



2015

# Informe Final Estudio de Satisfacción Usuaría SENCE 2014: "Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014"

Informe de resultados finales

Organismo Mandante:



ACNexo Investigación / Latadía  
4525/ Tel: (56 2) 2954 8225 / Las  
Condes - Santiago Septiembre de  
2015

## Contenido

<b><u>1.</u></b>	<b><u>Introducción .....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>2.</u></b>	<b><u>Diseño muestral.....</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b><u>3.</u></b>	<b><u>Lectura de resultados .....</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b><u>4.</u></b>	<b><u>Análisis de resultados.....</u></b>	<b><u>7</u></b>
<b><u>4.1</u></b>	<b><u>Dimensión: Información y Difusión del Programa.....</u></b>	<b><u>8</u></b>
<b><u>4.1.1</u></b>	<b><u>Subdimensión: Calidad y claridad de la información sobre las características básicas del programa 10</u></b>	
<b><u>4.2</u></b>	<b><u>Dimensión: Proceso de Postulación .....</u></b>	<b><u>11</u></b>
<b><u>4.2.1</u></b>	<b><u>Antecedentes.....</u></b>	<b><u>11</u></b>
<b><u>4.2.2</u></b>	<b><u>Evaluación Proceso de Postulación .....</u></b>	<b><u>13</u></b>
<b><u>4.3</u></b>	<b><u>Proceso de Concesión .....</u></b>	<b><u>14</u></b>
<b><u>4.4</u></b>	<b><u>Dimensión: Proceso de Pago.....</u></b>	<b><u>15</u></b>
<b><u>4.4.1</u></b>	<b><u>Antecedentes .....</u></b>	<b><u>15</u></b>
<b><u>4.4.2</u></b>	<b><u>Evaluación Proceso de pago.....</u></b>	<b><u>19</u></b>
<b><u>4.5</u></b>	<b><u>Dimensión: Proceso de Apelación.....</u></b>	<b><u>20</u></b>
<b><u>4.6</u></b>	<b><u>Dimensión: Preguntas, Reclamos y Sugerencias .....</u></b>	<b><u>22</u></b>
<b><u>4.6.1</u></b>	<b><u>Subdimensión: Atención al cliente.....</u></b>	<b><u>23</u></b>
<b><u>5.</u></b>	<b><u>Resumen: ISN Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014 .....</u></b>	<b><u>24</u></b>
<b><u>6.</u></b>	<b><u>Conclusiones .....</u></b>	<b><u>25</u></b>

## 1. Introducción

---

La Unidad de Estudios de SENCE dentro de sus funciones, tiene a cargo el levantamiento de información sobre diversos actores dentro del sistema de capacitación como empresas, trabajadores, entre otros.

El presente informe, da cuenta del trabajo realizado en torno al programa SENCE "**Bono al Trabajo de la Mujer 2014**" cuyo principal objetivo consiste en "mejorar las condiciones del empleo femenino en la población vulnerable, estimulando la oferta y la demanda de trabajo remunerado y el aumento del ingreso de las trabajadoras."

SENCE dirige este aporte monetario con cargo fiscal al grupo etario entre 25 y 59 años de edad que pertenezcan al 40% más vulnerable de la población que se encuentre trabajando. Dichas postulantes deben acreditar una renta bruta anual inferior a \$5.084.214 o una renta bruta mensual inferior a los \$423.685; tener al día el pago de sus cotizaciones de pensiones y salud; no trabajar en una institución del Estado o en una empresa con aporte estatal superior al 50% y no registrar solicitud vigente en el Subsidio al Empleo Joven.

A partir de instrumentos de investigación social, para la evaluación de programas, se ha realizado una medición de satisfacción cuyo objetivo es retroalimentar a la institución con información sobre la implementación de programas en distintas dimensiones y subdimensiones que componen el proceso. Los resultados de esta investigación entregarán un orden de relevancia en los distintos aspectos evaluados, que permitirá priorizar las posibles modificaciones a introducir.

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos para la medición de Satisfacción de usuarias del programa **Bono al Trabajo de la Mujer 2014**.

## 2. Diseño muestral

La muestra se calculó para obtener un  $\pm 5\%$  de error a nivel nacional con un 95% de confianza. Posteriormente se distribuyó la muestra en las distintas regiones en forma proporcional.

El siguiente cuadro presenta el universo y muestra alcanzados.

Tabla 1: Distribución de la muestra

Región	Universo <sup>1</sup>	Total muestra requerida	Total muestra ejecutada
I	1.811	6	9
II	1.815	6	5
III	1.698	5	5
IV	5.279	17	16
V	12.673	40	52
VI	6.801	22	22
VII	9.503	30	35
VIII	14.632	47	60
IX	7.553	24	25
X	7.363	23	26
XI	774	2	2
XII	774	2	2
XIII	44.404	144	162
XIV	2.935	9	30
XV	1.931	6	7
<b>Total nacional</b>	<b>119.946</b>	<b>383</b>	<b>458</b>

Fuente: elaboración propia

El error muestral a nivel nacional fue de  $\pm 4,58\%$ , menor al requerido, debido a que se realizó una sobre muestra de 75 casos.

<sup>1</sup> Universo corresponde al total de beneficiarios que cuentan con número de contacto telefónico.

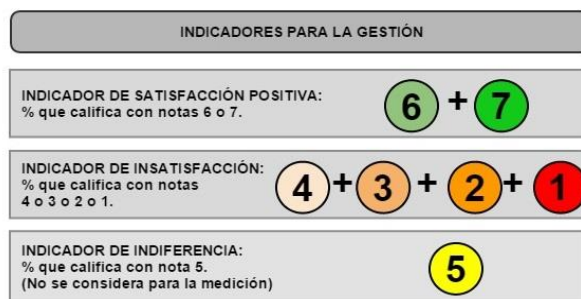
### 3. Lectura de resultados

Para medir la satisfacción en las distintas dimensiones y sus principales atributos, el instrumento de medición utilizó preguntas de tipo escalar con unidades de medición que varían del 1 al 7, donde 1 representa total insatisfacción y 7 completa satisfacción

Para estas preguntas, utilizaremos los siguientes indicadores dentro del análisis de resultados:

- % Satisfacción (Notas 6+7).
- % Insatisfacción (Notas 1 a 4).
- % Satisfacción Neutra (Nota 5).

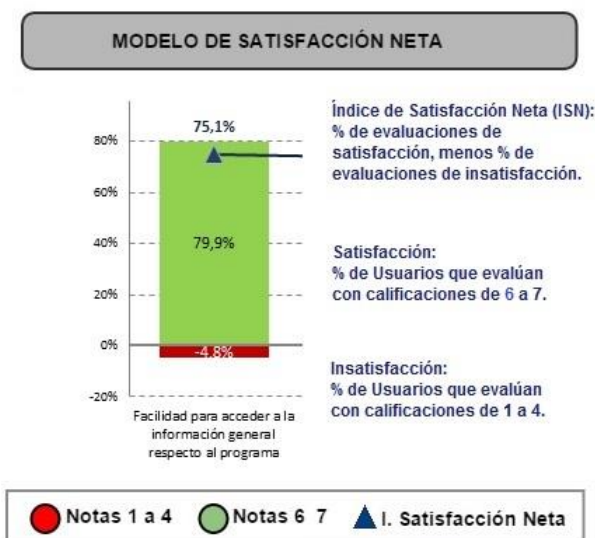
**Ilustración 1: Indicadores de gestión**



Fuente: Elaboración propia.

Para graficar los resultados obtenidos en cada una de las variables relacionadas con la satisfacción, se utilizará el siguiente gráfico:

**Ilustración 2: Modelo de Satisfacción Neta**



Fuente: Elaboración propia.

El Índice de Satisfacción Neta (en adelante ISN) se comprenderá como el porcentaje resultado de la diferencia entre la "satisfacción" e "insatisfacción". Su importancia radica en que es uno de los mejores métodos para poder medir el nivel de satisfacción de los clientes con un determinado servicio y las partes que lo componen. Por lo tanto, el objetivo del índice es poder diagnosticar la situación actual de satisfacción de los usuarios.

Para el presente estudio, cada parte del servicio medido se clasificó en dimensiones, y en ellos se plantearon aspectos más específicos que el usuario calificó en escala de 1 a 7, donde 7 es "Muy Satisfecho" y 1 es "Muy Insatisfecho", lo anterior en directa concordancia con el instrumento desarrollado por SENCE.

Para efectos del análisis que se desarrollará en las páginas siguientes, se establece la siguiente tabla de categorización (Tabla 2) según rangos de puntuación con la finalidad de clasificar los resultados y obtener un análisis coherente.

**Tabla 2: Categorización de niveles de satisfacción**

<b>ISN</b>	<b>Categorización</b>
<b>91%-100%</b>	Excelente, los beneficiarios están muy satisfechos con el beneficio recibido, no existen puntos bajos.
<b>76%-90%</b>	Positiva, los beneficiarios se encuentran satisfechos con el servicio en términos generales.
<b>61%-75%</b>	Regular, los beneficiarios tienen un nivel de satisfacción menor, pero de todas formas se deben hacer modificaciones para mejorar estándares de calidad.
<b>51%-60%</b>	Negativa, los beneficiarios se encuentran insatisfechos con la mayoría de los aspectos que engloba el beneficio. Es necesaria una revisión general de este.
<b>-100%-50%</b>	Muy negativa, Los beneficiarios tienen una mala percepción de los beneficios proporcionados por SENCE. Es necesaria una reformulación profunda.

Fuente: Elaboración propia.

#### 4. Análisis de resultados

---

El presente apartado expone el resumen de los resultados de la encuesta aplicada en base a las cinco dimensiones en las que se estructura el instrumento de medición del Programa **Bono al Trabajo de la Mujer**.

Las dimensiones son las siguientes:

- Satisfacción con la información y difusión del programa.
- Satisfacción con el proceso de postulación.
- Satisfacción con el proceso de pago.
- Satisfacción con el proceso de apelación.
- Satisfacción con las preguntas, reclamos y sugerencias.

