esto puede hacer que algunos empleadores los perciban como menos competitivos en comparación con los candidatos más jóvenes que tienen conocimientos y habilidades más actualizados.

"*no con contrato fijo, sino que tengo. Trabajo de conserje y guardián en condominio en Valparaíso. (…) tenía contrato pero hace mucho tiempo en la minería.*
(…) Si, realmente estoy buscando [trabajo] y estoy viendo si estudio algo que me dé un mejor trabajo" (Usuario IFE Laboral, norte, 55 o más)

Es importante destacar que esta discriminación basada en la edad es injusta y va en contra de los principios de igualdad de oportunidades en el empleo. Las personas mayores tienen una vasta experiencia laboral y conocimientos valiosos que pueden aportar a las organizaciones, además de que la diversidad generacional en el lugar de trabajo puede ser beneficioso, ya que diferentes grupos de edad aportan perspectivas únicas y complementarias.

De acuerdo con ello, para abordar esta problemática, es fundamental promover políticas y prácticas laborales inclusivas que valoren y respeten a las personas mayores. Esto puede incluir la implementación de programas de capacitación y reconversión laboral específicos para este grupo de edad, así como el fomento de la diversidad y la igualdad de oportunidades en el empleo. Asimismo, es necesario generar conciencia sobre los beneficios de contar con una fuerza laboral diversa y promover una cultura empresarial que valore la experiencia y el conocimiento de las personas mayores.

Esta inestabilidad laboral mencionada por los entrevistados tiene diversas causas, como se mencionó anteriormente. Estas situaciones refuerzan la idea de que los subsidios no lograron proporcionar un impacto significativo en la búsqueda de empleo estable para la mayoría de los beneficiarios. Por un lado, algunos entrevistados mencionaron que, a pesar de haber obtenido un empleo con contrato formal al momento de postular a alguno de los subsidios, ya no trabajan en ese mismo empleo, cuyas razones para esta falta de estabilidad laboral son variadas. Algunos mencionaron problemas de salud personal o de un familiar, lo que los llevó a asumir el rol de cuidadores y alejarse del empleo formal. Esta situación refleja los desafíos que enfrentan las personas cuando deben equilibrar sus responsabilidades laborales con las exigencias de la vida personal y familiar, esto último, ocurre principalmente en las mujeres beneficiarias del subsidio Protege.

Por su parte, en el caso particular de los entrevistados de la zona norte y sur que trabajan en empleos relacionados con la fruta en el campo o la construcción: "*Tenemos dos subidas y se acaba el proyecto y de ahí tenemos que esperar para que reactive el otro proyecto. Entonces no es una estabilidad laboral*" (Hombre, norte, 25-54*)* la inestabilidad laboral es una realidad constante. Estos trabajos suelen ser estacionales y dependen de factores externos, como las condiciones climáticas o la demanda del mercado.

"Lo que pasa es que yo ahí trabajé prácticamente dos años en una semillera aquí en la parte rural, y hay temporadas que siempre hay bajas. Entonces este año, hubo una baja tremenda de producción (…) y nos informó que nos íbamos, que iban a echar a gente. A todos prácticamente éramos como 35 personas que trabajamos en una empresa"
(Usuaria IFE Laboral, norte, 18-24)

Como resultado, los trabajadores experimentan periodos de desempleo entre temporadas y tienen que buscar nuevas oportunidades laborales cada vez que finaliza un contrato: "*son como trabajo, así que de la de un día para otro puede te puede decir ya no ya no hay que seguir más haciendo eso y hasta ahí llegó el trabajo*" (Hombre, norte, 18-24*)*. En este sentido, es importante reconocer que el subsidio por sí solo no puede resolver la problemática

estructural de la inestabilidad laboral. Si bien proporciona un alivio económico temporal, los desafíos subyacentes del mercado laboral persisten. Consecuencia de ello, es que las personas se cambian constantemente de empleo y no logran obtener una estabilidad laboral ni mejores condiciones de trabajo.

"trabajé como cuatro años en un puesto de temporera. Entonces mi contrato se fue alargando. (…) Es que nosotros trabajamos por contratos temporales de diciembre a marzo, ya después como de junio, nos contrataban por cuatro meses o hasta septiembre. (…) por el tema de la cosecha" (Usuaria Protege, zona sur, 25-54)

"tengo estabilidad laboral, pero hasta que termine el proyecto, porque son proyectos, entonces tienen fecha límite. Una vez que terminé la fecha ya no seguiría trabajando y tendría que esperar en el otro proyecto" (Usuario IFE Laboral, zona sur, 25-54)

Así, en este ir y venir de trabajos que no duran mucho tiempo, las condiciones laborales van variando, especialmente en términos de **regularización o precarización laboral**. En relación con ello, se les preguntó a los beneficiarios si es que habían experimentado algún cambio en términos de condiciones laborales tras obtener una contratación formal y con ello el subsidio IFE Laboral.

"E: hablando de cuando estabas trabajando en esta empresa y tras el bono, en términos de derechos laborales, de horarios, de las condiciones, ¿hubo alguna diferencia antes durante y después del bono?

U: No, siempre igual." (Usuaria IFE Laboral, norte, 18-24)

La falta de cambios en las condiciones laborales después de obtener el subsidio IFE Laboral es una observación importante que destaca la necesidad de una mayor correlación entre la recepción del subsidio y mejoras en las condiciones de trabajo. Los entrevistados mencionan que no percibieron ninguna relación directa entre el subsidio y posibles cambios en sus condiciones laborales, lo que sugiere que el subsidio por sí solo puede no ser suficiente para impulsar mejoras significativas en el ámbito laboral.

Este hallazgo resalta la importancia de considerar otros factores y medidas complementarias para lograr un impacto más significativo en las condiciones de trabajo. Si bien el subsidio IFE Laboral puede proporcionar un apoyo económico valioso para los trabajadores, es necesario abordar también otros aspectos relacionados con la calidad y estabilidad del empleo. La falta de estabilidad laboral y las constantes transiciones entre empleos tienen consecuencias significativas en diferentes aspectos de la vida de los trabajadores. Entre ellas, está la inseguridad financiera, ya que los cambios frecuentes de empleo dificultan la esta, y al no tener un ingreso constante y predecible, resulta complicado planificar el presupuesto familiar, hacer frente a los gastos cotidianos y garantizar la seguridad económica a largo plazo.

Adicionalmente, se observa poca satisfacción de los trabajadores en términos de seguridad laboral, ya que los trabajadores que no logran mantener un empleo estable pueden enfrentar dificultades para acceder a beneficios laborales, como seguro de salud, planes

de pensiones y prestaciones adicionales, cuyos beneficios son importantes para garantizar la seguridad y el bienestar de los trabajadores y sus familias, y esta falta de estabilidad laboral puede significar perder acceso a estos beneficios, dejando a los trabajadores en una situación más vulnerable.

Toda esta situación de inestabilidad puede tener un impacto significativo en la **calidad de vida** de los trabajadores. Los constantes cambios de empleo pueden generar estrés, incertidumbre y falta de estabilidad emocional. Además, puede ser difícil mantener una rutina estable, equilibrar responsabilidades personales y laborales, y tener tiempo para actividades fuera del trabajo. Todo esto puede afectar la salud física y mental de los trabajadores, así como su bienestar general, generando situaciones de estrés e incertidumbre. La preocupación constante por la seguridad del empleo, la falta de ingresos estables y la incertidumbre sobre el futuro pueden afectar negativamente la salud mental de los trabajadores. Sin embargo, al preguntarle a los usuarios si es que el subsidio tuvo algún impacto en su calidad de vida, estos señalan que tuvo un impacto importante en sus ingresos económicos, mientras que otras indican que no era un monto significativo, por lo que no afectó en ningún aspecto de su calidad de vida.

La percepción de los usuarios sobre el impacto del subsidio en su calidad de vida es variada. Algunos mencionan que el subsidio tuvo un impacto positivo en sus ingresos económicos, lo que les permitió realizar compras adicionales, pagar cuentas o incluso ahorrar. Sin embargo, para otros, el monto del subsidio no fue significativo y no reportaron un cambio importante en su calidad de vida.

"*cambió mi presupuesto, claro también lo que podía comprar, obviamente si bien no era tanto, igual era plata*" (Usuaria Protege, norte, 25-54)

"*sí, bueno, si hubo un cambio porque antes del subsidio no tenía mayor liquidez para sustentarme, digamos normalmente. Y después del subsidio me fue más fácil porque tenía ingresos entonces mejoró un poco mi calidad de vida, pero tampoco tan considerablemente*" (Usuaria IFE Laboral, norte, 25-54)

Es interesante destacar que, aunque no se menciona un cambio en la calidad de vida en términos generales, algunos usuarios señalan otros aspectos en los que el subsidio sí tuvo un impacto positivo. Estos aspectos incluyen una mejor salud mental, mayor independencia o la capacidad de enfrentar dificultades financieras.

"Yo creo que sí. Yo creo que sí, porque también ese subsidio me permitió la posibilidad de juntar plata. (…) me fui un mes de vacaciones a Estados Unidos. Entonces yo creo que sí cambió bastante. No todo fue gracias a un subsidio. Sí, tuve que trabajar muchísimo, pero igual ayudó mucho." (Usuaria IFE Laboral, Zona sur, 18-24)

El hecho de que los usuarios destaquen aspectos como la salud mental y la independencia como beneficios del subsidio sugiere que el impacto no se limita solo a los aspectos económicos. El subsidio puede brindar cierto alivio y tranquilidad emocional al permitir a los beneficiarios hacer frente a sus necesidades básicas y tener un mayor control sobre su

situación financiera. Además, el subsidio puede otorgar a las personas una sensación de independencia al reducir su dependencia de otros recursos o apoyos externos.

Por otra parte, el tema de la calidad de vida y la estabilidad laboral se ve intrínsecamente relacionado a la valoración del empleo que tienen las personas. Un empleo valorado y satisfactorio puede tener un impacto positivo en la satisfacción laboral, la salud, el bienestar, el desarrollo personal y profesional, las relaciones y el entorno social.

Al respecto, después de recibir el subsidio, se observan diferentes perspectivas entre los entrevistados. Algunos usuarios mencionaron que su valoración hacia su trabajo no se vio afectada por el hecho de recibir el subsidio. Indicaron que siempre han valorado sus empleos de manera similar, independientemente de si reciben apoyo económico o no. Para ellos, el subsidio representó una ayuda temporal que les permitió cubrir sus necesidades básicas mientras buscaban oportunidades laborales más estables. Estos beneficiarios valoran el trabajo como una fuente de ingresos y estabilidad, y continúan esforzándose y comprometiéndose en su desempeño laboral.

"*yo me voy a acoplar a lo que venga nomás, me entiendes. Soy súper versátil en ese aspecto (…) Si yo hago bien la pega y a mi jefe les gusta, yo estoy conforme. Y si eso me trae la remuneración que yo necesito también me conformo. Eso es más que más que nada*" (Usuaria IFE Laboral, norte, 25-54)

Otros usuarios mencionaron que el contexto de desempleo generado por la pandemia y la necesidad de buscar empleo formal los llevó a aceptar trabajos más desafiantes de los que hubieran considerado en situaciones más cómodas. La percepción del subsidio como un incentivo para encontrar empleo formal y mejorar su situación económica los motivó a aceptar oportunidades laborales que podrían brindarles crecimiento profesional y una mejora en su currículum. Estos beneficiarios reconocen el valor de las experiencias laborales desafiantes y el impacto positivo que pueden tener en su desarrollo personal y profesional. Un ejemplo de esto es el caso de una mujer del Norte de 25 a 54 años quien bajo la necesidad de encontrar un trabajo estable comenzó a trabajar en una empresa de transporte luego de haber pasado años manejando furgones, en este trabajo ella se enfrentó a la manipulación de nuevos vehículos más grandes lo que mejoro su currículo. Sin esta oportunidad de trabajo y el incentivo del IFE ella sostiene que no lo hubiera hecho:

"*Me siento más segura ahora mi capacidad de subirme a cualquier vehículo es mucho más amplia. Antes era muy temerosa, o sea a lo más conducía un vehículo (furgón) para once y de ahí, Yo no entendía nada más. Pero como te digo por esta motivación a buscar trabajo. Ahí tuve que entrar estas empresas donde te pasaban distintos vehículos y eso me da satisfacción, me siento más segura más confiada de enfrentar también el futuro porque si voy a otra empresa ya puedo, pero es que necesitamos para este vehículo, Ah pero yo lo manejo también, o sea, ya mi currículum es mucho más amplio porque muchos vehículos de tonelaje y de cantidad de pasajeros que manejo y eso es un Plus*" (Usuaria IFE Laboral, norte, 25-54)

Ahora bien, en relación con el reconocimiento de las empresas por la labor que realizan los entrevistados, varios beneficiarios mencionaron que no experimentaron un reconocimiento específico por parte de sus empleadores luego de recibir el subsidio. Algunos incluso

manifestaron que sus empleadores no tenían conocimiento de que habían postulado al subsidio. Para ellos, este no fue un factor relevante en la percepción o valoración de su trabajo por parte de la empresa.

"dentro de dentro de la empresa estoy como bien valorado. La disposición que tengo para trabajar me tiene bien considerado. De hecho ahora me estoy cambiando de un contrato u otro contrato" (Usuaria Protege, norte, 25-54)

"(…) Entonces eso a mí me llenaba de sentimiento que estaban considerándome, porque yo había respondido en forma eficaz al trabajo que ellos querían que yo hiciera. Porque en reconocimiento a ese trabajo me volvían a buscar" (Usuario IFE Laboral norte, 55 o más)

Los entrevistados destacaron que el reconocimiento que reciben en su labor no está directamente relacionado con los subsidios, sino con la forma en que realizan su trabajo y su desempeño en general. Estas personas mencionaron que sus jefes o clientes reconocen su dedicación, habilidades y resultados obtenidos, lo que genera un sentimiento de valoración y satisfacción en su trabajo. Para ellos, los subsidios son independientes de este reconocimiento, y es su compromiso y rendimiento laboral lo que genera aprecio por parte de los demás, y que este puede variar ampliamente según la organización, el sector y la relación entre empleador y empleado

En conclusión, el análisis de la trayectoria laboral de los beneficiarios del subsidio Protege e IFE Laboral ha revelado importantes patrones y desafíos relacionados con la estabilidad laboral y la calidad de los empleos. Los entrevistados más jóvenes, en el rango de edad de 18 a 24 años, mostraron una falta de experiencia laboral formal previa al acceso a los subsidios, lo que sugiere la necesidad de políticas y programas que fomenten oportunidades de empleo para esta población en transición entre la educación y el trabajo. Por otro lado, los beneficiarios de entre 25 y 54 años destacaron la temporalidad y falta de estabilidad en sus empleos anteriores, lo que resalta la problemática de la precariedad laboral en ciertas regiones y sectores económicos. Además, los entrevistados mayores de 55 años enfrentaron desafíos para encontrar empleo estable y con contrato formal debido a prejuicios y estereotipos negativos asociados a su edad.

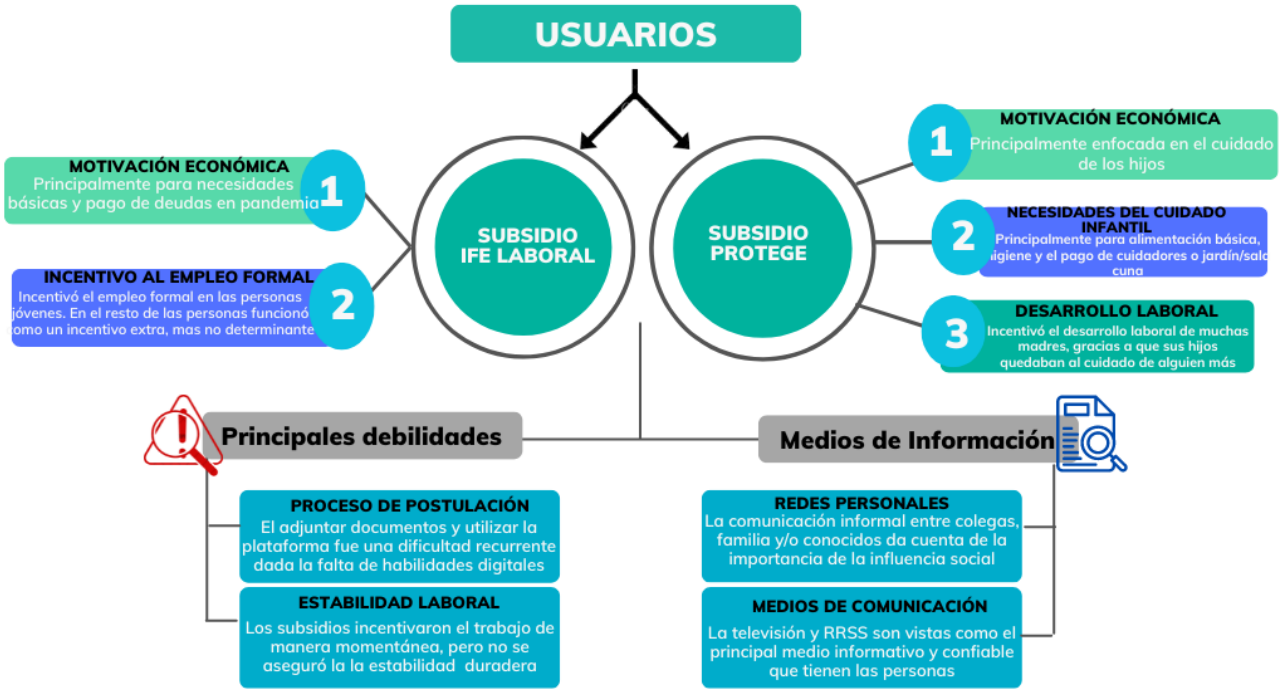
Con respecto a este último tramo etario, es que se puede observar que uno de los aspectos más preocupantes que se infiere de las entrevistas es la discriminación basada en la edad en el mercado laboral. Los entrevistados mayores de 55 años enfrentaban dificultades para obtener empleo estable y bien remunerado debido a prejuicios y estereotipos negativos, situación que subraya la necesidad de promover políticas y prácticas laborales inclusivas que valoren y respeten a las personas mayores, reconociendo la experiencia y conocimientos valiosos que aportan a las organizaciones.

