

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a las usuarias del programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2015. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan las usuarias respecto de las distintas etapas, procesos y componentes del programa en cuestión.

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

1. Antecedentes metodológicos

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

La aplicación se realizó durante el mes de diciembre del año 2016.

a. Universo y muestra

El universo sobre el cual fue aplicada la encuesta corresponde a las usuarias que recibieron al menos un pago en el año 2015. A partir de ese universo se calcularon los errores muestrales regionales obtenidos en base a un nivel de confianza de un 95%. La fuente de información utilizada para el cálculo de la muestra fue la base de datos administrativa del programa.

TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIAS PROGRAMA BONO AL TRABAJO DE LA MUJER AÑO 2015.

Región	Universo	Muestra	Error
I región de Tarapacá	3.925	276	5,7%
II región de Antofagasta	3.126	243	6,0%
III región de Atacama	3.446	209	6,6%
IV región de Coquimbo	10.774	597	3,9%
V región de Valparaíso	30.132	2.154	2,0%
VI región de O'Higgins	18.132	1.017	3,0%
VII región del Maule	25.551	1.295	2,7%
VIII región del Biobío	35.255	2.116	2,1%
IX región de la Araucanía	18.893	976	3,1%
X región de Los Lagos	18.239	964	3,1%
XI región de Aysén	1.832	100	9,5%
XII región de Magallanes	1.853	130	8,3%
XIII región Metropolitana	97.577	6.970	1,1%
XIV región de Los Ríos	7.392	410	4,7%
XV región de Arica y Parinacota	4.658	274	5,7%
Total	280.785	17.731	0,7%

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

b. Análisis de resultados

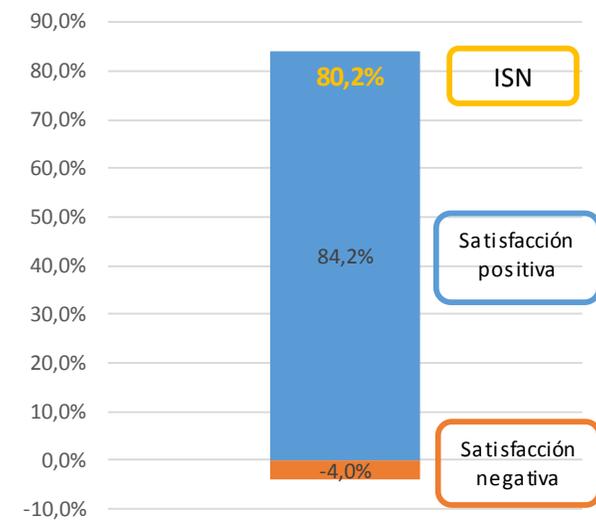
El cuestionario aplicado se compone por un total de cinco dimensiones, las que se construyen de sub dimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y sub dimensiones se detallan a continuación:

1. Información y difusión del programa:
 - a. Accesibilidad de la información.
 - b. Calidad y claridad de la información.
2. Proceso de postulación.
3. Proceso de pago.
4. Preguntas, reclamos y sugerencias.
 - a. Atención oficinas SENCE.
 - b. Consultas telefónicas Línea 800 SENCE.
 - c. Buzón Ciudadano.
5. Resultados.

Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para analizar los resultados corresponde a la evaluación tradicional de satisfacción, donde las respuestas se agrupan en tres niveles de satisfacción: las notas 7 y 6 corresponde a satisfacción positiva, nota 5 a satisfacción neutra, y notas 4 o menores a insatisfacción. A partir de lo anterior se construyen los indicadores de satisfacción neta que será como mediremos el resultado de cada una de las dimensiones, sub dimensiones y variables. La fórmula empleada se detalla a continuación:

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

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



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

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

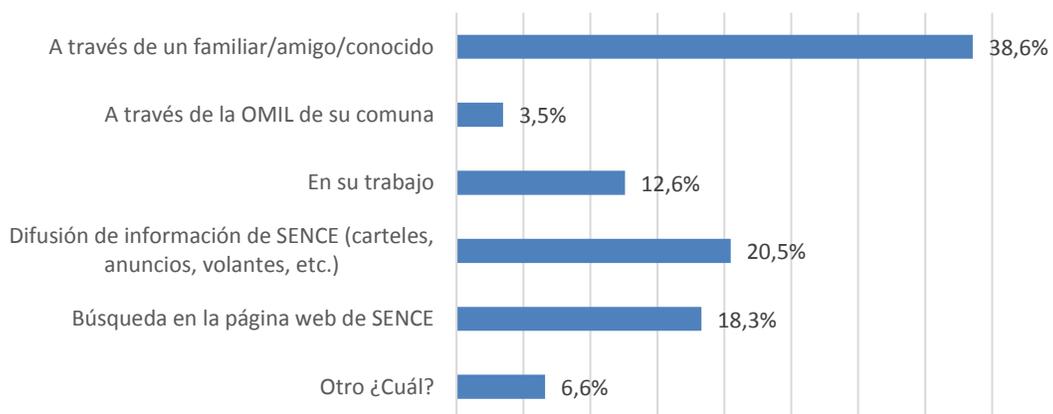
2. Resultados

2.1 Antecedentes

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

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se identifica que un 38,6% de las usuarias señala que se enteraron por medio de familiares/amigos/conocidos, seguido de un 20,5% que supieron por medio de la difusión de la información de SENCE, ya sea carteles, anuncios, volantes, etc., seguido de quienes se enteraron por una búsqueda en la página web de SENCE.