Previo a la lectura de los resultados de satisfacción neta de cada una de las dimensiones y sub dimensiones, es importante aclarar y considerar para efectos de su análisis que el universo de usuarias que evalúa cada una de éstas, puede variar a partir de sí fueron participantes de cada uno de los procesos evaluados en esta encuesta. Independiente de esas variaciones en los universos de cada una de las preguntas, las satisfacciones netas de cada dimensión y sub dimensión serán calculadas por medio de promedios simples donde cada una de éstas contará con la misma ponderación.

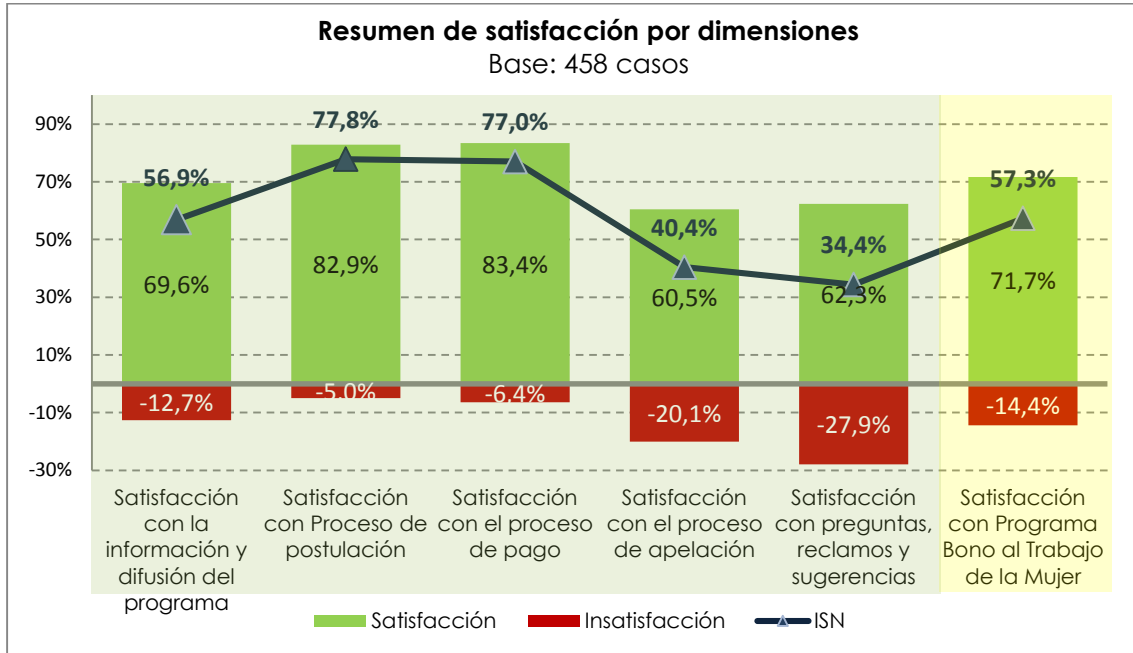
Los resultados obtenidos en la medición realizada al Programa **Bono al Trabajo de la Mujer 2014** muestran un ISN negativo de 57,3%<sup>2</sup>.

Las dimensiones "Satisfacción Proceso de postulación" y "Satisfacción con el Proceso de pago" fueron las mejor evaluadas, con un ISN positivo de 77,8% y 77,0% respectivamente. Luego las dimensiones peor evaluadas fueron: "Información y difusión del programa" con ISN de 56,9%; "Proceso de Apelación" y "Preguntas, reclamos y sugerencias" con ISN de 40,4% y 34,4% respectivamente, clasificándose estas dos últimas en la categoría de muy negativas.

---

<sup>2</sup> La satisfacción neta por dimensión fue calculada por medio de un promedio simple entre las distintas subdimensiones que componen la dimensión. Del mismo modo, la satisfacción global del Programa es el promedio simple de las cinco dimensiones. Asimismo es importante de considerar que no todas las dimensiones y sub dimensiones evaluadas contemplan el mismo universo de usuarios que dan respuesta.

Gráfico 1



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono Trabajo Mujer 2014.

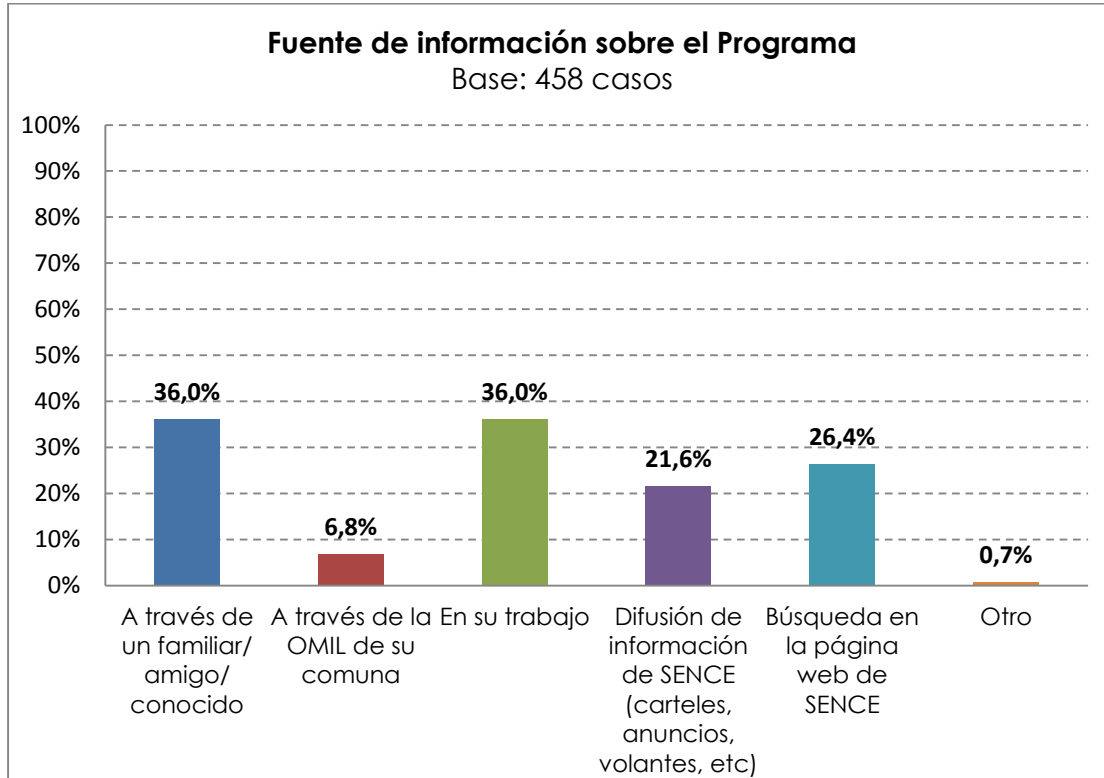
#### 4.1 Dimensión: Información y Difusión del Programa

Antes de evaluar esta dimensión, se hizo un sondeo para saber respecto de las fuentes de información sobre el programa. La mayoría de las encuestadas se enteró de su existencia a través de un familiar, amigo o conocido (36.0%) al igual que en su trabajo, con el mismo porcentaje.

La segunda fuente de información utilizada por las beneficiarias fue la opción búsqueda en la página web de SENCE, con un 26,4%. Otra opción mencionada fue "Difusión de información SENCE (carteles, anuncios, volantes, etc.)" con 21,6%, finalmente, a través de la OMIL de su comuna obtuvo un 6,8% y la opción otros, 0,7%.



Gráfico 2



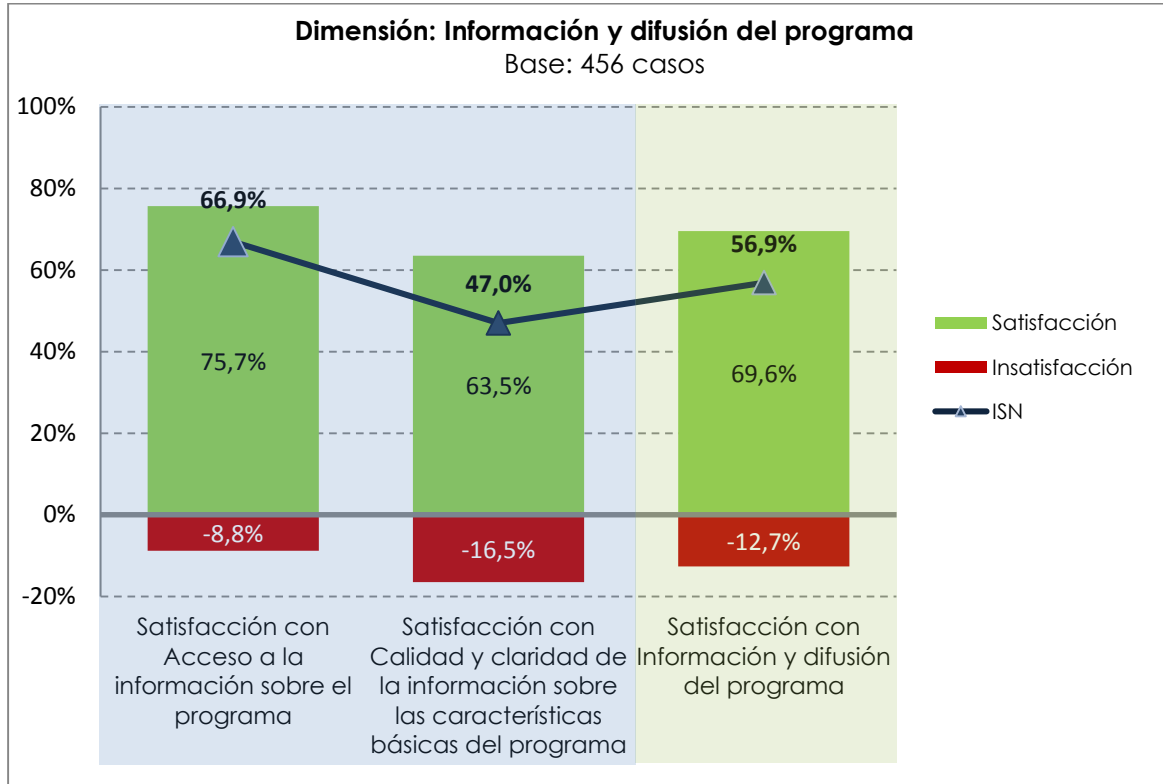
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.