Se concluye además, que ambos subsidios proporcionaron un alivio económico temporal para muchos beneficiarios/as, pero no se percibió una correlación directa entre la recepción de estos y mejoras significativas en las condiciones laborales, lo que destaca la necesidad de abordar otros factores y medidas complementarias para lograr un impacto más significativo en la calidad y estabilidad del empleo, ya que la inestabilidad laboral experimentada por los trabajadores tuvo consecuencias significativas en su calidad de vida, afectando aspectos como la seguridad financiera, la satisfacción laboral, la salud mental y el bienestar general. Es fundamental reconocer que los subsidios por sí solos no

puede resolver las problemáticas estructurales del mercado laboral, por lo que es necesario implementar políticas y prácticas laborales inclusivas que valoren y respeten a las personas mayores, promoviendo la diversidad y la igualdad de oportunidades en el empleo.

En este sentido, se deben considerar otros factores, como programas de capacitación y reconversión laboral específicos para diferentes grupos de edad, así como políticas que impulsen empleos más estables y de calidad en todas las regiones del país. Asimismo, es esencial generar conciencia sobre los beneficios de una fuerza laboral diversa y promover una cultura empresarial que valore la experiencia y el conocimiento de las personas mayores con medidas adicionales y una visión integral que permita abordar los desafíos estructurales del mercado laboral. Esto implicará trabajar hacia una sociedad más inclusiva, donde se valoren y reconozcan a todas las personas, independientemente de su edad, género o contexto laboral. Solo a través de esfuerzos coordinados y políticas equitativas podremos lograr un mercado laboral más justo y sostenible para todos.

Diagrama: Fortalezas, debilidades y principales medios de información de los subsidios IFE Laboral y Protege



5.8 Incentivos de contratación de personal

En este capítulo, se busca identificar y profundizar en los motivos que llevaron a las empresas a postular al subsidio, así como comprender cuáles eran sus expectativas al respecto. Se indagará en las razones que impulsaron a las empresas a buscar este beneficio y se

analizarán los objetivos que esperaban lograr a través de la contratación de personal mediante el subsidio.

Con ello, se investigará si la existencia del subsidio tuvo un impacto en las decisiones de contratación de las empresas y si es que el subsidio actuó como un incentivo para que las empresas contrataran más personal de trabajo y si esto se tradujo en un aumento en la cantidad de empleados contratados. Así se buscará entender si las empresas vieron en el subsidio una oportunidad para expandir su fuerza laboral o si simplemente utilizaron el beneficio para mantener su dotación actual. Esta información será valiosa para evaluar la efectividad del subsidio como incentivo para la contratación y para identificar áreas de mejora en futuras políticas de empleo.

Sobre las principales motivaciones, fue posible identificar diferentes razones para postular al subsidio, las cuales están relacionadas principalmente a las necesidades económicas y la situación de la empresa en esos momentos, considerando el contexto que se vivía en el país durante el año de implementación del subsidio Contrata.

Las respuestas de los entrevistados destacan la importancia del subsidio como una herramienta para obtener recursos necesarios para contratar personal y hacer frente a los incrementos en los costos de materiales. Esta necesidad de contratación puede estar relacionada con el crecimiento del negocio, la expansión de las operaciones o la necesidad de cubrir una demanda específica, dado que las empresas de dedicadas a la construcción sufrieron una fuerte alza en sus producciones los años anteriores. El subsidio proporcionó a los entrevistados los recursos financieros necesarios para llevar a cabo estas contrataciones, ya que al cubrir los gastos asociados, como los salarios y los beneficios laborales, el subsidio les permitió ampliar su fuerza laboral y cumplir con sus necesidades operativas.

"porque necesitábamos personal. íbamos a contratar y se dio justo (…) y por la época como estaba nos apoyaba también a poder contratar (…) y que los costos por material nos subieron, por ende de algún lado teníamos que sacar plata y esto no ayudó, digamos, a sostener un poco más la planilla de trabajo" (Norte, pequeña empresa)

"Nos ayudó a mantener lo que ya teníamos y a la vez nos ayudó a expandirnos para poder tomar más obras y contratar a más trabajadores durante la pandemia. Porque como te digo, con el alza de los costos, estaba todo disparando y como empresa tampoco estamos como con todos los lujos para poder responder a los trabajadores" (Centro, gran empresa)

Además, los entrevistados mencionan que los costos de materiales se habían incrementado, lo que indica que existía una presión financiera adicional en la empresa, y el subsidio, al proporcionar una fuente adicional de financiamiento, les permitió hacer frente a estos incrementos en los costos y mantener la viabilidad del negocio.

"principalmente porque nosotros tenemos mucha mano de obra que logramos implementar a la empresa y los costos fueron excesivos, entonces nosotros como empresa ya no nos era muy posible mantener los costos de los trabajadores porque los contratos se mantuvieron (…). Luego hubo un aumento de los precios, los contratos de convenio y la mano de obra se disparó, sobre todo durante la pandemia. Entonces este subsidio nos ayudó a nosotros un montón para poder mantenernos como empresa, porque hubo

muchas constructoras que daban alza a los costos de materiales, mano de obra, todo. Y finalmente cayeron en quiebra porque no tuvieron una ayuda suficiente" (Centro, gran empresa)

También, están las empresas que ponen de manifiesto la importancia del subsidio como un impulso económico para mantener la liquidez de la empresa y evitar despidos de empleados. El hablante menciona que los ingresos de la empresa fluctúan según el mes y la situación económica, lo que indica la volatilidad y la incertidumbre que enfrentan en su negocio.

"Porque nosotros tenemos que lógicamente pagar cotizaciones (..) y pasa muchas veces que depende el mes y cómo fluctúa la economía, son los ingresos que se tienen la liquidez. Y tampoco uno puede empezar a despedir y despedir y despedir gente, porque finalmente también son fuentes laborales que se pierden. Entonces fue como un empuje económico el subsidio para nosotros, para la empresa" (norte, pequeña empresa)

En este contexto, el subsidio se convierte en una herramienta crucial para proporcionar estabilidad financiera a la empresa. Al recibir el subsidio, la empresa puede contar con un flujo de ingresos adicional que les permite cubrir sus gastos operativos y mantener su operación en momentos en los que los ingresos pueden ser bajos o inestables. Además, el entrevistado destaca que el subsidio les permitió mantener las fuentes laborales, dando cuenta del compromiso de la empresa por preservar el empleo y brindar estabilidad a sus trabajadores. En lugar de despedir personal en momentos de baja actividad económica, el subsidio les brindó la oportunidad de mantener a su equipo y superar las dificultades financieras.

Adicionalmente, se destaca entre las respuestas la consideración el contexto difícil en el que se encontraban muchas empresas debido a eventos como el estallido social y la pandemia. Estos acontecimientos generaron una crisis que afectó negativamente a numerosos negocios y provocaron bajas en las ventas. En este escenario, el subsidio adquiere una importancia crucial al proporcionar un apoyo económico que ayudó a las empresas a mantenerse a flote y enfrentar los desafíos económicos.

"Porque estábamos en crisis de estallido social, la pandemia Y la verdad es que seguíamos operando. Pero estaba complejo mantener a los chicos (…) Así que tratamos de mantenerlos. Y hasta ahora, todavía seguimos vigente con ellos. Entonces es eso. Si nos ayudó a paliar, digamos, las bajas de las ventas" (norte, pequeña empresa*)*

El entrevistado menciona que a pesar de la complejidad de mantener el negocio en funcionamiento, pudieron mantenerse vigentes gracias al subsidio, lo que indica que el subsidio fue una herramienta fundamental para la supervivencia de las empresas en medio de un contexto adverso. El subsidio permitió a las empresas paliar las bajas en las ventas y mantener la liquidez necesaria para cubrir sus gastos operativos. Al proporcionar un impulso económico, el subsidio se convirtió en un factor determinante para asegurar la continuidad del negocio y mitigar los efectos negativos de la crisis en el sector empresarial.

Estas respuestas reflejan la importancia del subsidio como una medida de apoyo económico para las empresas en situaciones de crisis o dificultades financieras. Además, se evidencia la relación entre el subsidio y la estabilidad del negocio, ya que el apoyo

económico recibido contribuyó a mantener la empresa en funcionamiento en un contexto desafiante.

A partir de estas razones expuestas, es posible afirmar que se cumplieron las expectativas de las empresas, ya que una de las expectativas mencionadas era poder recibir muchas postulaciones y que al final pudieron contratar a varias personas, tanto profesionales como mano de obra no especializada. Esto indica que una de las expectativas era poder ampliar su equipo de trabajo y cubrir las necesidades de personal que tenían en la empresa.

Además, señalan que esperaban recibir ayuda durante la pandemia, ya que tuvieron que despedir a la mayoría de sus trabajadores, como es el caso de una pequeña empresa del Norte, en que quedaron solo el dueño y su socio trabajando en el local. Sin embargo, a medida que los servicios se siguieron vendiendo y fue necesario reactivar la operación, tuvieron que contratar más gente. Esto sugiere que otra expectativa era poder mantener y reactivar el negocio con la ayuda del subsidio.

"Solamente tener una ayuda (…) cuando fue pandemia pasó que tuvimos que sacar casi a todos los trabajadores y terminamos trabajando mi socio y yo nomás en el local. Y después lógicamente había que reactivar todo porque los servicios se siguieron vendiendo y había que realizarlos y obviamente tuvimos que contratar más gente. Hay gente que volvió, y gente que nunca volvió y ahí también se tuvo que finiquitar y eso también generó un costo económico" (norte, pequeña empresa)

La expectativa de poder contratar más personal a largo plazo con la ayuda del subsidio también es mencionada, reflejando la intención de expandir el equipo de trabajo y aumentar la capacidad operativa de la empresa. Esta expectativa está fundamentada en el reconocimiento de que contar con recursos económicos adicionales les brinda la oportunidad de invertir en la contratación de más empleados.

"A largo plazo finalmente que pudiese contratar más gente, porque si uno tiene un subsidio o una ayuda económica externa, ya puede disponer, entre comillas, de otros recursos para poder contratar más personal" (norte, pequeña empresa)

Al aumentar el número de personal, la empresa puede abordar mejor las demandas del mercado, cumplir con los pedidos de los clientes de manera más eficiente y ofrecer un mejor servicio. Además, al contar con más manos disponibles, la empresa puede llevar a cabo una mayor cantidad de proyectos o servicios, lo que potencialmente se traduce en un aumento en los ingresos y el crecimiento del negocio. La contratación de más personal también puede tener beneficios a nivel interno de la empresa, aliviar la carga de trabajo de los empleados actuales, reducir el estrés laboral y mejorar el equilibrio entre la vida laboral y personal. Además, al tener un equipo más grande y diverso, se pueden aprovechar las fortalezas y habilidades individuales de cada empleado para impulsar la innovación y la productividad en la empresa.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que la contratación de más personal no garantiza automáticamente el éxito o el crecimiento sostenible de la empresa. También se deben considerar otros factores como la gestión eficiente de los recursos, la calidad de los productos o servicios ofrecidos, el marketing efectivo y la adaptación a los cambios del mercado. En este sentido, el subsidio proporciona un impulso económico inicial, pero es responsabilidad de la empresa utilizar esos recursos de manera estratégica y asegurarse de

que el crecimiento del equipo de trabajo esté respaldado por una planificación adecuada y una gestión eficiente.

De acuerdo con ello, las empresas afirman que el subsidio Contrata, si implicó un incentivo a contratar a más personal. En las respuestas analizadas, se observa que el subsidio efectivamente incentivó la contratación de personal en las empresas. Los entrevistados mencionan que el subsidio les permitió proyectar, comprar y contratar más personas:

"Con estos subsidios se te permite proyectar, comprar y comprar y contratar más gente. De ayudarte a minimizar, digamos, la planilla de gastos" (norte, pequeña empresa) destacando que esta ayuda económica les permitió minimizar los gastos asociados a la contratación de personal y aliviar la carga financiera de la empresa: *"Tienen que haber estado en el ámbito de los 30, 30 o 40 trabajadores más de lo habitual. Y gracias al tema del subsidio" (Centro, gran empresa)*

De acuerdo con ello, es posible afirmar que el subsidio fue un alivio importante y positivo para las empresas, especialmente para las pequeñas y microempresas, que enfrentan desafíos económicos y de liquidez. Los entrevistados mencionan que el subsidio les permitió mantener y aumentar su mano de obra, lo que fue crucial para el funcionamiento de sus empresas. Sin embargo, algunos entrevistados también mencionan que una vez finalizado el período de subsidio, tuvieron que cuestionarse la continuidad de las contrataciones tuvieron que reducir el tamaño de su empresa y ajustarse a la realidad económica actual. Esto puede haber implicado reducir la mano de obra contratada o hacer cambios en la estructura y funcionamiento del negocio para adaptarse a las condiciones económicas.

"de hecho, cuando ya se terminó el incentivo, que era harta ayuda para nosotros, por ejemplo, como pyme, como microempresa, igual fue como que nos cuestionamos seguir contratando gente. Bueno, y ahora último, el tema de la inflación y todo el tema, hemos tenido que achicarnos lo más que se pueda, (…) cualquier ayuda externa obviamente bienvenida" (norte, pequeña empresa)

Estas situaciones resaltan la importancia de tener en cuenta el contexto económico en el cual operan las empresas. Aunque el subsidio fue un alivio temporal y permitió contrataciones adicionales durante su vigencia, las empresas deben enfrentar la realidad económica más amplia una vez que el subsidio termina. La falta de liquidez y las presiones económicas pueden hacer que sea difícil mantener las contrataciones realizadas durante el período del subsidio.

Por otro lado, también se entrevistó a empresas para conocer su opinión sobre el subsidio IFE Laboral en torno a este tema, sin embargo, desde ellos se generó un discurso negativo al respecto. Argumentan que este tipo de subsidios no incentivan de manera efectiva la contratación formal de empleados. En lugar de eso, sugieren que se necesitan cambios más profundos y estructurales en el sistema económico y laboral para generar empleos de mayor calidad y fomentar un entorno empresarial más sólido.

La crítica que proviene desde el sector empresarial se basa en que el subsidio tiene un enfoque a corto plazo, al respecto señalan que los subsidios como el IFE Laboral podrían ser vistos como soluciones temporales que no abordan los problemas fundamentales del mercado laboral y la economía, y que en lugar de abordar las causas subyacentes del

desempleo o la falta de empleos de calidad, estos subsidios podrían ser percibidos como medidas paliativas que no generan un impacto sostenible a largo plazo.

"Yo creo que los subsidios no son buenos creo que lo mejor es confiar en el mercado con el dinamismo que es lo implica que la inversión crezca. Entonces a mi parecer los subsidios no son una buena herramienta" (Empresa IFE Laboral)

"son acotados. Entonces uno no puede depender de que la empresa funcione en el largo plazo o por mucho tiempo con este tipo de incentivos. El éxito de una empresa se fundamenta cuando hay inversión, la inversión, genera consumo y el consumo genera trabajo. Entonces los incentivos creo que no son buenos" (Empresa IFE Laboral)

"Si, todos los incentivos son a croto plazo" (Empresa IFE Laboral)

En este sentido, proponen que en lugar de depender de subsidios, se deben implementar reformas más profundas en áreas como la educación, la formación laboral, la infraestructura y las políticas económicas para crear un entorno en el que las empresas puedan crecer y contratar de manera sostenible. Y que en lugar de simplemente preservar puestos de trabajo existentes, el sector empresarial podría abogar por la necesidad de crear empleos que ofrezcan salarios justos, beneficios adecuados y oportunidades de crecimiento profesional, lo que podría requerir inversiones en sectores estratégicos y en el fortalecimiento de la competitividad económica. Al respecto, empresas no vinculadas al IFE Laboral, señalan que estos subsidios incentivan a que los empleadores continúen pagando bajos sueldos.

"No entiendo porque una empresa que no hace ningún esfuerzo, que le paga sueldo mínimo a sus empleados tiene derecho y yo me hago el esfuerzo y pago el sueldo mínimo y algo más, no tengo derecho. Es como contradictorio" (Empresa No IFE Laboral)

"Los subsidios tienen que proyectarse a la necesidad de todas las empresas y que sean justos, que no causen ningún incentivo adverso, me refiero en este caso el IFE Laboral causa eso porque en realidad ¿para qué van a incentivar a pagar un sueldo mínimo al trabajador? más bien debería de ser al contrario" (Empresa No IFE Laboral)

Argumentan que la existencia de estos subsidios puede tener un efecto contraproducente en la dinámica salarial, ya que los empleadores podrían verse incentivados a mantener bajos los salarios de sus empleados. Esta preocupación se deriva de la percepción de que si los trabajadores cuentan con un respaldo económico adicional proveniente del IFE Laboral, podrían estar menos dispuestos a buscar empleos que ofrezcan salarios más altos o a presionar a sus empleadores para obtener aumentos salariales.