Para evaluar la percepción de las usuarias sobre la "Información y difusión del programa", se contó con dos subdimensiones: "Acceso a la información sobre el programa" y la "Calidad y claridad de la información sobre las características del programa".

En general, la dimensión "Información y difusión del programa" fue calificada negativamente, con un ISN de 56,9%.

La "Accesibilidad de la información" fue evaluada de forma regular con un ISN de 66,9%, mientras que la "Calidad y claridad de la información sobre las características del programa" fue mal evaluado por las usuarias del programa, alcanzando un ISN muy negativo de 47,0%.

**Gráfico 3**



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.

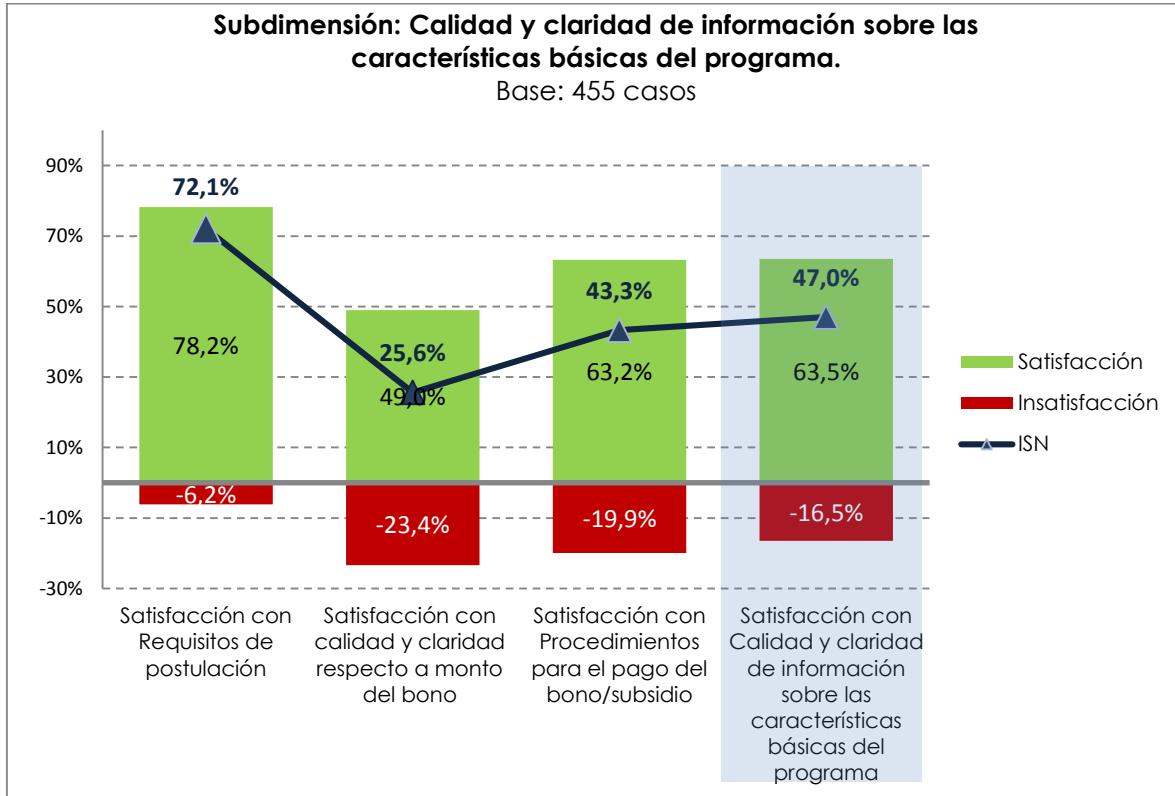
#### 4.1.1 Subdimensión: Calidad y claridad de la información sobre las características básicas del programa

La evaluación general de la “Calidad y claridad de información sobre las características básicas del programa” constó de tres variables. La primera se refirió a los requisitos de postulación; la segunda al monto del bono/subsidio y, por último, los procedimientos para el pago del bono.

Claramente, las variables “Calidad y claridad de la información sobre el Monto del bono/subsidio” con un ISN de 25,6% y “Procedimientos para el pago del bono/subsidio” con un ISN de 43,3% son las que explican en mayor medida el ISN muy negativo obtenido por la subdimensión “Calidad y claridad de información sobre las características básicas del programa”.

Los “Requisitos de postulación” fueron la única variable de esta subdimensión con un nivel de satisfacción regular con un ISN de 72,1%.

Gráfico 4



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.

## 4.2 Dimensión: Proceso de Postulación

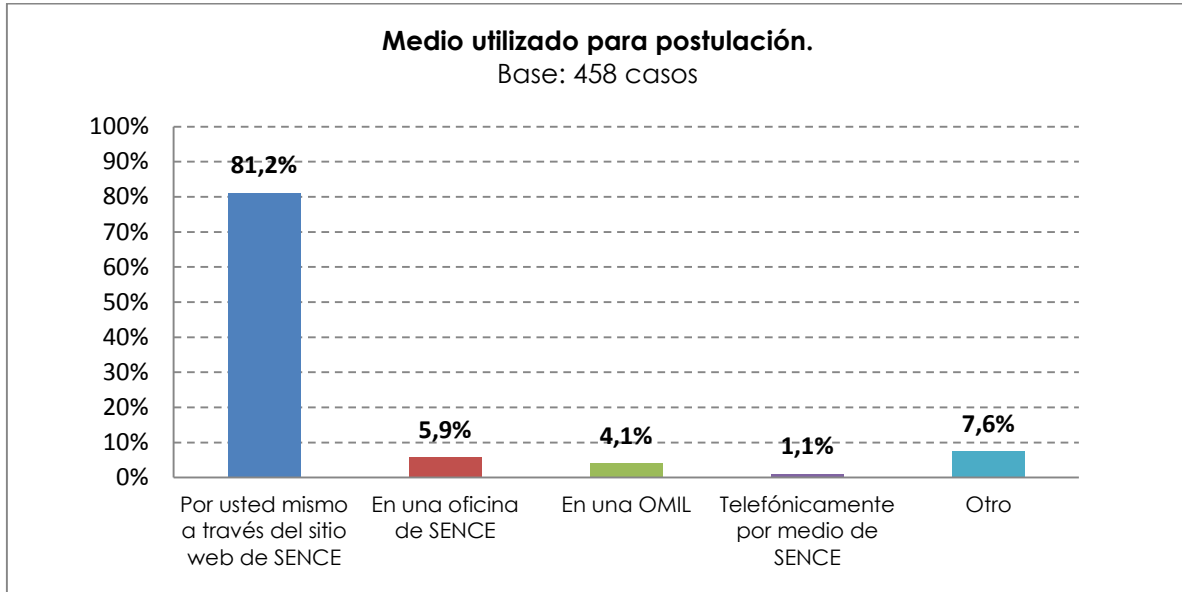
### 4.2.1 Antecedentes

Antes de ir directamente a la evaluación del "Proceso de Postulación", se sondeó respecto a los medios utilizados por las usuarias del programa para postular al beneficio.

#### Medios de postulación

Como se aprecia en el gráfico siguiente, la mayor parte de la población beneficiaria optó por postular a través del sitio web de SENCE (81,2%).

Gráfico 5

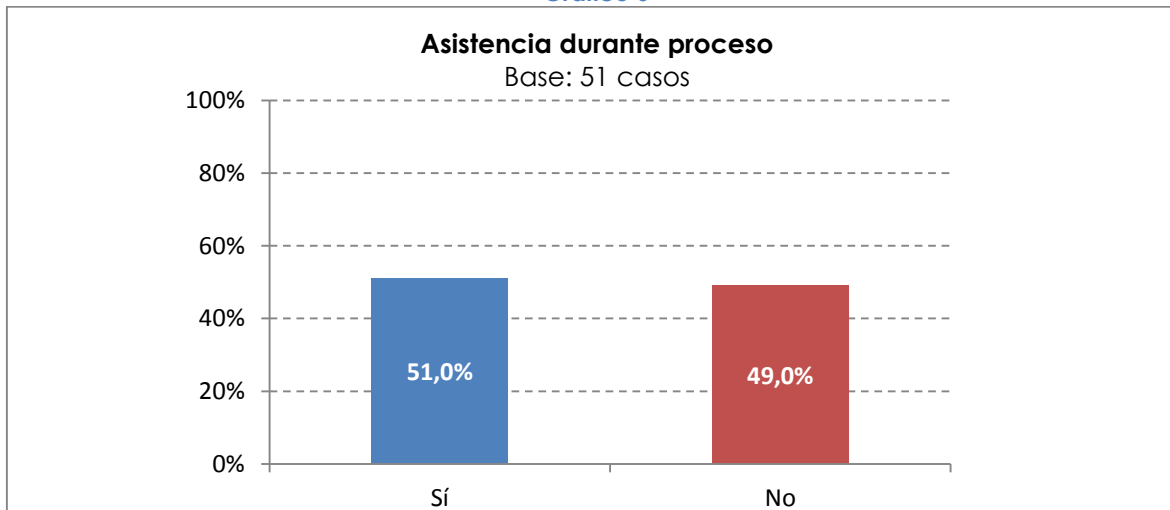


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.

### Asistencia durante el proceso

Entre quienes optaron por postular en una oficina SENCE, telefónicamente o en una OMIL, un 51% requirió algún tipo de asistencia o apoyo de otra persona (por ejemplo, personal de SENCE o de OMIL) para postular al Programa.

Gráfico 6



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.

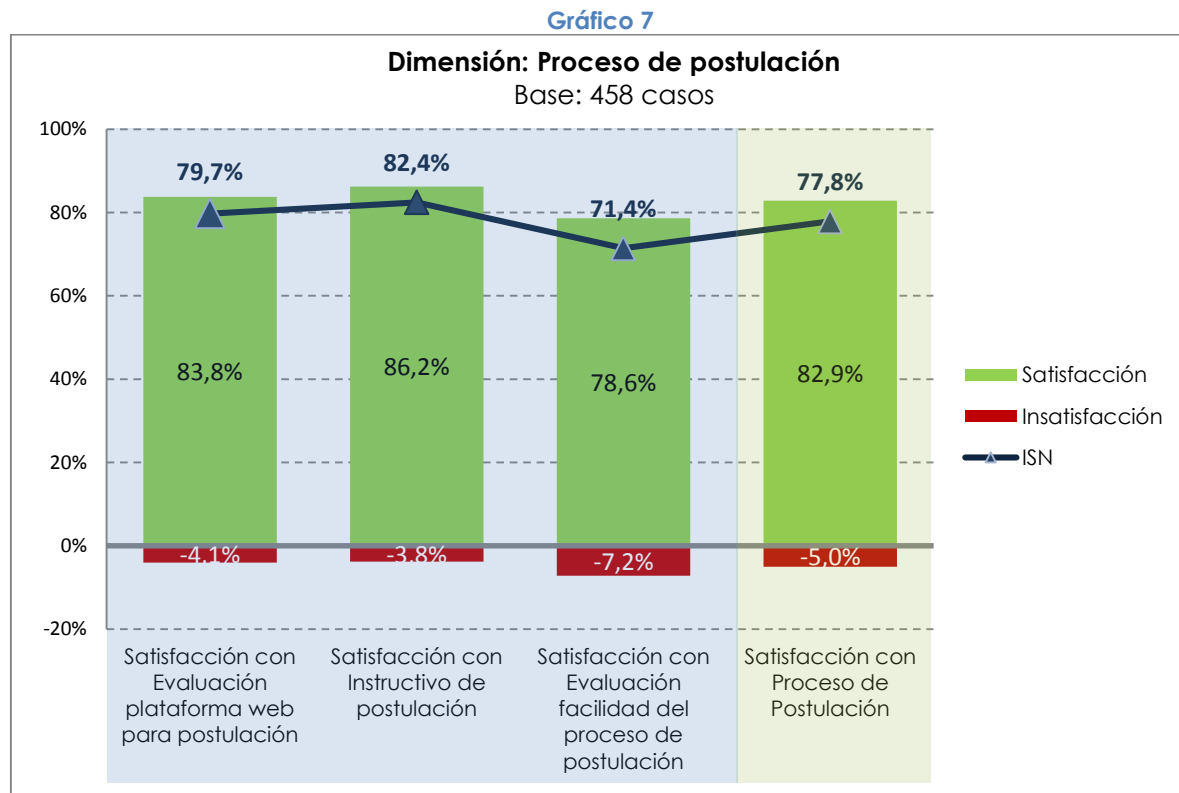
#### 4.2.2 Evaluación Proceso de Postulación

La evaluación del Proceso de Postulación, consideró tres variables. La primera corresponde a la evaluación de la plataforma web; la segunda al instructivo de postulación, y por último, la facilidad del proceso de postulación. En general, el todo el proceso fue evaluado positivamente con un ISN de 77,8%.

Tal como se observa en el gráfico siguiente, la evaluación de la primera variable “Página web de SENCE para postular al programa”, fue positiva, alcanzando un 79,7% de ISN.

Respecto a la facilidad para seguir el “Instructivo de postulación”, las usuarias que lo utilizaron, lo evaluaron positivamente (ISN 82,4%).

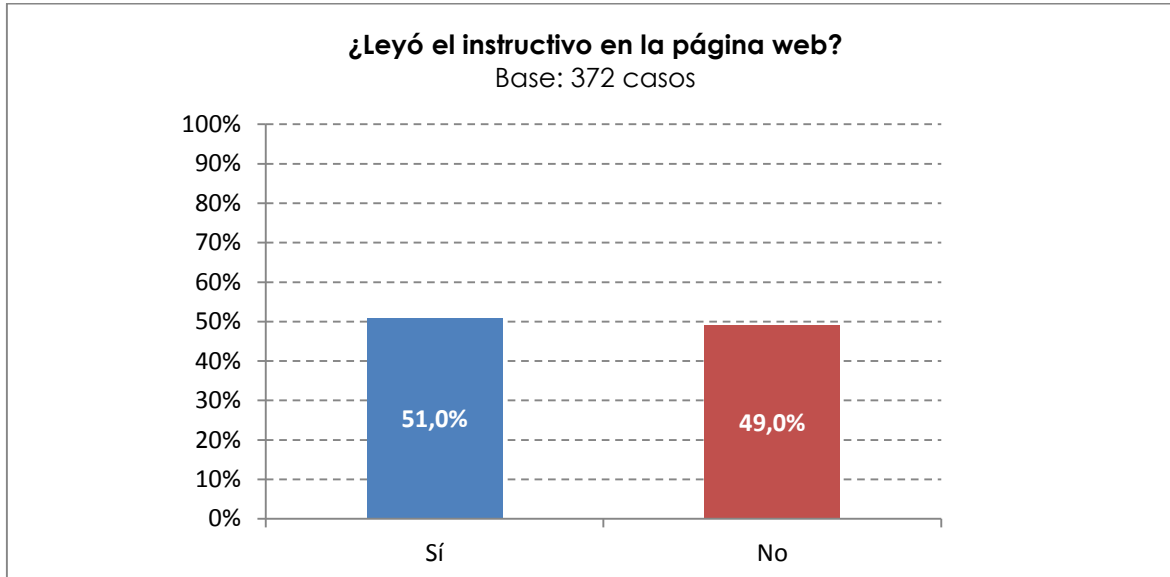
Finalmente, respecto de la “Evaluación de la facilidad del proceso de postulación” que constaba en calificar la facilidad para postular al subsidio, este alcanzó un ISN regular de 71,4%.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.

Es importante destacar, tal como se observa en el gráfico siguiente, que el 51% de las entrevistadas sí leyó el instructivo de postulación en la página web.

Gráfico 8

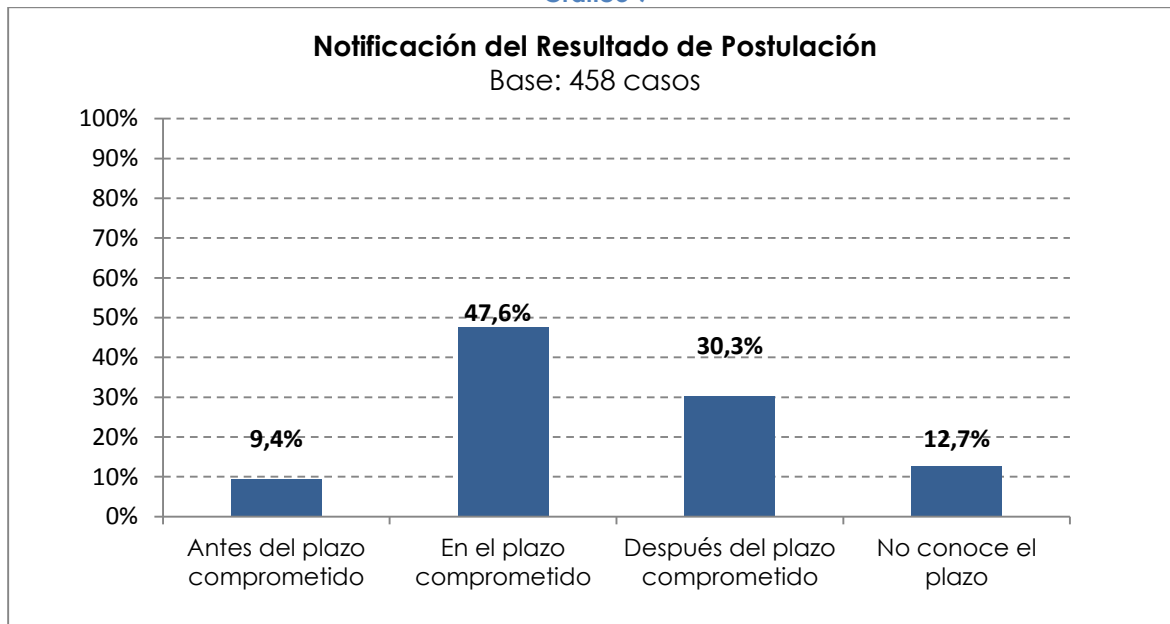


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.

#### 4.3 Proceso de Concesión

En el gráfico siguiente se pueden observar el momento en que las beneficiarias fueron notificadas de sus respectivas postulaciones. La mayoría de las entrevistadas fue notificada acerca de los resultados de su postulación en el plazo comprometido (47,6%).

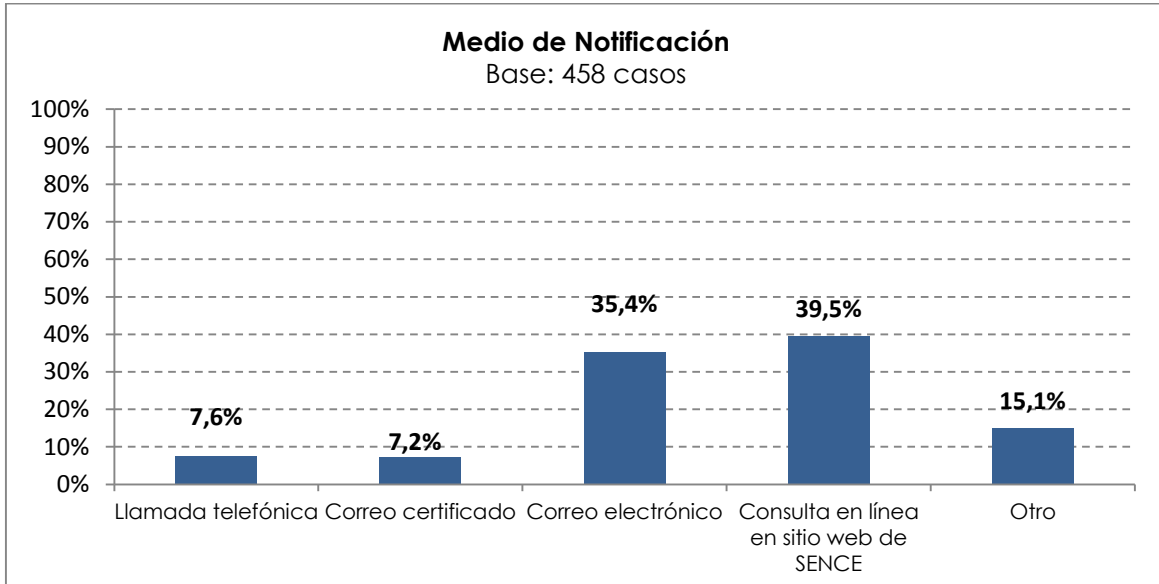
Gráfico 9



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.