"No lo viví yo personalmente, pero si escuché en algún momento de esta situación, de empresas que pagaban un sueldo, no sé "x", no sé, decía 700 mil pesos al cargo, pero a la gente que llego en ese entonces le pagaban 500 porque total recibían el subsidio, o sea que se aprovechaban de la situación del subsidio" (Empresa No IFE Laboral)

En esta línea de razonamiento, las empresas argumentan que los subsidios podrían crear un "techo" artificial en los salarios, lo que podría desincentivar la competencia por trabajadores y limitar la capacidad de los empleados para negociar mejores condiciones laborales. Además, algunas empresas sostienen que los subsidios gubernamentales podrían ser utilizados por empleadores como una justificación para mantener salarios bajos, ya que

podrían argumentar que el respaldo del gobierno compensa la falta de remuneración adecuada.

Sin embargo, es importante mencionar que este punto de vista es objeto de debate y no está exento de controversia. Algunos argumentan que, en lugar de mantener bajos los salarios, los subsidios como el IFE Laboral podrían aliviar la presión sobre los trabajadores en empleos mal remunerados y ayudar a mitigar situaciones de pobreza laboral. Por lo tanto, la relación entre los subsidios gubernamentales y los salarios es un tema complejo que involucra múltiples variables y perspectivas, y requiere un análisis cuidadoso y equilibrado para comprender completamente sus implicaciones en el mercado laboral y en la economía en general.

* En resumen, el análisis de los incentivos relacionados con la contratación de personal proporcionados por los subsidios Contrata e IFE Laboral, se pueden discernir diferencias notables en la percepción y expectativas de las empresas beneficiarias de cada uno de estos programas.

En el caso del subsidio Contrata, las empresas beneficiarias lo consideran una herramienta fundamental para asegurar la estabilidad financiera de sus negocios. Para estas empresas, el subsidio no solo les permite mantenerse a flote durante períodos de crisis económica o dificultades financieras, sino que también desempeña un papel crucial en la preservación del empleo. Estas empresas muestran un compromiso evidente hacia la estabilidad de sus trabajadores al evitar despidos y mantener a sus empleados durante tiempos difíciles. Además, las empresas tenían diversas expectativas al postular al subsidio, como la oportunidad de ampliar sus equipos de trabajo, cubrir las necesidades de personal existentes y recibir apoyo financiero durante la pandemia para mantener y reactivar sus operaciones. En este sentido, el subsidio logró cumplir con estas expectativas al permitirles contratar a varias personas, tanto profesionales como trabajadores no especializados, y brindar un impulso económico para la expansión y contratación adicional.

En contraste, el subsidio IFE Laboral es visto de manera más crítica por las empresas beneficiarias. Si bien puede generar incentivos inmediatos para contratar personal adicional, las empresas cuestionan su efectividad a largo plazo para abordar los problemas estructurales del mercado laboral y la economía en general. En lugar de depender exclusivamente de este subsidio, estas empresas abogan por cambios más profundos y reformas estructurales que promuevan la creación de empleos de calidad y un crecimiento económico sostenible. Consideran que el subsidio IFE Laboral, aunque útil en el corto plazo, no resuelve los desafíos estructurales y sistémicos que enfrentan en términos de empleo y crecimiento empresarial.

Por ello, es esencial reconocer que los subsidios son medidas temporales que brindan apoyo económico durante un período limitado. Las empresas deben planificar estratégicamente para garantizar su crecimiento sostenible y la estabilidad del negocio una vez que finaliza el respaldo financiero proporcionado por los subsidios. Además, es fundamental considerar el contexto económico más amplio en el que operan las empresas para asegurar su viabilidad a largo plazo. Los subsidios, si bien beneficiosos, no son soluciones definitivas para los desafíos estructurales y económicos a largo plazo, y se requieren acciones y reformas más amplias para abordar estos problemas de manera efectiva.

5.9 Valoración del uso del subsidio

En este capítulo, se busca identificar y analizar las prácticas consideradas como buenas y malas en el uso del subsidio Contrata e IFE Laboral. El objetivo es evaluar cómo las empresas han aprovechado o mal utilizado este subsidio y examinar las consecuencias y repercusiones asociadas.

Al analizar estas buenas y malas prácticas, se podrán identificar patrones y tendencias que permitan mejorar y fortalecer la implementación del subsidio Contrata, lo que incluye la revisión de los criterios de elegibilidad, la fiscalización y sanción de las malas prácticas, así como la difusión de las buenas prácticas para fomentar su replicación.

Con relación al uso del subsidio Contrata por parte de las empresas, se destacan dos posibles buenas prácticas. En primer lugar, se menciona la importancia de promover la empleabilidad y utilizar el subsidio para apoyar y complementar el trabajo de los empleados, lo que implica que el subsidio debe ser utilizado de manera responsable por los empleadores, asegurándose de que realmente esté beneficiando a los trabajadores y no se convierta en una práctica explotadora o injusta. Las empresas entrevistadas señalan que esto es especialmente relevante en vista de posibles controversias relacionadas con la interpretación y aplicación del subsidio como parte del salario de los empleados.

(…) Te promueve la empleabilidad, te promueve mucho. Te ayuda mucho a la empresa. (…) porque está destinado a una ayuda al trabajador también, no es para suplir parte de su sueldo, ni entregarlo como bono de cumplimiento" (Norte, pequeña empresa)

"potencia para amortiguar la vuelta de los sueldos y esto se llevó a cabo tanto para los trabajadores nuevos como para los trabajadores antiguos. Entonces, este tipo de subsidios hacen que los trabajadores puedan aumentar sus salarios, porque antes de la pandemia, si por ejemplo, un jornalero ganaba $500.000, en plena pandemia los jornales empezaron a ganar $650.000" (Centro, gran empresa))

Además, es fundamental establecer mecanismos de monitoreo y seguimiento para asegurar el correcto uso del subsidio. Las empresas deben llevar un registro claro de los gastos y beneficios asociados al subsidio, y estar dispuestas a rendir cuentas sobre su utilización. Esto contribuirá a garantizar la transparencia y evitar posibles malas prácticas en el uso del subsidio.

Por otro lado, los entrevistados revelan algunas posibles malas prácticas en el uso del subsidio. En primer lugar, se menciona la posibilidad de que los empleadores paguen salarios inferiores a los correspondientes: "*una de esas malas prácticas podría haber sido como que el empleador quizás pague un poco menos de lo que destinaba, generalmente porque estaba supliendo con la plata del subsidio",* aprovechando el subsidio para compensar la diferencia, lo que puede resultar en una remuneración insuficiente para los trabajadores y contradecir el propósito del subsidio.

Otra posible mala práctica mencionada es la asignación del subsidio como un bono de cumplimiento, en lugar de destinarlo específicamente a los trabajadores que cumplen los requisitos del programa. Esto implica que el subsidio se utiliza como una forma de incentivo adicional y no como una ayuda destinada a mejorar la empleabilidad de los trabajadores.

"(…) a otros se lo dan como bono de cumplimiento. Recuerdo haber leído mucho de eso que estaba pasando con el tema del bono. Se hace mal uso del sistema" (Norte, pequeña empresa)

Al respecto, ocurre algo similar con el subsidio IFE Laboral. Las empresas, tanto vinculadas como no vinculadas a este subsidio señalan que vieron ofertas laborales de otras empresas que ofrecían una mayor cantidad de remuneración a sus trabajadores, pero al ver el detalle de esta, se podía observar que en realidad los empleadores solo pagarían el monto mínimo, y el resto se iba a complementar con el IFE Laboral, es decir que estaban ofreciendo el subsidio como parte del sueldo. Esto se ve como un aprovechamiento por parte del sector empresarial o los empleadores utilizando el subsidio para que su oferta de trabajo se viera más atractiva, cuando en la práctica, ellos pagarían una cantidad menor.

"No lo viví yo personalmente, pero si escuché en algún momento de esta situación, de empresas que pagaban un sueldo, no sé "x", no sé, decía 700 mil pesos al cargo, pero a la gente que llego en ese entonces le pagaban 500 porque total recibían el subsidio, o sea que se aprovechaban de la situación del subsidio" (Empresa No IFE Laboral)

Además, una mala práctica en el uso del subsidio se manifiesta de manera preocupante en algunas empresas o instituciones que abusan o desvían este beneficio con fines inapropiados. Uno de los aspectos más problemáticos es la contratación de familiares o personas cercanas sin tener en cuenta criterios de elegibilidad y mérito. Esto crea una situación de nepotismo, donde los cargos se otorgan más por relaciones personales que por el talento y las habilidades de los individuos.

Además otra práctica fraudulenta que se menciona es la contratación de "trabajadores fantasmas" con el propósito de recibir el subsidio. Estos trabajadores fantasmas son personas que solo existen en los registros de nómina, pero en realidad no realizan ninguna labor para la empresa, cuya única función es figurar como empleados para que la empresa pueda recibir el subsidio destinado a un mayor número de trabajadores. Esta práctica es claramente deshonesta y perjudicial tanto para la empresa como para la sociedad en general. Por un lado, la empresa se beneficia indebidamente de recursos que deberían destinarse a apoyar a trabajadores genuinos y contribuir al desarrollo económico. Por otro lado, los trabajadores reales pueden verse afectados, ya que los subsidios podrían no alcanzar para todos los empleados legítimos o no se destinan a mejoras laborales o capacitación que realmente beneficiaría al personal.

"yo sé que hay muchas empresas que postularon y los trabajadores eran sus primos, sus tíos, ¿me entiendes? Porque eso igual se puede hacer. Entonces yo siento que debió aplicarse que por ejemplo, el trabajador al que se ingrese no sea familiar" (Norte, pequeña empresa)

"Hay empresas que probablemente hicieron un mal uso del subsidio o empresas que sólo uno escucha que crean trabajadores fantasmas" (Centro, gran empresa)

Cuando se utiliza el subsidio para contratar a familiares o personas cercanas sin tener en cuenta los criterios de elegibilidad y mérito, se genera desigualdad en la distribución de los beneficios. Esto implica que otros trabajadores, que podrían estar en una situación más necesitada o que cumplen con los requisitos del subsidio, quedan excluidos de la oportunidad de acceder a empleos o mejorar sus condiciones laborales. El nepotismo en el

uso del subsidio va en contra de los principios de equidad y transparencia en la selección y contratación de personal, además de socavar la confianza de los trabajadores y generar un ambiente laboral injusto y desmotivador.

Por ello, es importante promover la imparcialidad y la igualdad de oportunidades en el uso del subsidio, asegurando que las contrataciones se realicen de acuerdo con criterios objetivos y transparentes, basados en las habilidades, el conocimiento y la experiencia de los candidatos. Esto garantiza que los beneficios del subsidio se distribuyan de manera justa y que se brinde igualdad de oportunidades a todos los trabajadores que cumplan con los requisitos establecidos.

En resumen, el análisis de las buenas y malas prácticas en el uso del subsidio Contrata ha proporcionado una visión crítica y esclarecedora de cómo las empresas han aprovechado o abusado de este beneficio. Se han identificado buenas prácticas que promueven la empleabilidad y el apoyo a los trabajadores, así como la necesidad de establecer mecanismos de monitoreo y rendición de cuentas para asegurar un uso responsable del subsidio.

Por otro lado, se han destacado malas prácticas que incluyen el pago de salarios inferiores usando el subsidio como compensación, la asignación del subsidio como bono de cumplimiento en lugar de beneficiar a los trabajadores que cumplen los requisitos, y el abuso del subsidio a través del nepotismo y la contratación de trabajadores fantasmas. Estas prácticas deshonestas y desiguales socavan el propósito del subsidio y perjudican tanto a los trabajadores como a la sociedad en general.

Para mejorar y fortalecer la implementación del subsidio Contrata, es fundamental revisar los criterios de elegibilidad y establecer mecanismos de fiscalización y sanción para evitar malas prácticas. También se debe difundir activamente las buenas prácticas para que sean replicadas por otras empresas y se fomente un uso responsable y ético del subsidio.

En última instancia, el objetivo debe ser garantizar que el subsidio Contrata se utilice de manera efectiva y justa para promover la empleabilidad y mejorar las condiciones laborales de los trabajadores, contribuyendo así al desarrollo económico y social del país. Un enfoque basado en la equidad, transparencia y responsabilidad asegurará que los beneficios del subsidio lleguen a quienes realmente lo necesitan y cumplan con los requisitos establecidos, generando un impacto positivo en la sociedad en su conjunto.

5.10 Crecimiento del sector empresarial

En este capítulo, se tiene como objetivo principal analizar el crecimiento experimentado por las empresas después de obtener el subsidio Contrata, y evaluar si este subsidio ha sido un factor contribuyente en dicho crecimiento. Se busca comprender si el acceso a este beneficio ha generado un impacto positivo en el desarrollo y expansión de las empresas beneficiarias. Además, se buscará identificar si el subsidio ha tenido un beneficio tangible para las personas naturales, es decir, los trabajadores empleados por estas empresas.

Según las respuestas de los entrevistados, el subsidio ha tenido un impacto significativo en las empresas. El hecho de que el subsidio haya ayudado a controlar los costos y evitar

números rojos en los balances muestra su importancia para mantener la estabilidad financiera de las empresas.

"Sirvió mucho, sirve bastante en el tema económico. Esta ayuda ayudó mucho a controlar los costos, mostrando a no ver números rojos" (Norte, pequeña empresa)

"O sea, yo hablo de la construcción. Las empresas que estuvieron en él pudieron optar y fue una gran ayuda porque durante la pandemia, sobre todo ese año, en la construcción fue muy, muy fuerte el impacto negativo. Entonces ayudó mucho a amortiguar todos los costos adicionales que no se tenían previsto mantener" (Centro, gran empresa)

Al proporcionar fondos adicionales que no estaban disponibles previamente, el subsidio les permite a las empresas cumplir con sus obligaciones y gastos, incluyendo la contratación de personal. La capacidad de hacer frente a los costos laborales y contratar más personal es especialmente relevante para las empresas que han experimentado dificultades económicas, como una disminución en las ventas o la necesidad de adaptarse a nuevos mercados debido a la contingencia. El subsidio actúa como un apoyo financiero que permite a estas empresas mantener sus operaciones y, en algunos casos, incluso expandirse. Además de ayudar a controlar los costos y facilitar la contratación de personal, el subsidio también tiene un impacto en la productividad de las empresas. Al contar con recursos adicionales, las empresas pueden mejorar sus procesos, invertir en capacitación y adquirir recursos necesarios para mejorar su rendimiento. Esto puede conducir a un aumento en la eficiencia y competitividad de las empresas beneficiarias del subsidio.

Por otra parte, se obtiene también la perspectiva de las empresas sobre el IFE Laboral, al respecto, no tienen un visión favorable, ya que señalan que este subsidio al no haber fomentado el empleo, como se planteó anteriormente (desde su perspectiva) no ayudó al crecimiento del sector empresarial, ya que, dado que no era un beneficio directo para las empresas, la única forma en que podía aportar era mediante el incentivo al empleo, pero eso no se cumplió finalmente.

"Al menos lo que vi sirve mucho para algunos que contratan, ocupan durante el período y después la persona nuevamente se desvinculan. Entonces, al final es solamente para algo específico, pero no para algo más de largo plazo. (…) el beneficio debiera ser más sustentable en ese sentido" (Empresa No IFE Laboral)

"Más que subsidios, quizás que sean incentivos para que la persona que trabaja tenga incentivos para trabajar, por ejemplo: medición de ausentismo laboral, que se premie la asistencia, en el fondo que sea un premio incentivo" (Empresa No IFE Laboral)

En relación con el aporte de los subsidios a las personas, las respuestas de los entrevistados revelan diferentes perspectivas. Por un lado, se destaca el aumento del empleo y la apertura de más vacantes como un efecto positivo de los subsidios en términos de beneficio para las personas. Esto implica que los subsidios han contribuido a generar más oportunidades de empleo y, potencialmente, a mejorar las condiciones salariales en algunos casos.

"Yo creo que ha aportado a las personas a aumentar el empleo, a que se haya abierto más vacantes de empleo (…) contratar con más sueldo. Bueno, a mí me pasó que sí me ayudó a poder ofrecer más ayuda." (Norte, pequeña empresa)

"este subsidio también ayudó por ejemplo aquí a los trabajadores a no desembolsar por ejemplo costos de movilización, porque ese costo lo empieza a suplir la empresa gracias al subsidio, (…) Lo mismo con el tema de la alimentación. (…) teníamos el subsidio, entonces a los trabajadores se les daba el almuerzo (…) Entonces, por lo tanto, su sueldo es íntegro para sus gastos personales y familiares" (Centro, gran empresa)

Sin embargo, se reconoce que el subsidio no llega directamente a ellos, pero sí tiene un efecto indirecto en el pago de cotizaciones. El empleador menciona que tener trabajadores contratados conlleva un costo económico más elevado debido a las cotizaciones que deben pagar, en comparación con la contratación de trabajadores honorarios o bajo un sistema de porcentaje. A pesar de que le gustaría tener a todos los empleados contratados, el costo económico es un factor que debe considerar.