En el gráfico siguiente se pueden observar los principales medios de notificación utilizados para los resultados de las postulaciones. “Consulta en línea en sitio web SENCE” obtuvo un 39,5% y “Correo electrónico” con un 35,4%. Los canales menos utilizados fueron la llamada telefónica y el correo certificado.

**Gráfico 10**



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.

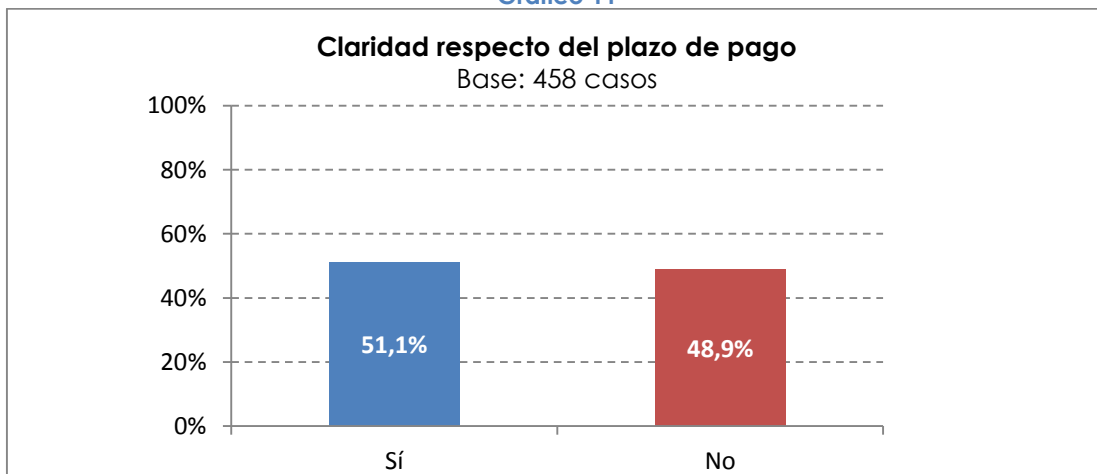
#### 4.4 Dimensión: Proceso de Pago

##### 4.4.1 Antecedentes

##### Plazos de pago

El 51,1% de las beneficiarias tenía claridad respecto a las fechas de pago del subsidio.

**Gráfico 11**

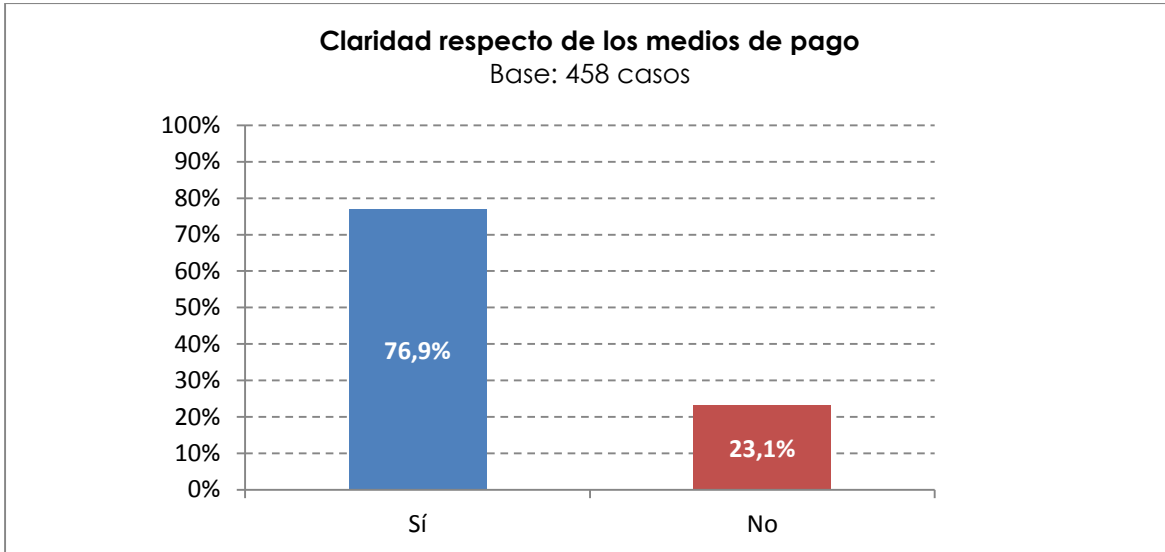


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.

### Medio de pago

El 76,9% de las usuarias sabía sobre los medios de pago del subsidio (efectivo o a través de un depósito a su cuenta).

Gráfico 12

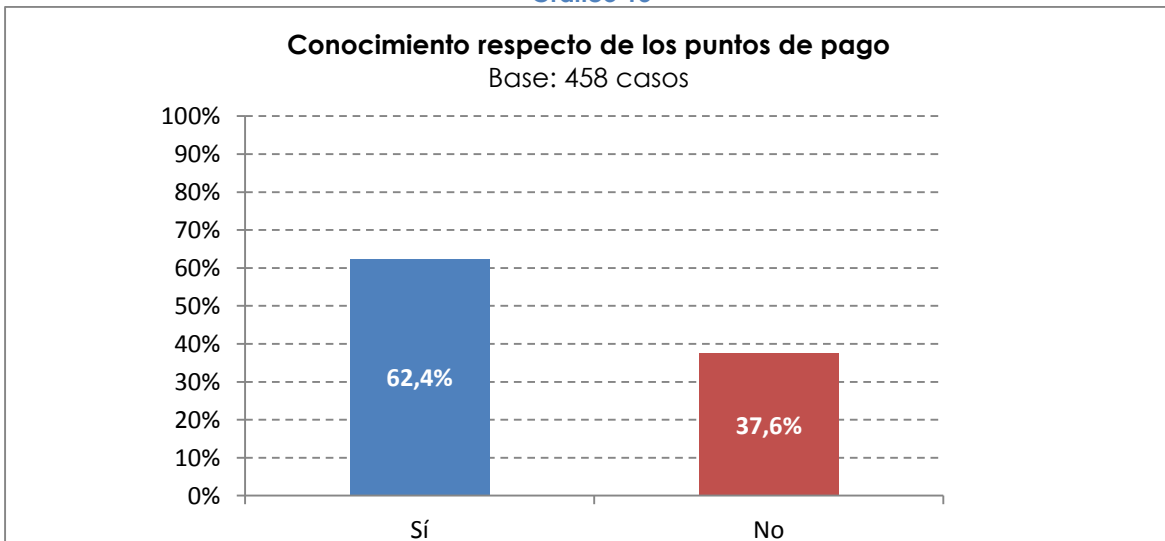


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.

### Puntos de pago

Ante la pregunta sobre si tenían conocimiento de los puntos de pago del subsidio, el 62,4% de las beneficiarias sabía cuáles eran, en tanto el 37,6% no tenía noción de estos.

Gráfico 13



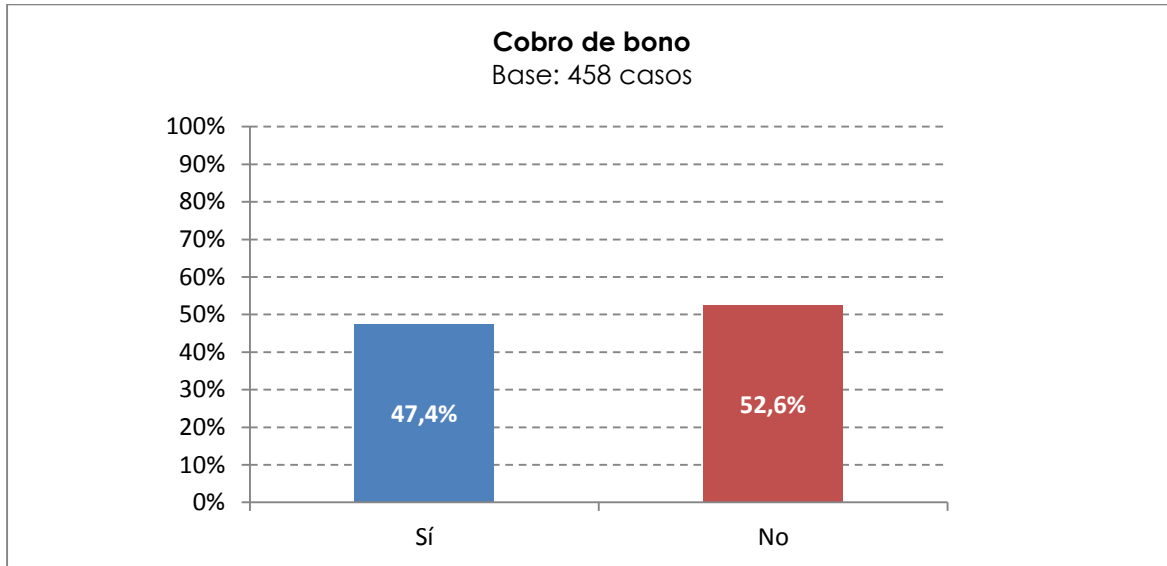
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.



## Concreción del pago

Un 52,6% de las usuarias no había cobrado el bono.