"Entonces a mí me encantaría tener a todo el mundo contratado, pero eso significa mucho costo económico para la empresa (…) porque lamentablemente el empleador paga mucha cotización por el trabajador" (Zona norte, pequeña empresa)

Esta perspectiva resalta la importancia de considerar no solo la estabilidad laboral, sino también el impacto económico directo en los trabajadores al evaluar los efectos de los subsidios. Aunque mantener los empleos es un logro significativo y muestra el compromiso de las empresas por mantener a su personal durante momentos difíciles, los trabajadores también valoran la mejora en sus condiciones económicas.

"Bueno, la verdad es que ellos no vieron mucho el beneficio, si es que lo ves así en un tema de dinero (…) pero se hizo un gran esfuerzo para no despedirlos (…) No le hicimos rebajas a su sueldo, así que para mí yo veo ahí un beneficio más que nada" (zona norte, pequeña empresa)

La falta de aumentos salariales o la percepción de un impacto financiero limitado pueden afectar la valoración que los trabajadores hacen de los esfuerzos de la empresa. Es posible que los empleados no sientan que han experimentado un beneficio tangible en términos de dinero, lo que puede influir en su percepción de los subsidios y su apreciación por los esfuerzos realizados por la empresa. Estos hallazgos subrayan la importancia de considerar no solo la preservación de los empleos, sino también la necesidad de implementar medidas que tengan un impacto económico directo en los trabajadores, como aumentos salariales o beneficios adicionales. Asimismo, destacan la importancia de una comunicación clara entre la empresa y los empleados para que estos últimos comprendan y valoren los esfuerzos realizados en su beneficio.

En conclusión, el análisis del crecimiento experimentado por las empresas después de obtener el subsidio Contrata ha revelado que este beneficio ha tenido un impacto significativo en su estabilidad financiera y operativa. El subsidio ha proporcionado recursos adicionales que les permitieron controlar costos, cumplir con sus obligaciones y, en algunos casos, expandirse y mejorar su productividad. Esto ha sido especialmente relevante para las empresas que enfrentaron dificultades económicas durante la contingencia.

En cuanto a los trabajadores, el subsidio ha tenido un efecto indirecto en términos de empleo y estabilidad laboral, ya que se ha observado un aumento en las oportunidades de empleo y, en algunos casos, mejoras en las condiciones salariales. Sin embargo, algunos trabajadores perciben que el beneficio económico directo para ellos ha sido limitado, ya

que los aumentos salariales no siempre han sido significativos. Es esencial que las empresas consideren no solo la preservación de empleos, sino también la necesidad de implementar medidas que tengan un impacto económico más directo en los trabajadores para que puedan valorar plenamente los esfuerzos realizados en su beneficio.

En general, el subsidio Contrata ha demostrado ser un factor contribuyente en el crecimiento y desarrollo de las empresas beneficiarias, al tiempo que ha tenido un impacto positivo en la generación de empleo. Para maximizar los beneficios tanto para las empresas como para los trabajadores, es fundamental mantener una comunicación clara y transparente entre ambas partes y considerar medidas adicionales que puedan mejorar las condiciones económicas de los empleados. Así, en futuras implementaciones del subsidio, se deben revisar y ajustar las políticas para asegurar una distribución equitativa de los beneficios tanto para las empresas como para los trabajadores. Esto implicaría considerar incentivos para aumentos salariales, mejorar la capacitación y el desarrollo profesional de los empleados, y promover la transparencia en el uso de los fondos del subsidio para garantizar su correcta aplicación y maximizar su impacto positivo en la economía y en la vida de las personas.

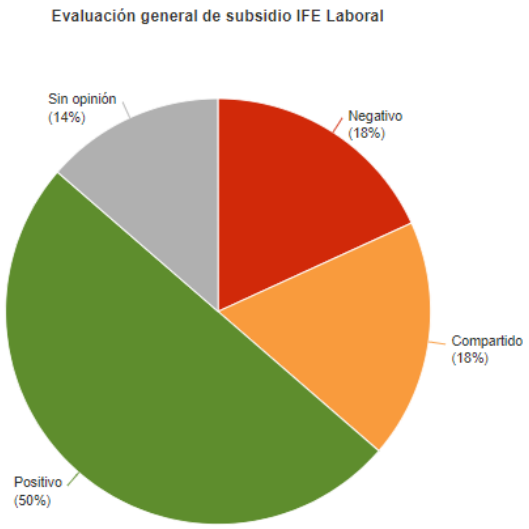
5.11 Análisis de sentimiento

A continuación, se procederá a llevar a cabo un análisis semántico exhaustivo, con el objetivo de profundizar en la comprensión de la actitud que los beneficiarios expresan con respecto a los subsidios que han sido objeto de estudio. La noción de actitud aquí se entiende en su sentido más amplio, abarcando varios aspectos que contribuyen a una percepción más completa de la relación entre los beneficiarios y los subsidios estudiados.

En primer lugar, es importante destacar que la actitud puede manifestarse de diversas maneras en el discurso de los beneficiarios. Puede manifestarse como juicio o evaluación, donde los individuos expresan sus opiniones y valoraciones personales acerca de los subsidios en cuestión. Esto nos permitirá identificar si las personas tienen una percepción positiva, negativa o ambivalente respecto a la efectividad, la utilidad o la equidad de estos programas. Esta también puede reflejarse en el estado afectivo de los beneficiarios al momento de redactar sus comentarios o testimonios. Aquí, estamos interesados en comprender las emociones que las personas experimentan al interactuar con los subsidios. ¿Se sienten aliviados, agradecidos, frustrados o preocupados? Analizar el estado emocional subyacente puede proporcionar información valiosa sobre la relación entre los individuos y los programas de ayuda estudiados.

En primer lugar, se presenta el relacionado al subsidio IFE Laboral:

Ilustración 5 Análisis sentimientos IFE Laboral



En primer lugar, es notable destacar que una proporción sustancial, aproximadamente el 50%, de las personas beneficiarias, manifiesta una actitud positiva en relación al subsidio. Este hallazgo sugiere que una gran parte de los beneficiarios experimenta emociones y percepciones favorables hacia el programa, cuyas reacciones positivas pueden estar relacionadas con la percepción de que el subsidio satisface sus necesidades económicas, les proporciona alivio en situaciones difíciles o cumple con sus expectativas en términos de eficacia y utilidad.

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de entrevistas.

Además, aproximadamente un 18% de los beneficiarios se expresan de manera neutral en el gráfico. Esta neutralidad podría indicar que esta parte de la población se encuentra en una posición intermedia en cuanto a su actitud hacia el subsidio, lo que podría deberse a una falta de información completa o a una percepción ambivalente sobre los beneficios que ofrece el programa. El grupo neutral representa un segmento interesante, ya que podría ser un objetivo importante para estrategias de comunicación y educación que busquen aclarar dudas o fomentar una percepción más positiva del subsidio.

Por otro lado, el gráfico también muestra que un porcentaje similar, alrededor del 18%, de las personas beneficiarias manifiesta sentimientos o una actitud negativa hacia el subsidio. Esta actitud negativa puede estar relacionada con diversas razones, como percepciones de inequidad o insuficiencia en los beneficios proporcionados, o preocupaciones sobre el proceso de aplicación y distribución de los recursos. Identificar las causas subyacentes de esta actitud negativa es esencial para mejorar la efectividad y la aceptación del programa entre este grupo de beneficiarios insatisfechos.

Al respecto, se presentan comentarios relacionados que permiten ejemplificar lo expuesto anteriormente.

Ilustración 6 Comentarios IFE Laboral

"Diría que es buena opción porque es algo que te brinda algo que no tienes en sí, o sea que te da un apoyo, algo que casi no está y te llega, o sea, bienvenido sea".

"Y el subsidio me parece espectacular, buenísimo, sirve para el uso que cada persona le quiera dar, pues por ahora para gastar, gastos comunes de la casa, así que me parece super bien"

"Si el agregar que la página de la institución debe ser mejorara y ser más amigable en algunas cosas, sobre todo lo que tiene que ver con el anexo de documentación. Eso que quede bien definido para que no haya mayores errores, más que nada que no se repita el error que yo cometí"

"Mira, ayuda al día a día, pero no es gran cosa tampoco. O sea es una ayudita más. Ahora hay que entender que el gobierno da varios, son millones de pesos, que no porque te den mas de $100.000, todavía pensar que es poco, porque si lo multiplicas por 1 millón es demasiada plata"

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de entrevistas.

Este ejemplo seleccionado se presenta como una representación de la tendencia general que se observó en los comentarios recibidos.

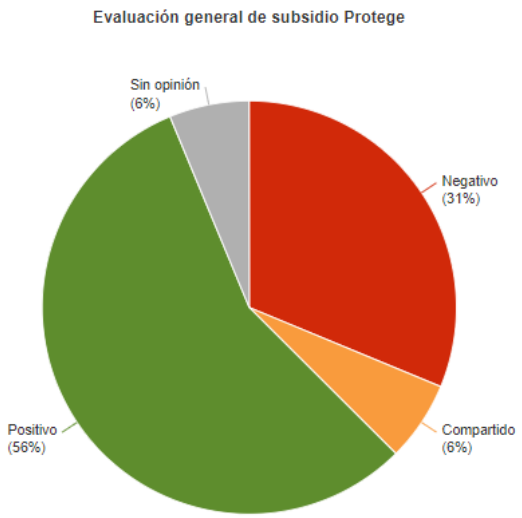
En primer lugar, los comentarios de carácter positivo revelan una expresión de gratitud y agradecimiento hacia el subsidio, destacando la importancia de la ayuda monetaria proporcionada en momentos de dificultades económicas. Estos comentarios positivos sugieren que un segmento significativo de los beneficiarios valora y reconoce la utilidad del programa de ayuda en su vida cotidiana, los cuales refuerzan la idea de que los subsidios cumplen una función crucial al proporcionar apoyo financiero en momentos críticos.

Por otro lado, los comentarios neutrales indican una relación más ambivalente con el subsidio. Aunque los beneficiarios expresan su agradecimiento por el monto recibido, también señalan que esta ayuda se percibe como temporal o insuficiente para abordar sus necesidades a largo plazo. Esta perspectiva neutral sugiere que, si bien el subsidio es valorado, existe una sensación de que se trata de una solución parcial o provisional, lo que puede llevar a algunas preocupaciones sobre la sostenibilidad de su situación financiera en el futuro.

Finalmente, los comentarios de carácter negativo se centran principalmente en cuestiones relacionadas con la falta de información, la claridad de las directrices y la experiencia en la plataforma de postulación. Estas críticas señalan desafíos en la comunicación y el acceso a la información, lo que puede dificultar el proceso de solicitud y generar frustración entre los beneficiarios. Estos comentarios negativos resaltan la importancia de una comunicación efectiva y transparente por parte de las autoridades gubernamentales para garantizar la accesibilidad y la equidad en la distribución de los subsidios.

En segundo lugar, se presenta el análisis sobre el subsidio Protege:

Ilustración 7 Análisis sentimientos Protege



En primer lugar, es destacable notar que un porcentaje considerable, aproximadamente el 56%, de los beneficiarios expresa una actitud positiva hacia el subsidio Protege. Estos comentarios y testimonios positivos reflejan un sentimiento de gratitud y satisfacción con respecto a la ayuda proporcionada por el programa. Las beneficiarias que se encuentran en esta categoría pueden percibir que el subsidio ha tenido un impacto significativo en su bienestar económico.

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de entrevistas.

En contraste, un 31% de las beneficiarias manifiesta una actitud negativa hacia el subsidio Protege. Estas opiniones adversas pueden estar relacionadas con una variedad de factores, como experiencias insatisfactorias con el proceso de solicitud, percepciones de inequidad en la distribución de los beneficios o frustraciones asociadas con la falta de claridad en las directrices del programa. Estos comentarios críticos resaltan áreas en las que el programa puede necesitar mejoras para abordar las preocupaciones y desafíos experimentados por esta parte de las beneficiarias.

Por otro lado, un 6% de las beneficiarias se encuentra en la categoría neutral, lo que sugiere que sus opiniones y experiencias en relación al subsidio Protege pueden ser más matizadas y ambivalentes. Estas beneficiarias pueden haber experimentado cierta utilidad en el programa, pero también pueden haber tenido dudas o preocupaciones que los llevan a no manifestar una actitud positiva o negativa de manera clara.

Al respecto, se presentan comentarios relacionados que permiten ejemplificar lo expuesto anteriormente.

Ilustración 8 Comentarios Protege

"Yo creo que la publicidad nueva con respecto al bono. Si las lucas igual están buenas, son seis meses que uno recibe y no deja de ser menos el aporte que sea para las personas que necesitamos y postulamos este bono. Solo que yo me gustaría que se fomentara más la publicidad para que muchas mamitas más pudieran acceder a este beneficio"

"Es que sé que es súper bueno el apoyo del subsidio protege, sobre todo para las personas que están solas, que a veces no tiene el apoyo de otras personas. Igual ayuda a solventar la leche de su hijo. Claro, entonces sí, es súper bueno. Es como un impacto más cotidiano que a largo plazo"

"Es un aporte súper bueno. De hecho, yo lo agradezco súper bien porque sí me ayudó harto esos tres meses, pero después de los tres meses uno vuelve a lo mismo. Pero yo no puedo decir en el trabajo ya voy a tener tres meses trabajando bien y los otros tres meses voy a volver"

"Ese subsidio es bueno, es muy bueno, es una buena herramienta, pero más que nada yo creo que deberían, ósea, fijarse en las mamitas que no están trabajando porque obviamente le cuesta más que las que están trabajando"

"Solamente el tema de que sean más explicativos con algunas cosas, porque hay gente que como que les cuesta tener comprensión lectora más que nada y el tiempo de la espera"

"Creo que exprese mis mayores agradecimientos y gratitud con el beneficio y nada pues, ojalá yo sé que es súper difícil que eso se extendiera, pero ha sido ojalá pocas las mamás que estamos en la misma situación en la que yo estuve pudieran recibir el beneficio, pero la verdad que es un beneficio tan maravilloso que pucha que lastima, que no todas lo pueden obtener y que no sea algo permanente"

"Como le comenté, no todas las personas tienen el fácil acceso a la parte tecnológica, por ejemplo, y siempre que traten de pedirlo, los requisitos esenciales básicos, ya que si uno postula es porque verdaderamente lo necesita y siempre que se fijen en la persona que lo necesita más que otro para darle la oportunidad a esas personas y no a la otra. Precisamente en este he notado que las personas que verdaderamente lo necesitan no lo reciben. Si ya entonces las personas que no lo necesitan en las personas beneficiarias y es como que una disconformidad de nuestra parte, ya que sí. O sea, si uno postula como le comento es porque uno necesita una más que otra"

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de entrevistas

Los comentarios proporcionados ofrecen una visión rica y matizada de las percepciones y experiencias de los beneficiarios en relación al subsidio en cuestión. Al observar detenidamente estos comentarios, podemos identificar una serie de elementos que arrojan luz sobre la complejidad de la relación entre los beneficiarios y el programa.

En primer lugar, los comentarios marcados en verde, que han sido codificados como positivos, reflejan una gratitud hacia el subsidio. Estas beneficiarias reconocen la

importancia crítica de la ayuda económica que han recibido, destacando cómo esta ha sido fundamental para su capacidad de hacer frente a gastos esenciales tanto generales como aquellos relacionados con el cuidado de sus hijos. La percepción de que el subsidio es una ayuda necesaria subraya su relevancia en la vida cotidiana de los beneficiarios y destaca cómo contribuye a aliviar la carga financiera que enfrentan.

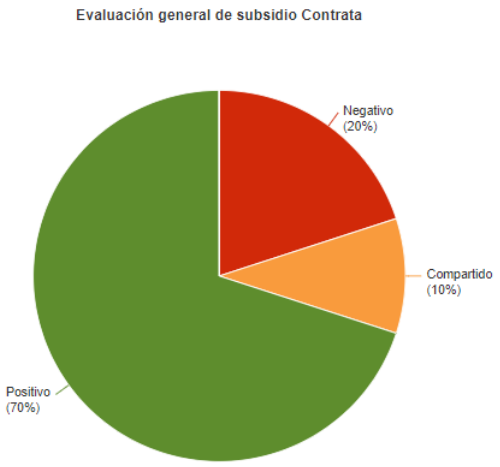
Por otro lado, los comentarios neutrales expresan un sentimiento de agradecimiento, pero al mismo tiempo una sensación de inconformidad con respecto a la duración del subsidio. Las beneficiarias que se encuentran en esta categoría valoran el apoyo recibido, pero también plantean inquietudes sobre la brevedad del período durante el cual se otorga la asistencia. Esta percepción de que el subsidio es de corta duración puede generar preocupación entre las beneficiarias sobre la sostenibilidad de su situación financiera una vez que el beneficio se agote, lo que pone de relieve la importancia de considerar la duración de los programas de asistencia y su capacidad para abordar necesidades a largo plazo.

Por último, los comentarios marcados en rojo o negativos se relacionan principalmente con problemas de información y claridad en la comunicación del programa. Estas críticas sugieren que las beneficiarias han enfrentado desafíos en la comprensión de los requisitos, el proceso de solicitud o los términos y condiciones del subsidio.

Además, es interesante notar que algunos comentarios reflejan una mezcla de actitudes o sentimientos en una sola expresión. Por ejemplo, algunos beneficiarios pueden expresar una gratitud por haber recibido el beneficio mientras simultáneamente manifiestan su preocupación por la duración limitada de la ayuda. Este matiz subraya la complejidad de las percepciones y experiencias de los beneficiarios y resalta la importancia de abordar estas preocupaciones de manera integral.

Finalmente, se presenta el análisis sobre el subsidio Contrata:

Ilustración 9 Análisis sentimientos Contrata



El análisis del gráfico proporcionado nos ofrece una visión interesante y matizada de la percepción y actitud de las empresas con respecto al subsidio en cuestión. Estos resultados, que abarcan un amplio rango de respuestas y reacciones, reflejan la complejidad de las experiencias y opiniones de las empresas beneficiarias en relación a este programa de asistencia gubernamental.

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de entrevistas.

En primer lugar, es importante destacar que un porcentaje significativo, aproximadamente el 70%, de las empresas manifiesta una actitud positiva hacia el subsidio. Estos resultados indican que la mayoría de las empresas beneficiarias experimenta emociones y percepciones favorables con respecto al programa, las cuales pueden estar relacionadas con la percepción de que el subsidio ha sido beneficioso para su estabilidad financiera, ha contribuido a la continuidad de sus operaciones comerciales o les ha brindado un alivio necesario en momentos de dificultad económica. La presencia de esta mayoría de opiniones positivas sugiere que el programa ha tenido un impacto positivo en un segmento significativo de las empresas beneficiarias.

Por otro lado, un 20% de las empresas manifiesta una actitud negativa en el gráfico. Estas opiniones adversas pueden estar relacionadas con una variedad de factores, como experiencias insatisfactorias con el proceso de solicitud, percepciones de inequidad en la distribución de los beneficios o desafíos que las empresas han enfrentado en términos de cumplimiento de requisitos o condiciones del programa. Por otro lado, un 10% de las empresas se encuentran en la categoría neutral, cuyas empresas pueden haber experimentado cierta utilidad en el programa, pero también pueden haber tenido dudas o preocupaciones que los llevan a no manifestar una actitud positiva o negativa de manera clara.

Es importante resaltar que la relación entre las empresas y los subsidios gubernamentales puede ser compleja, ya que se ven afectados por una variedad de factores, incluidas las circunstancias económicas cambiantes y las regulaciones gubernamentales. Por lo tanto, es fundamental considerar la diversidad de opiniones y experiencias dentro de este grupo de beneficiarios y utilizar esta retroalimentación para mejorar la efectividad y la aceptación del programa.

Al respecto, se presentan comentarios relacionados que permiten ejemplificar lo expuesto anteriormente.

Ilustración 10 Comentarios Contrata

"Obviamente llegó en una época que era espectacular por la contingencia que había"

"Si, yo creo que es bueno, pero lo que le faltó ahí quizás habría sido controlar que efectivamente se pasaba ese subsidio"

"La postulación en mi caso fue expedita y se logró que la gente obtuviera ese subsidio, que también les dio una mano con otros subsidios que después dio el gobierno, porque el hecho de haber obtenido ese subsidio en el instante obtuvo otros subsidios que el Estado dio y le sirvió al trabajador especialmente"

"Lo principal es que se logró mantener la estabilidad laboral y siempre pensar en considerar más a contratar a mujeres que son las que sufren más con el problema de que por el hecho de cuidar a los hijos o por el problema de la maternidad siempre terminan perdiendo sus trabajos"

"yo más que nada te cuento esa experiencia porque en el fondo yo sentí que era súper, a veces se atrasaba por ejemplo igual no tenía definido una fecha de pago a veces ocurrió a fines de mes a veces ocurría los 5 primeros días del mes entonces, claro yo en primera instancia lo entendía porque sentía que era un plan en marcha y que cuando algo es nuevo siempre está como probando y todo, pero ya después era más reiterativo. Pero no sé o sea la plata siempre me llegaba al 5 o no llegaba todo como te decía no era claro el monto o el detalle de lo que se estaba pagando"

"yo agradecerle que desde el primer momento me apoyaron con todo el personal que estaba pasando por un momento muy difícil"

"por ejemplo igual no tenía definido una fecha exacta de pago"

"a veces ocurrió a fines de mes a veces ocurría los principios de mes"

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de entrevistas.

Los ejemplos proporcionados en relación al subsidio Contrata brindan una perspectiva valiosa sobre las experiencias y opiniones de los beneficiarios, y reflejan aspectos tanto positivos como negativos en la percepción de este. Al profundizar en estos comentarios, podemos observar una serie de elementos que ofrecen una visión más completa de la relación entre las empresas y el subsidio Contrata.

En primer lugar, los comentarios positivos expresan una satisfacción notable por parte de las empresas beneficiarias. Estos comentarios destacan la importancia de recibir ayuda durante momentos difíciles, especialmente en el contexto de la pandemia. Para estas empresas, el subsidio representó un apoyo significativo que les permitió salvaguardar sus operaciones en un período caracterizado por desafíos económicos y una incertidumbre generalizada, cuya percepción sobre el subsidio es que este fue un respaldo valioso y que permitió la continuidad de las empresas en tiempos de crisis.

Por otro lado, los comentarios negativos señalan problemas relacionados principalmente con los pagos asociados al subsidio Contrata. Estas críticas resaltan desafíos específicos en la implementación y administración del programa, incluyendo la falta de concordancia

entre los montos prometidos y los pagos reales, así como la discrepancia entre las fechas de pago establecidas. Estos problemas pueden haber generado dificultades adicionales para las empresas beneficiarias, incluyendo problemas de flujo de efectivo y la necesidad de gestionar la incertidumbre en cuanto a cuándo y cuánto recibirían de apoyo financiero.

6. CONCLUSIONES

Caracterización

En el marco de este estudio, se llevó a cabo una detallada investigación sobre la caracterización de las personas usuarias de cada subsidio, mediante el análisis de diversas variables sociodemográficas relevantes que permitieron identificar distintas tipologías de beneficiarios.

En relación al Subsidio **IFE Laboral**, se reveló que el 52.8% de quienes accedieron a este subsidio fueron mujeres, lo cual es un resultado alentador, ya que se alinea con uno de los objetivos del programa, que es incentivar y favorecer el empleo femenino. Asimismo, se encontró que la franja de edad con la mayor cantidad de beneficiarios se situaba entre los 25 y 54 años, lo que implica que este programa logró alcanzar a personas que se encuentran en la etapa laboralmente activa de sus vidas.

En términos de ubicación geográfica, las dos regiones con la mayor concentración de beneficiarios son la Región Metropolitana y Valparaíso. La distribución entre zonas urbanas y rurales indica que la mayoría de los encuestados residen en áreas urbanas (78,3%), mientras que un 21,7% vive en zonas rurales, reflejando una inclinación hacia la vida urbana.

Una característica destacada es que un significativo 75,9% de los encuestados se identifican como Jefe o Jefa de hogar, lo que resalta la importancia de esta población en roles de liderazgo en sus familias.

En relación a las ocupaciones, el panorama es diverso. Alrededor de un cuarto de los participantes se dedican a ocupaciones como empleados/as administrativos/as (25,5%) o realizan trabajos menores (25,4%). Asimismo, un porcentaje similar (25,4%) no se encuentra actualmente trabajando. En términos educativos, la mayoría ha alcanzado niveles de educación media y técnica superior (75,1%), mientras que un 13,8% posee niveles educativos de básica o menos.

En relación al Subsidio **Protege**, los hallazgos de la investigación arrojaron que este beneficio está destinado mayormente a mujeres, representando a un 93.1% del total de beneficiarios. Esta preeminencia de mujeres en el programa se debe a que son ellas quienes asumen predominantemente las responsabilidades del cuidado infantil en Chile. De hecho, un significativo 88% de las mujeres que postulaban al subsidio tenían edades comprendidas entre los 26 y 45 años, coincidiendo con el rango de edad fértil y con aquellas madres que necesitaban el apoyo para sus hijos/as, lo cual concuerda con el propósito del programa de apoyar a las madres en esta importante labor.

Un dato de relevancia que resalta en el contexto del Subsidio Protege es que aproximadamente un 67%% de las postulantes eran de nacionalidad chilena, mientras que alrededor de un 33% correspondían a mujeres beneficiarias que tenían otra nacionalidad,

cuya población ha aumentado considerablemente durante la última década[14]. Este hecho indica que el programa es inclusivo y beneficia tanto a mujeres chilenas como a aquellas de otras nacionalidades residentes en el país.

Por otro lado, las beneficiarias del Subsidio Protege mayormente residían en zonas urbanas de la zona central de Chile, conformando un 81.6% del total. Además, un aspecto significativo es que el 67.5% de estas mujeres se identificaron como jefas de hogar, lo que pone de manifiesto la relevante labor y responsabilidad que asumen en la gestión y sostenimiento de sus familias. En cuanto al ámbito laboral, se observó que la mayoría de las beneficiarias trabajaban en empleos administrativos, alcanzando niveles educativos medios y técnicos superiores. Este dato refleja la dinámica de la sociedad actual en Chile, donde las mujeres tienden a ocupar roles relacionados con tareas administrativas, lo que destaca la importancia de programas como el Subsidio Protege en el apoyo a mujeres que desempeñan múltiples roles y responsabilidades.

Por su parte, en cuanto a los perfiles de las empresas postulantes al subsidio **Contrata**, se revelaron distintas características distintivas. Mayoritariamente, estas empresas se encontraron ubicadas en zonas urbanas del país, abarcando un 89.3% del total, con una clara concentración en la zona centro. Otro aspecto destacable fue que un considerable 76.1% de las empresas beneficiarias fueron microempresas, las cuales contaban con una antigüedad relativamente corta, fluctuando entre 0 y 5 años. Este dato adquiere particular relevancia, ya que las empresas más pequeñas resultaron ser las más vulnerables y afectadas por diversas crisis socioeconómicas que azotaron a Chile en los últimos años, ya que según datos del Ministerio de Economía[15], el impacto de estas no habría sido homogéneo, sino que fueron las microempresas las que experimentaron una caída mayor.

Además, se obtuvo información sobre el comportamiento del empleo dentro de estas empresas. Alrededor del 51% de las empresas encuestadas experimentaron un aumento en la cantidad de trabajadores contratados, lo que indica un impacto positivo del subsidio en la generación de empleo, lo que se puede ver en las tasas de desocupación, que bajaron de un 12,3% a un 7,5%[16]. Por otro lado, un 39.3% de las empresas mantuvo la misma cantidad de trabajadores, pero resulta alentador que más del 55% de estas empresas lograra mantener ocupadas las plazas laborales hasta la fecha actual.

---

[14] Informe de resultados de la estimación de personas extranjeras residentes en chile al 31 de diciembre de 2021. https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/demografia-y-migracion/publicaciones-y-anuarios/migraci%C3%B3n-internacional/estimaci%C3%B3n-poblaci%C3%B3n-extranjera-en-chile-2018/estimaci%C3%B3n-poblaci%C3%B3n-extranjera-en-chile-2021-resultados.pdf?sfvrsn=d4fd5706_6

[15] Análisis descriptivo del impacto de la pandemia sobre las empresas en Chile. 2021. https://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2021/07/Boletin-Analisis-descriptivo-del-impacto-de-la-pandemia-sobre-las-empresas-en-Chile-1.pdf

16 Boletín estadístico: empleo trimestral. 2022. https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/ocupacion-y-desocupacion/boletines/2022/pais/boletin-empleo-nacional-trimestre-movil-diciembre-2021---enero-2022---febrero-2022.pdf?sfvrsn=3af528e0_5

Mecanismos de información

Otro de los objetivos clave fue la identificación y evaluación de los mecanismos de información asociados a los distintos subsidios analizados. Se puso especial énfasis en conocer y comprender cómo los beneficiarios/as se enteran de la existencia de estos programas, acceden a la información relevante relacionada con los mismos, resuelven sus dudas y cómo evalúan la calidad y claridad de la información recibida en cada etapa del proceso.

Para alcanzar este propósito, se investigaron los canales de comunicación utilizados para difundir la información sobre los subsidios, y se indagó sobre la eficacia y accesibilidad de estos canales, evaluando si las personas usuarias encontraban la información suficiente y comprensible para tomar decisiones informadas sobre su participación en los subsidios.

Sobre ello, los resultados obtenidos en este estudio revelan varios aspectos relevantes relacionados con la obtención y comprensión de información sobre los subsidios por parte de los usuarios. Se destaca, que la mayoría de las personas entrevistadas mencionaron que se enteraron de la existencia del subsidio gracias a la información proporcionada por terceras personas, ya sea en su lugar de trabajo, mediante amistades o a través de personas conocidas, fenómeno que destaca la relevancia de la comunicación informal y las redes personales como una fuente clave para la difusión de la información sobre los beneficios gubernamentales. Además, se encontró que los medios de comunicación desempeñan un papel fundamental al ser considerados como la primera fuente de información sobre los subsidios para muchas personas, ya que al ver los anuncios en medios de comunicación masiva, las personas tienden a confiar más en la veracidad de los beneficios ofrecidos, ya que perciben que provienen de fuentes oficiales y no de rumores o invenciones de terceros.

Una vez que las personas se enteraban de la existencia del subsidio, debían tomar la decisión de buscar información más detallada sobre los procesos, requisitos y plazos para acceder al beneficio. En este sentido, se destaca que las personas principalmente buscaron esta información en las páginas web oficiales del gobierno, como SENCE o Chile Atiende, debido a que consideran que estas fuentes son oficiales y les generan mayor confianza. Asimismo, se asume que la información proporcionada por el gobierno en sus páginas web es más precisa y libre de errores, lo que incentiva a las personas a buscarla allí como fuente confiable de información.

Sin embargo, se identificó que la claridad y accesibilidad de la información durante el proceso de postulación pueden mejorar significativamente. Algunos usuarios manifestaron dificultades para comprender ciertos aspectos del proceso de solicitud, lo que puede resultar en incertidumbre y desmotivar la participación en los programas de subsidios.

Motivaciones y expectativas

El objetivo principal de este estudio también fue profundizar en el análisis de las motivaciones y expectativas que impulsaron a los usuarios a postular al subsidio, con el

objetivo de comprender los factores subyacentes detrás de su decisión y su relación con el propósito del programa. En este sentido, se exploró cómo estas motivaciones influyeron en la percepción y utilización del subsidio por parte de los beneficiarios.

De esta manera, las motivaciones de los usuarios se han revelado como una mezcla compleja de necesidades económicas y aspiraciones laborales. La necesidad de ingresos adicionales y la mejora de las condiciones laborales fueron factores primordiales que impulsaron a los usuarios a solicitar el subsidio, ya que las dificultades económicas experimentadas por muchos de los entrevistados, como la pérdida de empleo y la necesidad de afrontar compromisos financieros, fueron identificadas como causa principal para buscar el apoyo económico del subsidio. Por su parte, en el caso particular del subsidio Protege, se destaca como motivación principal el apoyo económico, puesto que el beneficio que les entregaba el subsidio les permitiría enfrentar los costos del cuidado infantil y solventar gastos relacionados con la crianza de sus hijos, lo cual influía directamente en su capacidad para trabajar de manera estable.

Sin embargo, se ha identificado una discrepancia entre las motivaciones de los usuarios y el objetivo principal del subsidio, que era incentivar la contratación formal. A pesar de que la necesidad económica era una motivación fundamental para postular, no todos los beneficiarios lograron alcanzar una estabilidad laboral a largo plazo. Las entrevistas evidenciaron que la búsqueda de empleo formal no siempre fue el enfoque principal para los beneficiarios, quienes encontraron dificultades para acceder a oportunidades laborales estables y se vieron limitados por la falta de empleos formales disponibles en el mercado laboral.

Procesos de gestión e implementación

En cuanto a los diferentes procesos que se llevan a cabo en la gestión e implementación del subsidio, se levantaron y evaluaron estos en función de la información recopilada en las entrevistas de los diferentes actores involucrados.

Sobre la **organización y gestión de los subsidios**, se resalta la importancia de la organización y la gestión eficiente de los subsidios como elementos fundamentales para garantizar una entrega efectiva de los beneficios a los ciudadanos que los solicitan. La capacitación constante y el acceso a la información son aspectos clave para asegurar una atención de calidad y uniforme a los beneficiarios, así como para fortalecer la confianza en el proceso de asignación y gestión de los subsidios. En este sentido, la implementación de prácticas como la capacitación continua para los funcionarios encargados de la administración de los subsidios, así como el uso de aplicativos internos para acceder a la información necesaria, contribuye significativamente a la eficiencia y transparencia del proceso. Los testimonios de los entrevistados evidencian cómo estos recursos facilitan el acceso rápido y confiable a datos relevantes, lo que se traduce en una mejor asistencia a los ciudadanos que buscan información y apoyo para postular a los beneficios.

Sin embargo, se identificaron algunas dificultades relacionadas con los cambios en los requisitos y plazos para postular a los subsidios. Los constantes ajustes en los criterios de elegibilidad generaron confusión entre los beneficiarios y llevaron a que algunos no pudieran cumplir con los nuevos requisitos establecidos. Además, la implementación de nuevas categorías y modificaciones en los beneficios generó incertidumbre entre aquellos que no se consideraban inicialmente elegibles. Estos problemas en la gestión del programa pueden afectar negativamente su efectividad y accesibilidad, lo que subraya la necesidad de mejorar la comunicación y la estabilidad de los criterios para garantizar que el subsidio llegue de manera clara y efectiva a quienes lo necesitan.