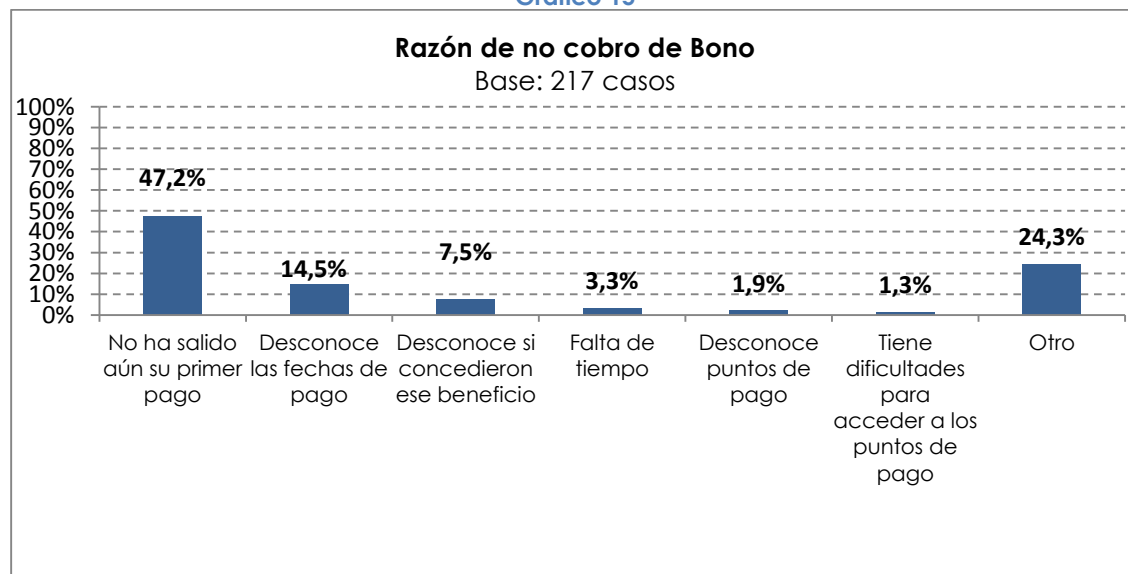
Gráfico 14



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.

La principal razón de no cobro del bono (47,2%), se debe a que aún no salía el primer pago debido a que al postular habían pedido el bono anual. Otra razón corresponde al desconocimiento de las fechas de pago (14,5%). Dentro de la razón "Otro" (24,3%) la su gran mayoría corresponde a usuarias que comentaban no haber cobrado el bono ya que no se habían adjudicado el bono por motivos de mala postulación y cesantía, etc.

Gráfico 15

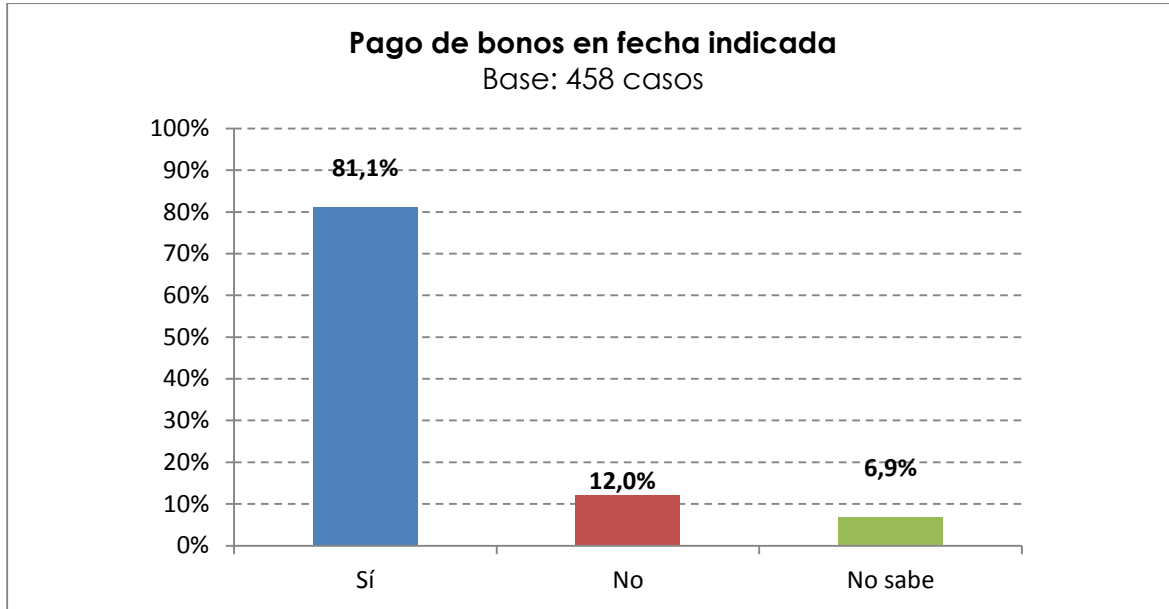


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.

### Pago en fecha indicada

El 81,1% de las beneficiarias del programa respondieron que los pagos se efectuaron en la fecha indicada.

Gráfico 16

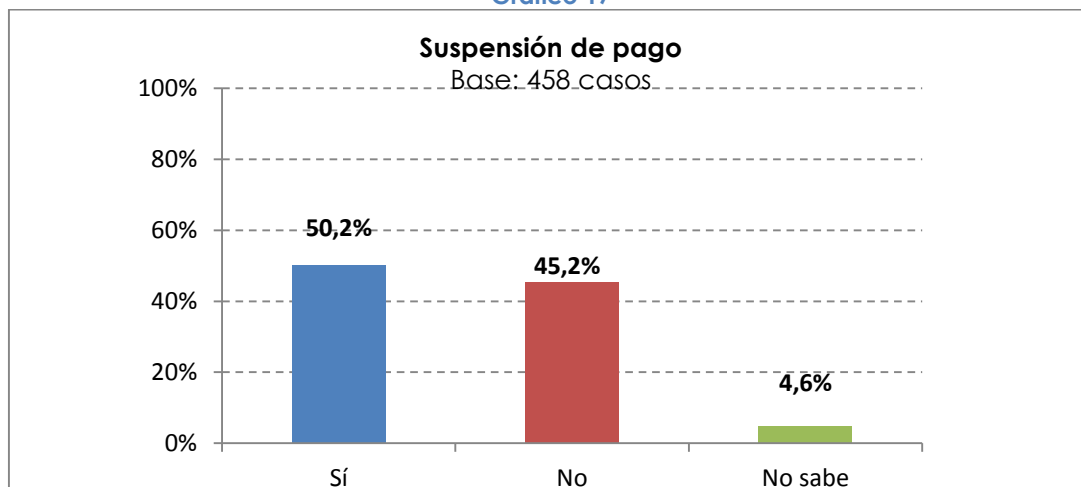


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.

### Suspensión del pago

Respecto a la suspensión de los pagos, el 50,2% de las usuarias del programa respondieron que en algún momento se les ha suspendido el pago del bono.

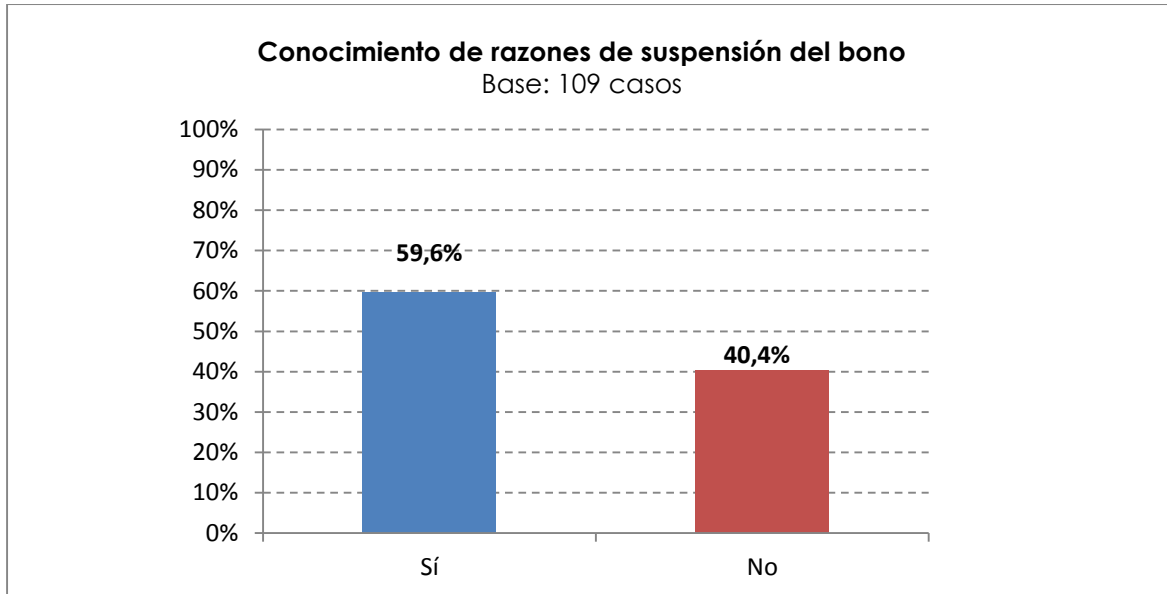
Gráfico 17



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.

El 59,6% de las beneficiarias del programa respondieron que comprendían las razones por las que se suspendió el pago; mientras que el 40,4% expresó no saber las causas de esta suspensión.

Gráfico 18



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.

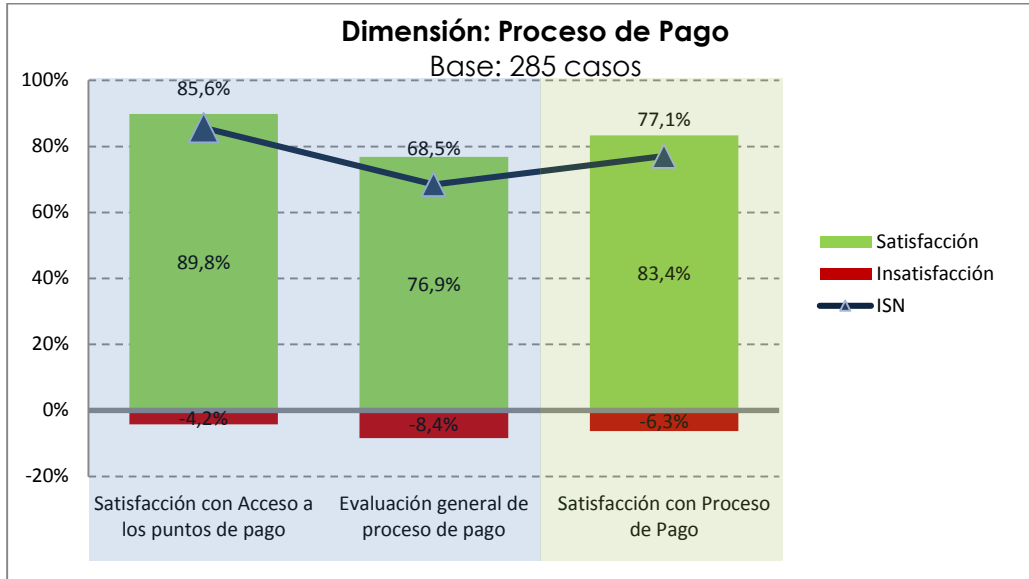
#### 4.4.2 Evaluación Proceso de pago

La evaluación del proceso de pago, considera las variables “acceso a los puntos de pago” y “evaluación general del proceso de pago”.