Con respecto al **proceso de atención de personas usuarias**, se puede concluir que los entrevistados/as han identificado una serie de desafíos y problemáticas relacionadas con el proceso de atención a las personas usuarias de los subsidios. Estos desafíos abarcan desde la comprensión de los requisitos hasta las dificultades en la interpretación de aspectos específicos de los programas. Una de las principales dificultades es la falta de lectura detallada por parte de los beneficiarios, lo que puede llevar a malentendidos y rechazos en los pagos y, resalta la importancia de una comunicación clara y efectiva que brinde información precisa sobre los requisitos y los procesos de solicitud.

Además, se destaca el reconocimiento por parte de los funcionarios/as de que siempre existirán comentarios negativos o reclamos por parte de los usuarios. Esta perspectiva revela una comprensión profunda de la dinámica emocional y las reacciones naturales de las personas cuando se enfrentan a dificultades en los procesos de solicitud. Los funcionarios/as han demostrado una actitud profesional al no tomar dichos comentarios de manera personal y enfocarse en brindar soluciones y asistencia eficiente a los usuarios.

El **proceso de soporte y asistencia técnica** presenta varias fortalezas. La designación de encargados zonales permite una comunicación más directa y rápida con los beneficiarios, lo que conduce a respuestas eficientes y soluciones directas. Las capacitaciones constantes son otra fortaleza, manteniendo a los profesionales actualizados y hábiles en situaciones complicadas. Sin embargo, existen debilidades que requieren atención. La ambigüedad en la información puede dificultar la correcta implementación de procedimientos. Además, la distribución de responsabilidades entre encargados zonales puede limitar el tiempo y atención a cada región. En general, el proceso tiene más fortalezas que debilidades, pero es crucial abordar las áreas de mejora para una implementación efectiva de programas y subsidios.

En este sentido, sobre la gestión especifica de las **direcciones regionales**, se concluye que estas se constituyen como un pilar fundamental para el éxito de los programas y proyectos a nivel territorial. La comunicación efectiva y el ambiente colaborativo emergen como aspectos sólidos en el proceso de gestión regional. Sin embargo, la diversidad regional también presenta desafíos que requieren enfoques adaptables y eficientes. En contextos urbanos, la eficiencia en el uso de recursos y la respuesta rápida son fundamentales, mientras que en zonas rurales, la coordinación interinstitucional se convierte en un

componente clave para el éxito. La habilidad de afrontar estas diferencias con flexibilidad es esencial para mantener una gestión efectiva y satisfactoria a nivel territorial.

Sobre el proceso de **difusión y convocatoria**, en general desempeña un papel esencial en la comunicación efectiva de programas y servicios a la ciudadanía y, según la perspectiva de los entrevistados, ha sido en su mayoría considerado efectivo en términos de alcance y claridad. Los funcionarios destacan la disponibilidad de información en línea y la ausencia de "letras chicas", atribuyendo las dificultades de comprensión a las habilidades de lectura de los usuarios. Aunque la mayoría de los usuarios expresan que la difusión fue suficiente y efectiva, existe una división de opiniones. Algunos consideran que la difusión fue insuficiente y proponen un mayor enfoque en canales como las redes sociales para llegar a un público más amplio. Se evidencia que la falta de claridad en la comunicación de requisitos y condiciones puede plantear desafíos y generar críticas. La incompletitud en la información proporcionada puede conducir a la frustración y la desconfianza por parte de los usuarios, ya que no confían plenamente en los encargados de la difusión. Esta falta de fiabilidad en la información puede llevar a una comunicación ineficaz y minar la confianza en los programas y servicios ofrecidos.

Sobre el **proceso de postulación**, este se revela como un paso crucial en la gestión de programas y subsidios, según lo planteado por los entrevistados/as: en general, existe un consenso en que el apoyo presencial durante la postulación y la claridad en las plataformas de postulación son elementos esenciales para un proceso exitoso. Estos aspectos garantizan que los postulantes comprendan de manera clara los requisitos y los pasos a seguir, y que reciban la ayuda necesaria para completar la postulación de manera adecuada. Se destaca que un proceso de postulación efectivo y bien guiado fomenta el acceso de las personas a los beneficios y oportunidades ofrecidas, contribuyendo a maximizar su aprovechamiento.

Algunos de los entrevistados/as, sin embargo, señalan cierta ambigüedad en la información proporcionada durante el proceso de postulación, especialmente en el caso del IFE Laboral. La discrepancia entre el RUT del empleador y el RUT del representante legal en los contratos laborales creó confusiones, ya que los postulantes a veces proporcionaban el RUT equivocado debido a la falta de precisión en las instrucciones. Estos comentarios resaltan la importancia de brindar instrucciones claras y coherentes durante el proceso de postulación para evitar malentendidos y garantizar que los postulantes proporcionen la información correcta.

En términos de debilidades, sobre el **proceso de concesión**, los funcionarios identifican plazos limitados de evaluación como un desafío clave. La realización mensual del proceso de concesión puede generar retrasos en las decisiones y pagos, afectando la prontitud de la respuesta a los beneficiarios. Además, los cambios frecuentes en requisitos o criterios de concesión representan dificultades de adaptación para los funcionarios, lo que puede impactar la implementación efectiva del proceso.

En cuanto a la evaluación del **proceso de pago** en los programas y subsidios muestra una tendencia general de efectividad y puntualidad en la entrega de pagos a los beneficiarios.

No obstante, se destaca que, en situaciones excepcionales, pueden surgir dificultades que afectan la recepción de los pagos, como problemas de cruces de datos informáticos o errores en las cuentas bancarias.

Finalmente, en relación al **proceso de apelación**, este representa una etapa clave por parte de los funcionarios de SENCE, y objeto de consideración de ellos principalmente. Una debilidad importante en este se relaciona con la demora en las respuestas, ya que los beneficiarios a menudo enfrentan esperas prolongadas para obtener respuestas a sus apelaciones. Esto puede generar incertidumbre y la necesidad de presentar múltiples apelaciones sin lograr una resolución adecuada en un tiempo razonable. Los funcionarios también señalan la realización manual del proceso como un desafío, ya que esto aumenta la carga de trabajo y puede llevar a errores o retrasos en el procesamiento de solicitudes.

Efectos laborales

En una evaluación exhaustiva de los efectos generados por el subsidio en términos de la dinámica laboral, se observa un patrón que indica **resultados exitosos pero de corta duración.** A pesar de haber logrado una transición exitosa hacia el mercado laboral formal durante la vigencia del subsidio, este impacto no demostró la capacidad de perdurar en el tiempo, resultando en una situación en la que los usuarios y beneficiarios no pudieron mantener empleos formales de forma continua una vez que concluyó el período de asistencia. La efectividad inicial del subsidio en términos de formalización laboral y acceso al mercado de trabajo no se tradujo de manera proporcional en una estabilidad laboral a largo plazo para los beneficiarios, lo que subraya la naturaleza temporal de los resultados obtenidos, que podría estar relacionada con diversos factores, como limitaciones estructurales en el mercado laboral, la disponibilidad de oportunidades estables y la capacidad de los individuos para mantener sus empleos más allá del período de asistencia. En este contexto, es fundamental reconocer que el subsidio, por sí solo, no resuelve la problemática de la falta de estabilidad laboral. A pesar de proporcionar un apoyo económico temporal, no aborda las causas subyacentes de la inestabilidad laboral, como la escasez de empleos de calidad, la falta de oportunidades de desarrollo y la ausencia de una protección laboral adecuada.

Necesidades cuidado infantil

Sobre el subsidio Protege específicamente, se propuso indagar en las necesidades que presentan las usuarias respecto del cuidado infantil, identificando si el subsidio cubre y responde a esas necesidades, y con que alternativas cuentan para cubrir el cuidado infantil.

El análisis exhaustivo del subsidio "Protege" ha permitido arrojar luz sobre su relevancia y efectividad en abordar las necesidades vinculadas al cuidado infantil y la situación económica que enfrentan las familias, dado que este beneficio ha demostrado ser una herramienta clave para mitigar los desafíos que rodean al cuidado de los hijos y la

estabilidad financiera de los hogares. A través del estudio, ha quedado patente que el subsidio "Protege" no solo aporta un alivio económico, sino que también tiene un impacto transformador en la búsqueda de empleo formal y en el desarrollo laboral de los padres beneficiarios.

El elemento distintivo del subsidio radica en su capacidad para incentivar la búsqueda de empleo formal entre las madres y padres que lo reciben. Al condicionar la obtención del beneficio a la obtención de un trabajo con contrato y estabilidad laboral que les permite tener la tranquilidad de que su hijo/a está al cuidado de alguien más, el subsidio actúa como un catalizador que impulsa a las personas a explorar oportunidades laborales más estructuradas. Al hacerlo, no solo promueve el bienestar financiero individual, sino que también contribuye al desarrollo sostenible de sus carreras profesionales y, en última instancia, al fortalecimiento de la economía a nivel macro.

En paralelo a su influencia en el desarrollo laboral, el subsidio "Protege" emerge como un pilar en la garantía de un cuidado infantil adecuado y seguro. Muchas madres y padres se encuentran en una encrucijada al equilibrar las demandas laborales con las necesidades de crianza, y la falta de acceso a opciones de cuidado infantil de calidad puede ser un obstáculo significativo. En este contexto, el subsidio no solo alivia parte de los gastos relacionados con el cuidado, sino que también brinda una tranquilidad invaluable al permitir a los padres trabajar con la certeza de que sus hijos están siendo atendidos de manera adecuada y segura.

No obstante, es fundamental reconocer que el subsidio "Protege", si bien es efectivo y beneficioso, no agota todas las necesidades de las familias en su totalidad. La sociedad en constante evolución demanda políticas y programas gubernamentales adaptables, que consideren tanto las transformaciones en las dinámicas familiares como las cambiantes realidades laborales. La expansión de acceso a servicios de cuidado infantil de alta calidad, la implementación de políticas de licencia parental y la promoción de flexibilidad laboral son algunas de las áreas en las que se debe continuar trabajando para garantizar un entorno propicio para el equilibrio entre la vida laboral y familiar.

Incentivos de contratación

Como parte de otro objetivo de la investigación, se propuso iindagar si es que los subsidios IFE Laboral y Contrata generan incentivos de contratación por parte de las empresas.

De acuerdo con ello, se exploró primero en las percepciones de los usuarios sobre cómo la implementación del subsidio ha influido en la búsqueda de empleo formal. De esta manera, varios testimonios han respaldado la idea de que los subsidios han tenido un impacto positivo en la búsqueda de empleo formal, y los entrevistados han mencionado casos de personas que, impulsadas por el incentivo económico de los subsidios, han buscado empleo con contrato y han logrado mantenerse trabajando en dichos empleos. **Esto, sugiere que la implementación del subsidio ha tenido un efecto positivo en alentar a ciertas personas a entrar en el mercado laboral formal y a mantenerse en él, coherente con la experiencia internacional** (ver Anexo 8.3).

Sin embargo, también se ha observado una discrepancia en las respuestas de los entrevistados cuando se les pregunta sobre su propia experiencia. Mientras que muchos reconocen que el subsidio ha sido un apoyo valioso y ha incentivado la búsqueda de empleo, también enfatizan que la búsqueda de empleo formal no se limita únicamente al beneficio económico del subsidio, ya que factores individuales como la formación, la iniciativa propia y la necesidad económica han sido impulsos clave para buscar trabajo, junto a la necesidad de mantener ingresos y cumplir con las responsabilidades familiares, lo cual también es un motivador fundamental.

Por su parte, el subsidio Contrata, se presentó como una herramienta de vital importancia para brindar estabilidad financiera a las empresas en momentos de crisis o dificultades económicas, dado que su impacto va más allá de la mera asistencia económica, ya que permite a las empresas enfrentar retos económicos, mantener su operatividad y, a su vez, salvaguardar los empleos de sus trabajadores. Esta medida se destacó por reflejar el compromiso de las empresas por preservar el empleo y proporcionar estabilidad laboral en situaciones adversas.

La implementación del subsidio ha alineado las expectativas de las empresas con sus resultados, al permitirles ampliar su equipo de trabajo y satisfacer las necesidades de personal en su operación. Además, ha actuado como un estímulo para contratar nuevos empleados, lo que ha tenido un efecto positivo en la economía al impulsar la inversión y el crecimiento empresarial.

Buenas y malas prácticas en el uso del subsidio

Identificar y sistematizar buenas y malas prácticas en cuanto al uso de los subsidios, en particular desde la perspectiva de las empresas.

Las buenas prácticas identificadas constituyen ejemplos valiosos de cómo el subsidio puede ser una herramienta efectiva para promover la empleabilidad y mejorar las condiciones laborales, ya que estos casos positivos subrayan la importancia de enfoques centrados en los trabajadores y la inversión en el desarrollo de la empresa, generando un círculo virtuoso que beneficia tanto a los empleados como a las empresas. Sin embargo, es fundamental que estas buenas prácticas se compartan y se difundan ampliamente para inspirar a otras empresas a adoptar enfoques similares, creando así un estándar más elevado para el uso ético y responsable del subsidio.

En contraste, las malas prácticas resaltan serias preocupaciones sobre la manipulación y abuso del subsidio. El uso de los fondos para pagar salarios por debajo de los estándares, la asignación injusta de los beneficios y la explotación de situaciones familiares a través del nepotismo socavan la equidad y el propósito del subsidio. Estas conductas no solo afectan a los trabajadores, sino que también erosionan la confianza pública en el sistema y desvían recursos de su objetivo original.

Trayectorias laborales

El análisis de la trayectoria laboral de los beneficiarios de los subsidios IFE Laboral y Protege ha proporcionado una valiosa perspicacia respecto a los patrones y retos de gran relevancia que influyen en la estabilidad laboral y la calidad del empleo. En este contexto, se ha destacado que diversos grupos etarios han enfrentado obstáculos específicos en su búsqueda de oportunidades laborales y en su desarrollo profesional, lo que ha dado lugar a trayectorias laborales mayormente caracterizadas por la inestabilidad y la intermitencia.

Adicionalmente, se ha identificado una problemática significativa en relación con las personas de mayor edad, quienes experimentan dificultades adicionales para encontrar empleo debido a su avanzada edad, lo que agrava aún más su búsqueda de estabilidad en el ámbito laboral.

En líneas generales, los individuos entrevistados han manifestado que los subsidios IFE Laboral y Protege no han tenido un impacto sustancial en el desarrollo de sus carreras profesionales, sino que han ejercido un efecto mayormente económico. Se ha observado que estos subsidios podrían haber ejercido un incentivo en la creación de empleos con contratos, aunque no necesariamente en la generación de empleos que garantizasen una estabilidad a largo plazo en sus trayectorias laborales.

De esta manera, los hallazgos destacan la importancia de abordar la falta de experiencia laboral entre los jóvenes de 18 a 24 años, una población que enfrenta la transición de la educación al trabajo. La necesidad de programas y políticas dirigidos a crear oportunidades de empleo para este grupo se vuelve evidente, buscando brindarles una base sólida para el futuro y evitar la perpetuación de la inestabilidad laboral. Para aquellos de 25 a 54 años, el problema de la temporalidad y la precariedad laboral es una preocupación inquietante. La inestabilidad en los empleos previos de estos beneficiarios sugiere la necesidad de implementar medidas que promuevan trabajos más estables y de calidad, lo que contribuiría no solo a la seguridad financiera, sino también al bienestar emocional y mental de los trabajadores. El segmento de 55 años en adelante presenta un desafío adicional, marcado por la discriminación basada en la edad: solo casi la mitad de las personas entre 55 y 74 años está trabajando, de los cuales solo el 28% está empleado y el 19% por cuenta propia[17]. Este fenómeno no solo perjudica a los trabajadores mayores, sino que también afecta la fuerza laboral en su conjunto al desaprovechar la valiosa experiencia y perspectiva que estos trabajadores pueden aportar. Abordar este problema requiere políticas y prácticas laborales que fomenten la inclusión y valoren a los trabajadores mayores como activos fundamentales en el ámbito laboral.

Así, los subsidios han brindado un alivio temporal a los beneficiarios, pero el análisis no revela una conexión directa entre la recepción del subsidio y mejoras sustanciales en las condiciones laborales

Finalmente, el estudio exhaustivo de los subsidios que se han analizado arroja luz sobre la intrincada naturaleza de diseñar programas gubernamentales efectivos con el propósito

[17] Trabajo y personas mayores en Chile: Lineamientos para una política de inclusión laboral. 2018. https://sociologia.uc.cl/wp-content/uploads/2018/03/trabajo-y-psms-en-chile-web.pdf

de mejorar las condiciones laborales y la empleabilidad de los beneficiarios. En este proceso de investigación, se han revelado diversas facetas que subrayan la importancia de los mecanismos de información, no solo como componentes esenciales, sino como pilares críticos para garantizar que estos programas lleguen a las personas que más los requieren.

Al examinar los efectos laborales de estos subsidios, se hace evidente que desempeñan un papel importante en la búsqueda de empleo formal y en la estabilidad laboral de ciertos beneficiarios. Sin embargo, es crucial reconocer que la relación entre la recepción del subsidio y mejoras significativas en las condiciones laborales es compleja y no puede establecerse de manera uniforme.