A nivel total, el ISN del “Proceso de Pago” es positivo, alcanzado un 77,1%.

La evaluación de las usuarias respecto de la facilidad de “Acceso a los puntos de pago” alcanza un ISN positivo de 85,6%. La “Evaluación general de proceso de pago” obtuvo un ISN regular de 68,5%.

Gráfico 19



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.

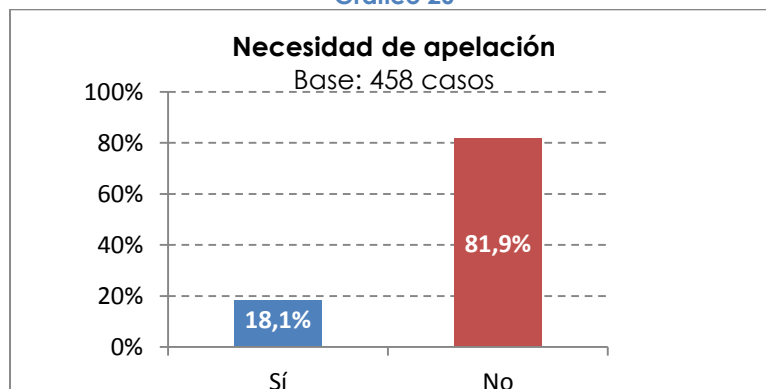
#### 4.5 Dimensión: Proceso de Apelación

La evaluación de esta dimensión constó de tres variables:

- Instructivo de apelación.
- Documentación requerida.
- Facilidad del proceso apelación.

Antes de evaluar el "Proceso de Apelación", se consultó sobre cuántas usuarias del programa habían tenido que recurrir a este recurso. El 18,1% de ellas respondieron que tuvo que hacerlo.

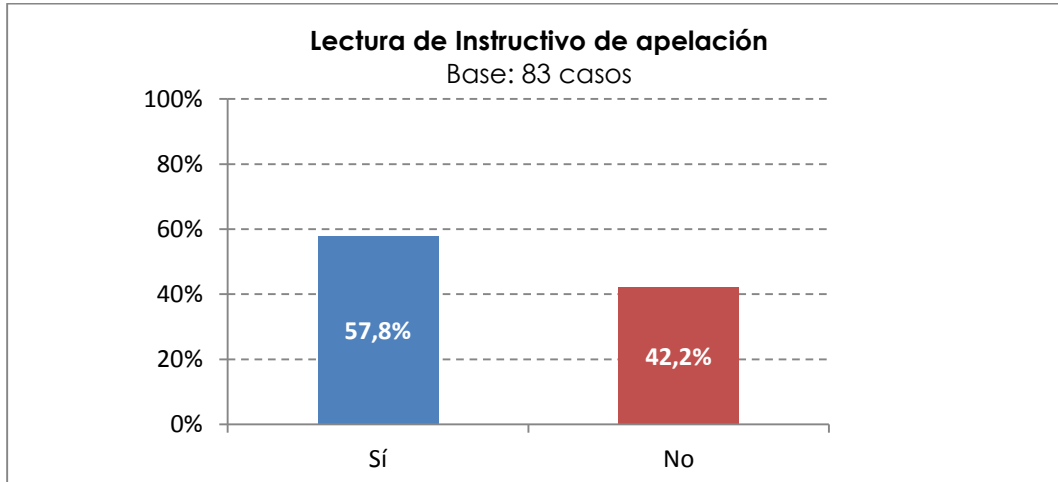
Gráfico 20



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.

De las que tuvieron que apelar, el 57,8% habían leído el instructivo de apelación disponible en la web.

**Gráfico 21**



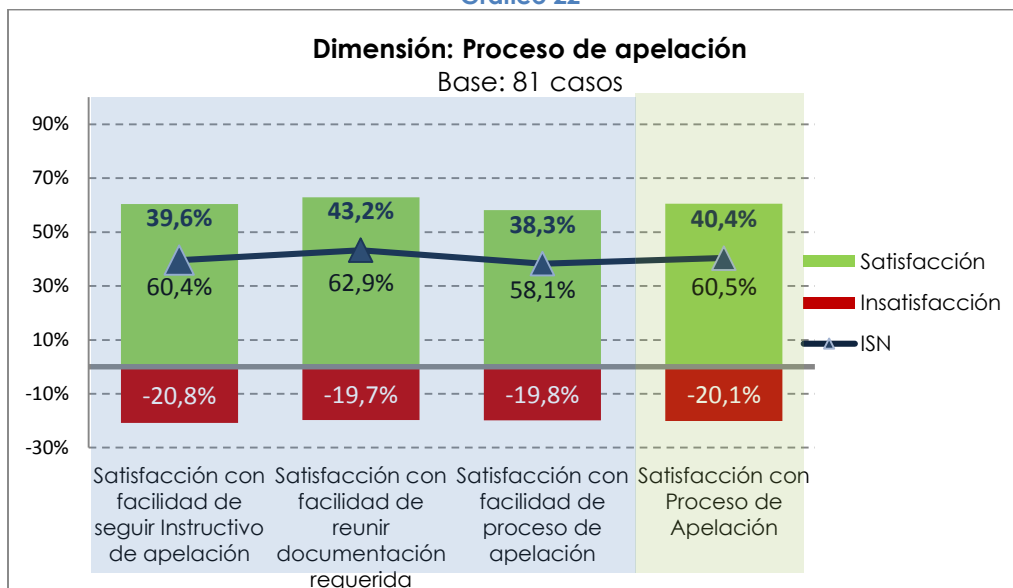
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.

En general, el “Proceso de apelación” presenta un ISN muy negativo, con un ISN de 40,4%.

Las tres variables evaluadas en esta dimensión presentan indicadores de satisfacción neta muy negativos.

El nivel de satisfacción con la “Facilidad de seguir el Instructivo de apelación” alcanzó un ISN de 39,6%<sup>3</sup>. Mientras que la satisfacción con la “Facilidad de reunir la documentación requerida para el proceso de apelación” alcanzó un ISN de 43,2% y la “Facilidad para realizar la apelación” un ISN de 38,3%.

**Gráfico 22**



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.

<sup>3</sup> Considerar que esta dimensión solo fue evaluada por usuarias que pasaron por un proceso de apelación.

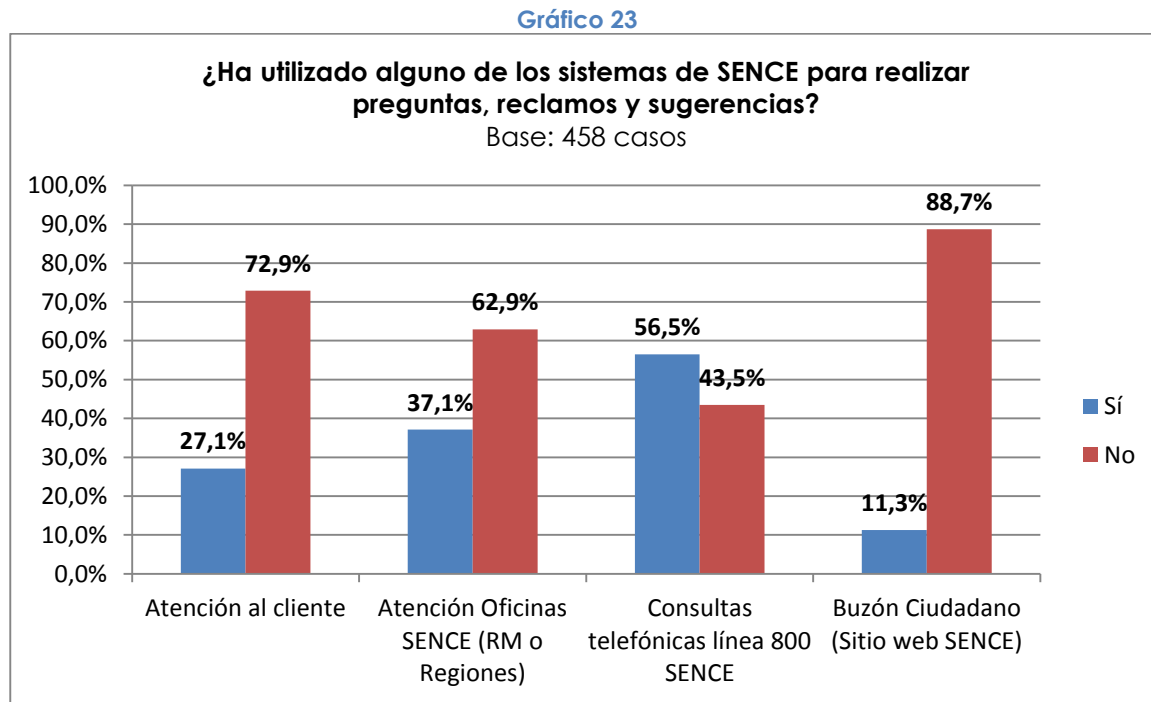
#### 4.6 Dimensión: Preguntas, Reclamos y Sugerencias

La evaluación de esta dimensión tomó en consideración cuatro subdimensiones:

- Atención al cliente.
- Atención oficinas SENCE (RM y regiones).
- Consultas telefónicas Línea 800 SENCE.
- Buzón Ciudadano (sitio web SENCE).

Tal como muestra el Gráfico siguiente, el 27,1% de las usuarias utilizó algún sistema de "Atención al cliente" de SENCE para realizar algún reclamo o sugerencia.

El 37,1% realizó su consulta personalmente en alguna oficina de SENCE. El 56,5% lo hizo a través de consultas telefónica, y el 11,3% a través del "Buzón ciudadano" del sitio web de SENCE.