Este hallazgo subraya la necesidad de adoptar un enfoque más amplio y estratégico en el diseño, gestión e implementación de los subsidios. No es suficiente simplemente proporcionar un apoyo financiero temporal; también se deben considerar medidas para fomentar la calidad y la estabilidad de los empleos a largo plazo. Esto implica la implementación de políticas y programas complementarios que vayan más allá de la mera entrada en el mercado laboral formal. Por ejemplo, se pueden explorar iniciativas que promuevan la formación y el desarrollo de habilidades de los beneficiarios, lo que aumentaría su empleabilidad y las oportunidades de ascenso laboral. Además, las empresas que reciben subsidios podrían ser incentivadas a mejorar las condiciones laborales de sus empleados, garantizando salarios justos y condiciones de trabajo seguras, lo que ayudaría a cerrar la brecha entre la recepción del subsidio y mejoras sustanciales en la calidad del empleo.

En cuanto al ámbito empresarial, la gestión e implementación de los subsidios presenta una dicotomía clara entre las buenas prácticas y las malas prácticas. Las buenas prácticas demuestran que un enfoque centrado en los trabajadores y la inversión en el desarrollo empresarial pueden ser efectivos para mejorar las condiciones laborales y la empleabilidad de los beneficiarios, lo que no solo beneficia a los trabajadores, sino que también contribuye al crecimiento y la sostenibilidad de las empresas. Por otro lado, las malas prácticas, como el pago de salarios injustos o la distribución inequitativa de beneficios, socavan el propósito original de los subsidios y perjudican a los trabajadores, perpetuando condiciones laborales precarias. Esto subraya la importancia crítica de establecer mecanismos efectivos de fiscalización y seguimiento durante la implementación de los programas de subsidios. Estos mecanismos deben asegurar que las empresas cumplan con los requisitos y objetivos del programa, garantizando que los subsidios se utilicen de manera adecuada y equitativa.

Si bien los subsidios suelen tener un impacto positivo en la búsqueda de empleo formal y la estabilidad laboral de algunos beneficiarios, es crucial reconocer que no existe una conexión directa y uniforme entre la recepción del subsidio y mejoras sustanciales en las condiciones laborales. Por lo tanto, se debe adoptar un enfoque más amplio que no solo busque facilitar la entrada en el mercado laboral formal, sino también mejorar la calidad y la estabilidad de los empleos disponibles. Esto implica considerar estrategias adicionales que fortalezcan la relación entre los subsidios y las mejoras a largo plazo en las condiciones laborales, contribuyendo así al bienestar de los individuos y al desarrollo de un mercado laboral más equitativo y próspero en su conjunto.

7. RECOMENDACIONES

Basándonos en el rico cúmulo de información recopilada y analizada a lo largo de este estudio exhaustivo, en esta sección se presentarán recomendaciones que buscan enriquecer y optimizar la implementación, gestión y diseño de los diversos subsidios examinados. De esta manera, se pretende aportar a la evolución y perfeccionamiento de estas iniciativas con el objetivo de maximizar su impacto y eficacia en beneficio de la población destinataria. Estas recomendaciones se dividen en dos categorías distintas, delineando una serie de sugerencias prácticas que podrían ser abordadas directamente por SENCE y, posteriormente, presentando recomendaciones de carácter estructural que demandan un enfoque colaborativo entre los distintos sectores de la sociedad.

En un primer plano, se presentan propuestas de naturaleza práctica que pueden ser implementadas con mayor inmediatez y gestionadas de manera más directa por SENCE, y las otras entidades encargadas de implementar los subsidios. En este sentido, se sugiere el fortalecimiento de la comunicación y la accesibilidad de la información relacionada con los subsidios, la adaptación de la información a diversos perfiles de usuarios, reconociendo que diferentes grupos pueden tener distintos niveles de familiaridad con los trámites y requisitos.

- **Mejorar la Comunicación y Accesibilidad de la Información**

Utilizar un lenguaje claro y sencillo en la información proporcionada es esencial para que las personas comprendan fácilmente los requisitos, procesos y beneficios de los subsidios. Evitar términos técnicos y jerga especializada permite que un público más amplio pueda acceder y entender la información sin dificultad, lo que es particularmente importante ya que los subsidios son dirigidos a una variedad de usuarios con diferentes niveles de educación y conocimiento.

Así, reconociendo que los usuarios pueden tener diferentes niveles de educación, habilidades lingüísticas y comprensión, es fundamental adaptar la información a sus necesidades. Al proporcionar información que sea fácil de entender y relevante para diferentes contextos, se garantiza que un espectro más amplio de personas pueda aprovechar los beneficios de los subsidios. En este sentido, las infografías y los videos explicativos son herramientas poderosas para transmitir información de manera visual y comprensible. A través de imágenes, gráficos y ejemplos visuales, se pueden aclarar conceptos complejos de una manera más accesible. Esto es especialmente beneficioso para usuarios que aprenden mejor a través de medios visuales y para aquellos que pueden tener dificultades con la lectura y la comprensión de textos largos.

Adicionalmente, la creación de materiales educativos que presenten ejemplos prácticos y casos reales relacionados con el proceso de solicitud y los beneficios del subsidio puede ayudar a los solicitantes a visualizar cómo aplicar la información en situaciones concretas. Estos ejemplos tangibles pueden hacer que la información sea más relevante y comprensible, lo que a su vez aumenta la probabilidad de que los usuarios se sientan motivados para participar en los programas de subsidio.

Por su parte, reconociendo que las personas tienen diferentes preferencias y acceso a canales de información, es importante diversificar los canales de comunicación utilizados para difundir información sobre los subsidios. Esto podría incluir no solo medios tradicionales como folletos y anuncios, sino también plataformas digitales, redes sociales y puntos de contacto presenciales. Llegar a los usuarios a través de múltiples canales aumenta la probabilidad de que reciban la información relevante de manera efectiva.

- **Mejorar la Gestión de Subsidios y Procesos de Apelación**

Los tiempos de respuesta en los procesos de apelación son cruciales para brindar una experiencia satisfactoria a los solicitantes. Demoras en la resolución de apelaciones pueden generar frustración y desconfianza en el sistema, por lo que mejorar la eficiencia en la gestión de las apelaciones garantiza que los usuarios reciban respuestas oportunas y justas, lo que a su vez puede influir en su participación continua en los programas de subsidio.

Adicionalmente, para asegurar que los subsidios se otorguen de manera justa y equitativa, es importante reevaluar periódicamente los criterios de elegibilidad. Esto puede implicar considerar cambios en las circunstancias económicas y sociales que puedan afectar la elegibilidad de los beneficiarios. Además, la supervisión rigurosa de la implementación y el cumplimiento de los requisitos puede prevenir abusos y garantizar que los recursos se destinen adecuadamente.

- **Complementar Subsidios con Programas de Capacitación**

Los subsidios brindan alivio económico a corto plazo, pero para lograr un cambio más profundo en la calidad y estabilidad del empleo, es necesario complementarlos con programas de capacitación y reconversión laboral. Estos programas permiten a los trabajadores adquirir nuevas habilidades y competencias que los hacen más atractivos para el mercado laboral en constante evolución. Así, no solo se alivia la inestabilidad laboral a corto plazo, sino que se crea una base para empleos más estables y de calidad en el futuro. Este tipo de programa se aplicó en otros países de Latinoamérica (ver Anexo 8.3).

Por otro lado, en un nivel más profundo, se plantean recomendaciones de índole estructural que requieren una colaboración activa y comprometida de todos los sectores de la sociedad. La interacción y la sinergia entre entidades gubernamentales, empresas, organizaciones de la sociedad civil y otros actores son esenciales para lograr un impacto sustancial y sostenible en el mercado laboral y la economía en su conjunto. En este sentido, es fundamental abordar las barreras estructurales que perpetúan la inestabilidad laboral y la falta de oportunidades de desarrollo.

- **Abordar Barreras Estructurales del Mercado Laboral**

Más allá de proporcionar apoyo financiero temporal, es fundamental abordar las causas subyacentes de la inestabilidad laboral. Esto implica fomentar la creación y promoción de

empleos de calidad que ofrezcan salarios justos, condiciones laborales seguras y oportunidades de crecimiento, de manera tal, los trabajadores tengan la seguridad de que su empleo no solo les proporcionará un ingreso necesario, sino que también le brindará seguridad a largo plazo y la posibilidad de avanzar en sus carreras.

Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional es crucial para mitigar la inestabilidad laboral. En este sentido, los programas de capacitación, formación y reconversión permiten a los trabajadores adquirir nuevas habilidades y adaptarse a las demandas cambiantes del mercado laboral, lo que no solo aumenta la empleabilidad de los trabajadores, sino que también les brinda la confianza para enfrentar los desafíos laborales con resiliencia y adaptabilidad.

- **Enfocarse en un Cambio Cultural Empresarial**

Las empresas deben apreciar la experiencia y los conocimientos acumulados de los trabajadores mayores. Valorar sus contribuciones puede ayudar a romper con los estereotipos que a menudo limitan las oportunidades laborales para este grupo. Además, reconocer la experiencia de los trabajadores mayores puede contribuir a la transferencia de conocimientos y al desarrollo de equipos más sólidos.

Para la transformación del mercado laboral se requiere la colaboración y el esfuerzo conjunto de múltiples sectores. El gobierno, las empresas y la sociedad civil deben trabajar en conjunto para abordar los desafíos laborales desde diferentes ángulos, lo que implica la implementación de políticas coherentes que aborden tanto los aspectos financieros como los estructurales del empleo.

De esta manera, la colaboración entre sectores es fundamental para garantizar que las políticas sean coherentes y sostenibles a largo plazo, ya que la coordinación puede ayudar a garantizar que las políticas se implementen de manera efectiva y que se mantengan a lo largo del tiempo, generando ideas y soluciones innovadoras que aborden los desafíos complejos del mercado laboral.

- **Considerar Variables Sociodemográficas**

Al diseñar políticas de subsidios, es fundamental considerar las variables sociodemográficas de la población beneficiaria. Estas variables incluyen edad, nivel educativo, ubicación geográfica, situación familiar, entre otras. Al entender las características únicas de diferentes grupos de beneficiarios, las políticas pueden adaptarse para satisfacer sus necesidades específicas y maximizar su impacto.

Se deben tomar medidas para eliminar la discriminación y garantizar igualdad de oportunidades en términos de empleo, salarios y condiciones laborales.

8. ANEXOS

8.1 Anexo 1

Tabla 5 Universo y muestra encuestada según subsidio y región

Región	IFE Laboral	Protege	Total	Universo IFE	Universo protege
Metropolitana	354	552	906	367.285	91.609
Valparaíso	103	91	194	111.584	19.041
Bio-Bio	76	99	175	98.647	15.480
Maule	84	61	145	90.792	11.044
Libertador Gral. Bdo. O´Higgins	65	72	137	71.462	10.092
Los Lagos	63	52	115	59.010	9.479
Araucanía	63	59	122	64.406	9.404
Coquimbo	39	38	77	43.142	6.991
Antofagasta	24	40	64	23.629	6.373
Ñuble	20	30	50	37.996	4.523
Los Ríos	21	17	38	24.970	3.568
Tarapacá	12	24	36	13.658	3.564
Atacama	24	13	37	14.968	2.529
Arica y Parinacota	9	8	17	11.100	2.193
Magallanes y la Antártica chilena	4	7	11	10.483	1.973
Aysén	7	3	10	5.441	1.063
Total	**968**	**1.166**	**2134**	**1.048.573**	**198.926**

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

8.2: Anexo 2

Tabla 6 Porcentajes de ocupación según subsidios

Categoría	IFE Laboral	Protege
No trabajaba	25,40%	16,60%
Trabajos menores/informales	25,40%	21,30%
Oficio menor, obrero no calificado	19,90%	7,40%
Empleado/Administrativo	25,50%	47,80%
Ejecutivo medio/mediana empresa	1,50%	1,90%
Alto ejecutivo/ gran empresa	0,40%	0,10%
Jubilado o pensionado	0,50%	0,10%
Labores de cuidador o cuidadora	1,30%	4,80%
Total	**910**	**1088**

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta web.

8.3 Anexo 3

REVISIÓN INTERNACIONAL[18]

Introducción

La crisis del Covid-19 es un evento muy particular, con un origen distinto de los que dan lugar a los ciclos económicos más comunes. La pandemia de escala global exigió que los gobiernos limiten la interacción personal implementando medidas estrictas de confinamiento, lo que **paralizó la actividad económica, generando un shock súbito y de gran tamaño**. Las respuestas de política pública desplegadas para mitigar los efectos de la crisis también fueron inusuales, tanto en lo que respecta al tipo de medidas implementadas, como a su tamaño.

Según lo reportado por el Banco Central de Chile, en un estudio que se enfoca en **el desempeño de las empresas en los años 2020 y 2021**, que comprenden el impacto inicial de la crisis y la recuperación de la economía, señala que el ajuste del empleo varió tanto en relación con las características de las empresas como de los trabajadores.

En cuanto a las **características de las empresas,** el tamaño fue un determinante significativo. Apedo-Amah et al. (2020), en base a su muestra para 51 países, estiman que la probabilidad de reducir el número de trabajadores es creciente en el tamaño de la empresa, variando desde 26% en empresas grandes hasta 12% en el caso de microempresas. Sin embargo, cuando se **considera el tamaño del ajuste, éste pareciera haber sido proporcionalmente mayor en empresas más pequeñas**. Cajner et al. (2020), utilizando datos de una empresa de servicios de recursos humanos que abarca cerca del 20% del empleo en EE.UU., encuentran que las de menos de 50 empleados redujeron el empleo en 25%, por sobre los ajustes de entre 15 y 20% observados en las empresas más grandes.

La recuperación sin embargo habría sido mayor en empresas pequeñas, lo que estaría influenciado por las políticas de apoyo del gobierno. Los mismos autores reportan que entre abril y junio, las empresas de menos de 50 trabajadores aumentaron el empleo en 17%, cifra bastante superior al aumento de entre 4 y 7% de empresas más grandes. Dalton et al. (2020) muestra que la pérdida de empleo en empresas que continuaron en operación fue similar en pequeñas y grandes empresas de EE.UU. (definidas como empresas con menos y más de 500 empleados, respectivamente), pero que la pérdida de empleo por cierres fue sustancialmente mayor en el caso de las pequeñas empresas.

Impactos de las Políticas a Nivel Mundial

En base a una encuesta en que participaron más de 120 mil empresas en 60 países, principalmente en desarrollo, desde abril a septiembre de 2020, Cirera et al. (2021) estudian las **características y efectividad de los distintos programas de apoyo a las empresas durante el Covid-19.** Reportan que las políticas más comunes fueron el apoyo al financiamiento de deuda, de empleo y exenciones tributarias, y muestran que solo una de cada cuatro empresas recibió algún tipo de ayuda.

[18] **Fuente:** Banco Central de Chile (2023). Las empresas chilenas durante la crisis del Covid-19.

En los países en desarrollo los recursos alcanzaron entre 1 y 3% del del PIB, con una cuarta parte dedicada a apoyar a las empresas. **Las microempresas tuvieron un 18% de probabilidad de acceder a las ayudas, mientras que para las grandes empresas (de más de 100 empleados), dicha probabilidad fue cercana al 30%.**

Además, existe una alta fracción de **empresas informales**, que son aún más difíciles de alcanzar, y que su condición las deja afuera de muchos programas de ayuda dirigidos a empresas debido a requisitos explícitos de formalidad. Guerrero-Amezaga et al. (2022) estudian el acceso a ayuda de empresas pequeñas en Latinoamérica en base a una encuesta de 35.000 empresas. **Muestran que empresas pequeñas (menos de 5 trabajadores) e informales tenían menos información sobre los programas, aplicaron menos a ellos, y recibieron menos ayuda, y que estas diferencias crecieron a medida que avanzaba la pandemia.**

Una de las políticas más utilizadas por los gobiernos para enfrentar la crisis **fue el apoyo al empleo,** especialmente en países desarrollados. En este grupo de países existe una clara diferencia entre la estrategia llevada a cabo en EE.UU. y la que se implementó en la mayoría de los países europeos. En EE.UU. la ayuda se dirigió hacia la extensión del seguro de desempleo, lo qué si bien no afectaría de forma directa a las empresas, suaviza el efecto sobre el ingreso de las familias. En Europa, sin embargo, en parte por la experiencia previa con este tipo de esquemas, la ayuda tomó la forma de subsidios a los salarios o apoyo al trabajo parcial, que están directamente canalizados hacia las empresas.

Ante la pregunta de si el aumento de estos subsidios marcó alguna diferencia en el empleo, se observa que las estimaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para la Unión Europea (27 países) muestran que las pérdidas de horas de trabajo alcanzaron el 8,3% en 2020, aunque el empleo cayó a una tasa mucho menor (2%). Esto indica que **el ajuste del mercado laboral en estos países se logró, en gran medida, a través de una reducción de la jornada laboral, que se vio respaldada por planes de retención de puestos de trabajo**. En una muestra de 20 países de la OCDE con datos sobre estas medidas se constata una relación positiva y significativa, aunque con variaciones, entre las solicitudes aprobadas para los programas de retención de empleo como proporción de los empleados dependientes y la tasa de crecimiento del empleo en 2020[19].

Bennedsen et al. (2020) analizan el caso de **Dinamarca**, donde el gobierno implementó un subsidio a la retención de empleados. Utilizan una encuesta complementada con datos administrativos de permisos laborales y datos contables. En términos generales muestran que **las empresas que reciben ayuda tienden a otorgar permisos con mayor probabilidad y a despedir con menor probabilidad**, y que el número de permisos en dichas empresas aumenta con las caídas de ingresos, no así el número de despidos.

La evidencia internacional muestra que los efectos del Covid-19 fueron significativos, especialmente en empresas participantes de sectores intensivos en contacto social, con una situación financiera más débil previa a la pandemia y de menor tamaño. **También se observa una recuperación relativamente rápida, la que estaría influida por los programas de ayuda implementados por los distintos gobiernos**. Estos programas fueron poco focalizados en casos como el de EE.UU., lo que implicó que no fueran las empresas más

[19] Fuente: CEPAL-OIT (2021). Políticas de protección de la relación laboral y de subsidios a la contratación durante la pandemia de COVID-19

necesitadas las que accedieron a las ayudas con más rapidez, sino aquellas con relaciones bancarias previas o con mejor información sobre estas ayudas. A pesar de esto, las políticas implementadas colaboraron con atenuar los efectos negativos en el empleo y en el cierre de empresas.

Políticas de empleo durante la pandemia en América Latina y el Caribe[20]

Durante 2020, la combinación del aislamiento obligatorio por las medidas de confinamiento y la necesidad de ingresos, tanto a nivel de las unidades productivas como de los hogares, llevó a **repensar el conjunto de políticas públicas sociales y laborales para proteger los empleos y garantizar fuentes de ingresos para los trabajadores y las trabajadoras formales e informales.** Dada la magnitud de la contracción económica, la implementación de políticas tuvo un carácter general y se buscó abarcar el mayor universo de personas y unidades productivas posible, dependiendo del espacio fiscal de cada país, mediante la potenciación o reconversión de los mecanismos institucionales a disposición (seguros de desempleo, ajustes pactados de jornada e ingresos, transferencias de ingresos a trabajadores informales) o la implementación de algunas de estas políticas, cuando no existían. La utilización de las políticas de sostenimiento del empleo fue generalizada en la mayoría de los países.

En el contexto de recuperación —más incipiente en la etapa de desconfinamiento inicial y más sostenida producto del avance en el proceso de vacunación—, las políticas de apoyo han ido **transitando desde la retención de los trabajadores asalariados en la relación laboral hacia subsidios específicos para recontratar a trabajadores suspendidos o por la vía de estímulos para anticipar una contratación.** En algunos casos, conforme la vacunación ha avanzado, los subsidios a la contratación se han focalizado más en los sectores y grupos que fueron más afectados por la crisis. Estos subsidios buscan beneficiar a jóvenes y mujeres, especialmente de baja calificación.

Por otra parte, **esto ha supuesto modificar, o incluso crear, los instrumentos para facilitar el otorgamiento de estos incentivos**. En particular, los cambios están relacionados con el universo de los beneficiarios (general o específico), los montos asignados (si se ampliaron, redujeron o segmentaron de acuerdo con grupos específicos), el tiempo en que se aplica el beneficio (cuánto ha cambiado la duración, si esta está supeditada a la situación sanitaria), el tipo de beneficio (transferencia monetaria directa a la empresa o a través de descuentos impositivos o en la contribución a la seguridad social de las empresas) y el entramado público encargado de la ejecución de los beneficios (si es a través de un ente centralizado o por la vía de diferentes entidades u organismos públicos).

El cuadro siguiente muestra una **tipología del conjunto de medidas que apuntan a la protección del empleo y a recuperar puestos de trabajo**: i) medidas y prestaciones monetarias en el marco de estrategias de sostenimiento de la relación laboral y ii) apoyo a la contratación directa o al tránsito hacia la ocupación. En términos del conjunto de políticas sociales y laborales, las políticas de sostenimiento de la relación laboral, prevalentes en 2020, se complementaron con medidas de seguridad económica tanto para desocupados provenientes de la formalidad (prestaciones por desocupación) como para familias y personas que forman parte de la economía informal (programas para

[20] Fuente: CEPAL-OIT (2021). Políticas de protección de la relación laboral y de subsidios a la contratación durante la pandemia de COVID-19

otorgar prestaciones a las personas y familias más afectadas por la crisis que no están en la esfera de las relaciones laborales asalariadas formales o que no se encuentran cubiertas por los programas contributivos de la seguridad social.

En muchos países, la amplitud de la crisis ha hecho que se implementen de manera combinada más de uno de estos instrumentos, de modo de otorgar principalmente seguridad económica de acuerdo con el tipo de vinculación con el mercado de trabajo. En algunos países también se adaptaron determinados instrumentos que ya existían para cubrir un conjunto más amplio de situaciones o personas. Además, se incluyeron adaptaciones legales para facilitar el teletrabajo, como una política que permitía mantener el vínculo laboral, adaptando las jornadas laborales de las ocupaciones en las que se podía trabajar de esa forma (OIT, 2020; CEPAL, 2021).

Cuadro A.1: América Latina y el Caribe: tipología e instrumentos de las principales políticas utilizadas para sostener o recuperar el empleo durante la pandemia de enfermedad por coronavirus

	Sostenimiento de la relación laboral	Apoyo a la contratación directa o al tránsito hacia la ocupación
Instrumentos	– Subsidios a la nómina salarial – Prestaciones de los instrumentos de protección contra el desempleo para cubrir suspensiones, períodos de horarios reducidos y otras situaciones diferentes al despido	– Subsidios al regreso y a la contratación de trabajadores
Destinatarios	– Ocupados formales (presentes a jornada completa y parcial, ausentes) – Nuevos trabajadores formales	– Desocupados, inactivos y trabajadores en la economía informal – Nuevos y antiguos trabajadores formales
Ejemplos	– Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Paraguay, Perú, República Dominicana, Trinidad y Tabago, Uruguay	– Argentina, Bahamas, Chile, Colombia, Perú, Uruguay
Características a destacar	– Transitoriedad durante el período de mayor impacto de la pandemia – Generalidad para tratar de cubrir a la mayor cantidad de asalariados – Uso de salario mínimo como indicador de referencia para establecer tramos de beneficios	– Transitoriedad durante el período de mayor impacto de la pandemia – Mayor nivel de focalización en grupos que se quiere beneficiar

Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y Organización Internacional del Trabajo (OIT), sobre la base de OIT, Panorama Laboral en América Latina y el Caribe 2020, Lima, diciembre de 2020, e información de los países.

Según la CEPAL y la OIT, **la implementación de medidas de apoyo e incentivos para mantener el vínculo laboral ha sido de crucial importancia**, ya que, por una parte, evitan que la discontinuidad de la relación laboral genere pérdidas de habilidades específicas y generales para el trabajo, así como costos de búsqueda futuros para ambas partes de la relación laboral, además de proporcionar ingresos a los trabajadores formales, y, por la otra, el mantenimiento del vínculo laboral podría facilitar una más rápida recuperación económica.

En este ámbito, como se mencionó, en la región se han puesto en marcha varias innovaciones y programas que buscan sostener el empleo mediante el pago de prestaciones a la empresa o al trabajador, ya sea a través de las instituciones de la seguridad social, la administración tributaria u otro organismo (OIT, 2020). Estas prestaciones se financian con impuestos de rentas generales, contribuciones a la seguridad social o una combinación de ambos. En particular, pueden diferenciarse dos tipos de intervenciones: subsidios a la nómina salarial y extensión de los instrumentos de protección contra el desempleo para cubrir otras situaciones que van más allá del desempleo por causal de despido.

Dentro de la primera categoría, referida a **subsidios a la nómina salarial**, se crearon o continuaron programas en varios países de todas las subregiones (ver cuadro siguiente). En el Cono Sur, en Argentina, el Brasil y el Paraguay implementaron esta medida con diferentes formatos y coberturas, destacándose opciones que van desde un subsidio directo a la

retención de asalariados (Paraguay) hasta una mezcla que incluía dicho subsidio y exenciones al pago de la seguridad social (Argentina y Brasil). Todos los países fijaron criterios para establecer beneficiarios según su situación laboral y los montos de los beneficios. Se establecieron topes vinculados al salario mínimo (Paraguay) o tramos de salarios (Brasil). En el Brasil se posibilitó el ajuste de jornada, mientras que en la Argentina se condicionó el acceso a los beneficios al no despido de trabajadores.

Cuadro A.2: América Latina y el Caribe (9 países): algunas experiencias de subsidios a la nómina salarial durante la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19), principalmente en 2020

País	Tipo de subsidio	Criterios y especificidades de aplicación
Argentina	Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción (ATP)	Reducción del 95% en contribuciones patronales al Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA) y una asignación compensatoria del salario en empresas privadas. A su vez, se estableció la prohibición de despidos sin justa causa y por las causales de falta o disminución de trabajo y fuerza mayor, así como de suspensiones por dichas causales.
Brasil	Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda	Programa de sostenimiento de los ingresos de los asalariados formales con suspensión temporal de contratos o reducción de jornadas y de ingresos laborales. En particular, se autoriza la reducción de las horas de trabajo que, a través de acuerdos individuales, puede ser del 25%, el 50% o el 70%, preservando el valor de los salarios por hora hasta por 90 días. A su vez, se autoriza la suspensión temporal del contrato por un período máximo de 60 días.
Colombia	Subsidio a las empresas y personas naturales	Quienes certificaran una disminución del 20% o más de sus ingresos pudieron solicitar, entre mayo y diciembre de 2020, un subsidio por un monto igual al 40% del salario mínimo por todo trabajador para el que aportan en la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA), sin que su número exceda el de empleados registrados en febrero del mismo año.
Costa Rica	Bono Proteger	Brinda una transferencia de ingresos temporal a los trabajadores con reducción de ingresos por la pandemia. Incluye a las personas trabajadoras despedidas, con reducción de jornada laboral o con contrato suspendido, quienes deben certificar su situación mediante una carta del empleador.
El Salvador	Fideicomiso para la Recuperación de las Empresas Salvadoreñas (FIREMPRESA)	Subsidios de hasta un 50% de la planilla para empleados de pequeñas y medianas empresas (pymes) y financiamiento en condiciones preferenciales al sector informal.
Paraguay	Subsidio para los asalariados formales	Para asalariados que ganan hasta dos salarios mínimos y cuyos contratos de trabajo fueron suspendidos debido al cese de actividades por la pandemia. El monto del subsidio corresponde al 50% del salario mínimo y es financiado por el Gobierno nacional a través de una transferencia específica para este propósito al Instituto de Previsión Social (IPS).
Perú	Subsidio sobre nómina y aporte a la seguridad social	Los trabajadores comprendidos en una suspensión perfecta de labores siguieron contando con el beneficio del Seguro Social de Salud (EsSalud). Asimismo, el empleador del sector privado recibe un subsidio de hasta el 35% de las remuneraciones brutas mensuales de sus empleados cuyos sueldos no superen los 1 500 soles.
República Dominicana	Fondo de Asistencia Solidaria al Empleado (FASE)	Trasferencia monetaria para sostener el empleo en los sectores más afectados por la pandemia. El Gobierno aporta el 70% del salario, de un valor mínimo de 5 000 pesos a un máximo de 8 500 pesos mensuales por trabajador.
Trinidad y Tabago	Subsidio de Ayuda Salarial	Otorga 1 500 dólares de Trinidad y Tabago durante tres meses a trabajadores en relación de dependencia que se hayan visto afectados laboralmente por la pandemia.

Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y Organización Internacional del Trabajo (OIT), sobre la base de información de los países.

En los países andinos se observan **diversas dinámicas de aplicación de subsidios a la nómina salarial**. En el caso de Colombia, además de establecerse un límite de beneficiarios por empresa vinculado con la nómina de aportantes a la seguridad social de la unidad productiva, se fijó un subsidio al salario correspondiente al 40% del salario mínimo y la condicionalidad del descenso del 20% de las ventas. En el Perú se estableció una mezcla de subsidio al salario (equivalente al 35% del salario mínimo) y de exenciones al pago de la seguridad social. En Centroamérica y el Caribe también se observan diversas modalidades de subsidios. En Costa Rica se estableció un bono para trabajadores desocupados, con reducción de jornada o suspendidos, mientras que en Trinidad y Tobago la transferencia se enfocó en los trabajadores en relación de dependencia afectados por la pandemia. En la República Dominicana se subsidió el 70% de los tramos de salarios, con un mínimo y un máximo, en sectores específicos, y en el caso del sector del turismo el subsidio se extendió hasta julio de 2021. En El Salvador se creó el Fideicomiso para la Recuperación de las

Empresas Salvadoreñas (FIREMPRESA), que contempla subsidios de hasta un 50% de la planilla para empleados de las pymes registradas en la seguridad social que tenían hasta 99 empleados entre diciembre de 2019 y febrero de 2020. Desde agosto de 2021 hasta julio de 2022, se habilitó un subsidio no reembolsable a pymes por el incremento al salario mínimo (20%) dirigido a empresas formales con menos de 100 empleados, a lo que se destinó una cantidad estimada en 100 millones de dólares.

Aunque el **diseño de los subsidios** tuvo aspectos propios de cada país, se aprecian patrones similares. Por una parte, los subsidios tuvieron carácter temporal y estuvieron condicionados a períodos específicos (meses puntuales o continuos, tope con una fecha definida), y, por la otra, los beneficios fueron generales, sin grupos específicos definidos por sexo o edad, más allá del hecho de estar destinados a trabajadores formales en relación de dependencia. También se aprecia la prevalencia de requisitos vinculados al salario, lo que revela un criterio enfocado en los asalariados de menores ingresos. Además, se observó la importancia que en muchos países tuvo el salario mínimo como referencia, ya sea para establecer topes al beneficio o para fijar los criterios de selección de los trabajadores cuya relación laboral se quería subsidiar.

Respecto de las **medidas de sostenimiento del empleo,** la experiencia internacional demuestra que han sido exitosas para disminuir la caída en el empleo, y la información disponible para América Latina y el Caribe indica que también en la región cumplieron ese propósito. No obstante, se aprecian algunas diferencias, sobre todo en la extensión del beneficio, que en la región es más acotado en el tiempo. En el diseño de los subsidios a la nómina laboral en la región se contemplaron principalmente requisitos vinculados al salario y, en muchos casos, al uso del salario mínimo como referencia para determinar el monto del beneficio, con lo que se orientó sobre todo a los trabajadores asalariados formales de menores ingresos. Ello también pone de relieve la importancia de un instrumento como el salario mínimo como orientador de las políticas relacionadas con la aplicación de subsidios salariales.

En varios de los países que **ya contaban con un instrumento de protección contra el desempleo**, la ampliación de su cobertura, la modificación de las condiciones de elegibilidad y la inyección de recursos fiscales permitieron ajustar y utilizar dicho mecanismo institucional para proteger la relación laboral. Sin embargo, **en un contexto regional marcado por altos niveles de informalidad laboral y ausencia de instrumentos de protección contra el desempleo en muchos países**, la tarea de diseño e implementación de estos programas fue más acotada y con menor generalización respecto de los subsidios a la nómina laboral.

Tanto a nivel regional como en los países más desarrollados, los subsidios a la contratación incorporan elementos de diseño para reducir las **pérdidas de peso muerto** (las contrataciones que de todos modos se habrían hecho, aun en ausencia del programa) y la **rotación** (la salida de los trabajadores una vez que finaliza el programa). En particular, se aprecia el aumento, aunque acotado en términos de cantidad de países, del uso del instrumento en 2021, conforme se necesita potenciar la creación de empleos formales.

Por otra parte, si bien se pueden establecer los elementos de diseño de los programas que se están aplicando en la región, **aún no hay suficiente información sobre su cobertura efectiva e impacto.** El reciente fortalecimiento de los sistemas de registros administrativos en varios países, sin embargo, conlleva la posibilidad de un monitoreo continuo conforme

avance la implementación, para así optimizar los incentivos y obtener lecciones útiles para futuras crisis coyunturales en los mercados laborales.

Bibliografía

Apedo-Amah, M. C., Avdiu, B., Cirera, X., Cruz, M., Davies, E., Grover, A., ... & Tran, T. T. (2020). Unmasking the Impact of COVID-19 on Businesses.

Banco Central de Chile (2023). Las empresas chilenas durante la crisis del Covid-19.

Bennedsen, M., Larsen, B., Schmutte, I., & Scur, D. (2020). Preserving job matches during the COVID-19 pandemic: firm-level evidence on the role of government aid (No. 588). GLO Discussion Paper.

Cajner, T., Crane, L. D., Decker, R. A., Grigsby, J., Hamins-Puertolas, A., Hurst, E., ... & Yildirmaz, A. (2020). The US labor market during the beginning of the pandemic recession (No. w27159). National Bureau of Economic Research.

CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) (2021), Estudio Económico de América Latina y el Caribe, 2021 (LC/PUB.2021/10-P/Rev.1), Santiago, agosto.

CEPAL-OIT (2021). Políticas de protección de la relación laboral y de subsidios a la contratación durante la pandemia de COVID-19.

Cirera, X., Cruz, M., Davies, E., Grover, A., Iacovone, L., Cordova, J. E. L., ... & Torres, J. (2021). Policies to support businesses through the COVID-19 shock: A firm level perspective. The World Bank Research Observer, 36(1), 41-66.

Dalton, M., Handwerker, E. W., & Loewenstein, M. A. (2020). An Update on Employment changes by employer size during the COVID-19 pandemic: a look at the Current Employment Statistics survey microdata (No. 532). Bureau of Labor Statistics.

Guerrero-Amezaga, M. E., Humphries, J. E., Neilson, C. A., Shimberg, N., & Ulyssea, G. (2022). Small firms and the pandemic: Evidence from Latin America. Journal of Development Economics, 155, 102775.

OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2020), Panorama Laboral en América Latina y el Caribe 2020, Lima, diciembre.