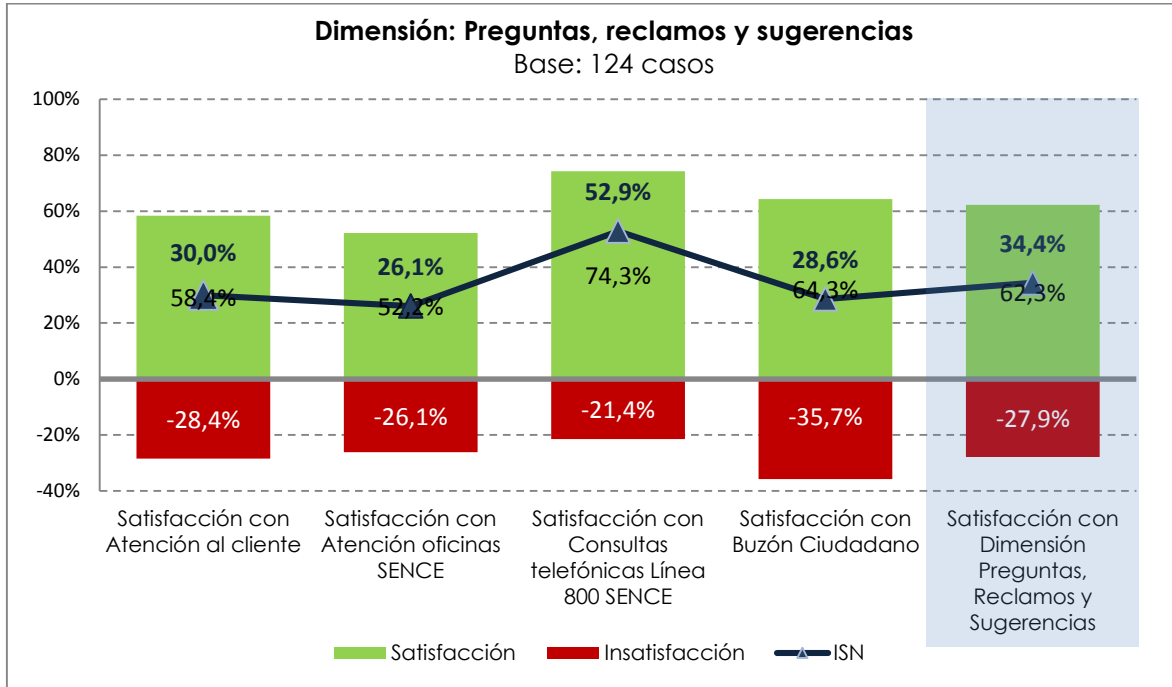
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.

En general, la dimensión "Preguntas, reclamos y sugerencias" obtiene una calificación muy negativa con un ISN de 34,4%.

Las usuarias evaluaron la "Atención al cliente" de forma muy negativa, presentando un ISN de 30,0%.

Respecto a los canales de atención, Línea 800 SENCE fue la mejor evaluada, obteniendo un ISN negativo de 52,9%. Tanto la atención recibida en las oficinas de SENCE como el Buzón ciudadano, presentaron indicadores muy negativos (ISN 26,1% y 28,6% respectivamente).

Gráfico 24

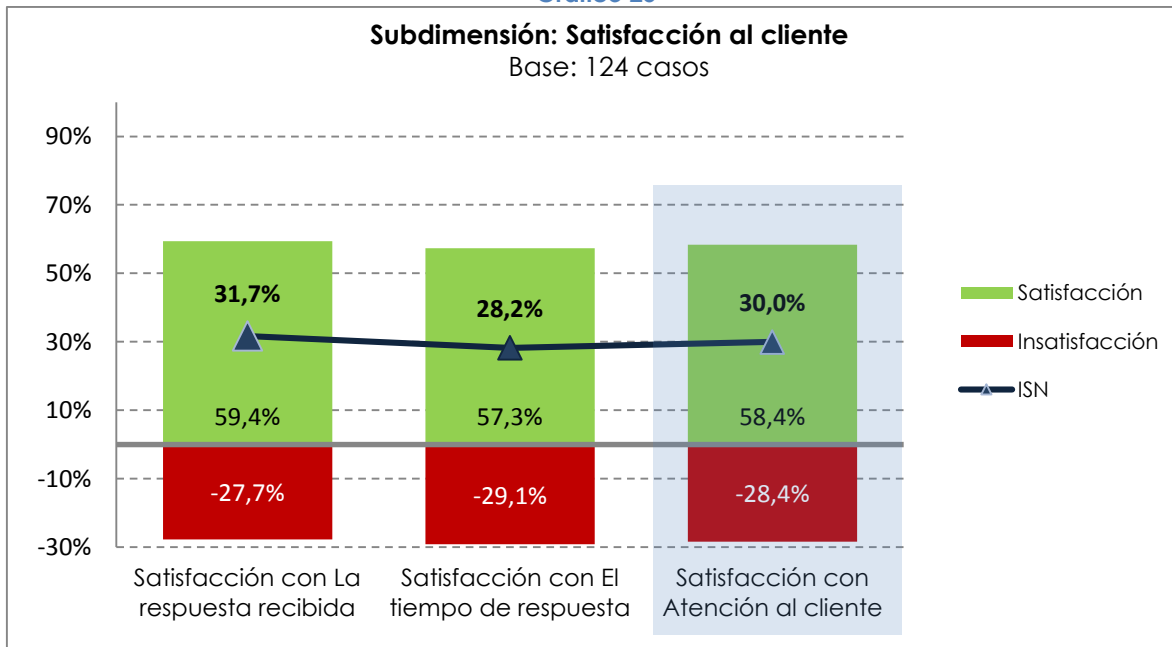


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.

#### 4.6.1 Subdimensión: Atención al cliente

Para evaluar la "Atención al cliente" se utilizaron dos variables: respuesta recibida y tiempo de respuesta. Tanto la respuesta recibida como el tiempo de respuesta presentaron ISN muy negativos (31,7% y 28,2% respectivamente).

Gráfico 25



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.

## 5. Resumen: ISN Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014

A continuación se presenta una tabla resumen de los resultados levantados por medio de la encuesta de satisfacción aplicada a las beneficiarias del programa "Bono al Trabajo de la Mujer 2014". Para comprender las evaluaciones los valores están expresados según los siguientes colores.

91,0%-100,0% Excelente	
76,0%-90,9% Positiva	
61,0%-75,9% Regular	
51,0%-60,9% Negativa	
-100,0%-50,9% Muy negativa	

**Tabla 3: Resumen Programa Bono al Trabajo de la Mujer.**

Total	Dimensión	Subdimensión	ISN	
<b>Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014</b> <b>57,3%</b>	<b>Información y difusión del programa</b> <b>56,9%</b>	Accesibilidad de la información	<b>66,9%</b>	
		Calidad y claridad de la información sobre las características del programa <b>47,0%</b>	<b>Variable</b>	
			Requisitos de postulación	<b>72,1%</b>
			Monto del bono/subsidio	<b>25,6%</b>
		Procedimientos para el pago del bono	<b>43,3%</b>	
	<b>Proceso de postulación</b> <b>77,8%</b>	Evaluación de la plataforma web	<b>79,7%</b>	
		Instructivo de postulación	<b>82,4%</b>	
		Evaluación facilidad del proceso de postulación	<b>71,4%</b>	
	<b>Proceso de pago</b> <b>77,1%</b>	Claridad sobre los puntos de pago	<b>85,6%</b>	
		Evaluación general del proceso del pago	<b>68,5%</b>	
	<b>Proceso de apelación</b> <b>40,4%</b>	Facilidad para seguir el instructivo	<b>39,6%</b>	
		Facilidad para reunir la documentación requerida para el proceso	<b>43,2%</b>	
		Facilidad para realizar la apelación	<b>38,3%</b>	
	<b>Preguntas, reclamos y sugerencias</b> <b>34,4%</b>	Atención al cliente <b>30,0%</b>	<b>Variable</b>	
			La respuesta recibida	<b>31,7%</b>
			El tiempo de respuesta	<b>28,2%</b>
		Atención oficinas SENCE	<b>26,1%</b>	
Consultas telefónicas Línea 800 SENCE		<b>52,9%</b>		
	Buzón Ciudadano	<b>28,6%</b>		

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta Programa Bono al Trabajo de la Mujer 2014.



## 6. Conclusiones

---

Los resultados obtenidos en la medición realizada al **Programa Bono Trabajo Mujer 2014** muestran un ISN negativo (57,3%), explicado principalmente por las evaluaciones de las dimensiones "Satisfacción con el proceso de apelación" (40,4%) y "Satisfacción con las preguntas, reclamos y sugerencias" (34,4%). Es importante tener en consideración que esas dos dimensiones fueron evaluadas por un universo de usuarias menor, ya que solo corresponden a usuarias que pasaron por esos procesos.

Las dimensiones mejor evaluadas por las usuarias fueron el "Proceso de postulación" con ISN positivo de 77,8% y el "Proceso de pago" con un ISN positivo de 77,1%. Es importante señalar, que en el "Proceso de postulación" las usuarias evaluaron de forma regular la "Facilidad del proceso de postulación" con un ISN de 71,4%, siendo este el único aspecto con oportunidades dentro de esta dimensión.

La dimensión relativa a "Información y difusión del programa" fue evaluada por las beneficiarias de forma negativa, con un ISN de 56,9%. Cuando revisamos en detalle la subdimensión sobre la "Calidad y claridad de la información sobre las características del programa", las variables "Monto del bono/subsidio" y "Procedimientos para el pago del bono" son claramente los aspectos más débiles, presentando un ISN muy negativo de 25,6% y 43,2% respectivamente, siendo las dos variables peor evaluadas.

Es importante resaltar que este programa está dirigido al 40% más vulnerable de la población trabajadora femenina, por lo que se puede deducir que el nivel de instrucción de ellas sea relativamente bajo y de este modo dificulte a las postulantes el entendimiento de lenguaje técnico expresado en las bases de postulación a dicho beneficio y en general a los distintos aspectos que requieren de Información, instructivos, procedimientos, etc., influyendo así en la evaluación de aspectos relativos a la información y difusión del programa y proceso de apelación, entre otros.