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

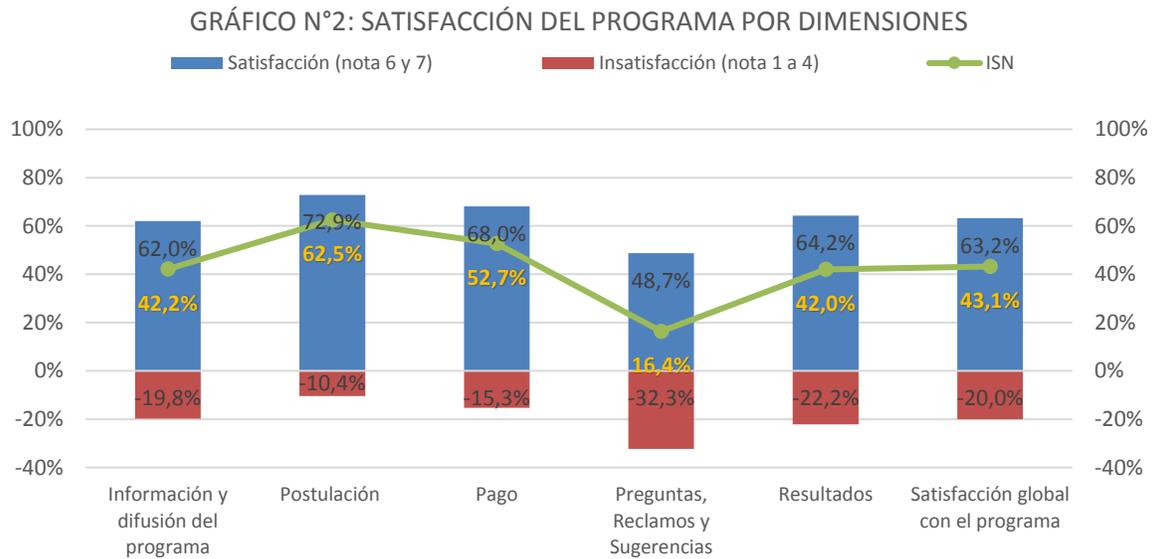


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2015.

2.2 Evaluación general del programa

La encuesta de satisfacción se divide en un total de cinco dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a *“información y difusión del programa”*, la segunda a *“postulación”*, la tercera a *“proceso de pago”*, la cuarta a *“preguntas, reclamos y sugerencias”*, y la última a *“resultados”*. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 43,1%, considerado como muy negativo. Cuatro de las cinco dimensiones del programa fueron evaluadas de forma muy negativa, dentro de las cuales la peor evaluada, y que lleva a la baja el promedio del programa corresponde a la dimensión *“preguntas, reclamos y sugerencias”* evaluada con un 16,4%. A su vez, las dimensiones mejor evaluadas, corresponden a *“proceso de pago”*, que con un ISN de 52,7% obtienen una evaluación negativa y *“proceso de*

postulación” que obtiene una evaluación regular, y la mejor evaluada, con un 62,5%. En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las sub dimensiones y variables que componen las seis dimensiones recién presentadas, pudiendo de esa forma identificar cuáles son los elementos que están generando mayores niveles de satisfacción o insatisfacción.

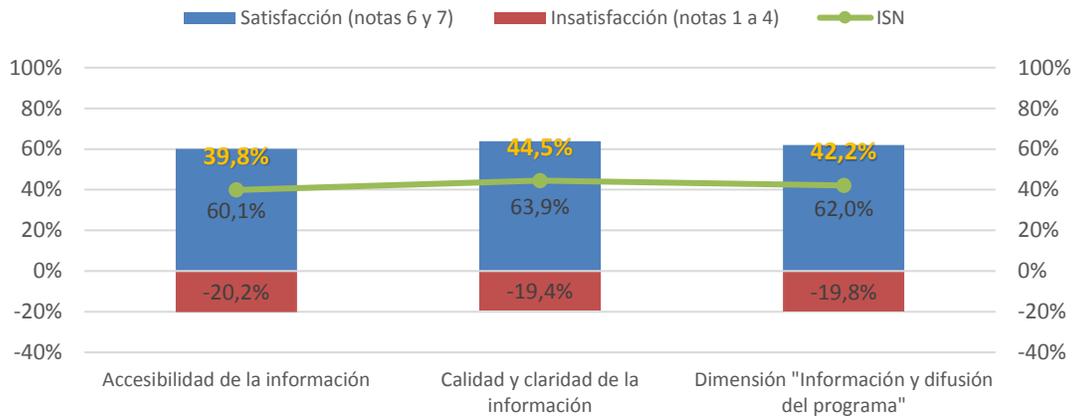


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2015.

2.3 Evaluación dimensión “Información y difusión del programa”

La primera dimensión de evaluación del programa corresponde a “información y difusión del programa”, donde se evalúan dos aspectos: “la accesibilidad de la información” y “la calidad y claridad de la información sobre las características del programa”. La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 42,2% correspondiente a un nivel muy negativo. Al observar las evaluaciones recibidas para cada sub dimensión, la que presenta un ISN más bajo corresponde a “accesibilidad de la información” con un 39,8%, mientras que la sub dimensión “calidad y claridad de la información” obtiene un índice de satisfacción neta de 44,5%, ambos considerados muy negativos.

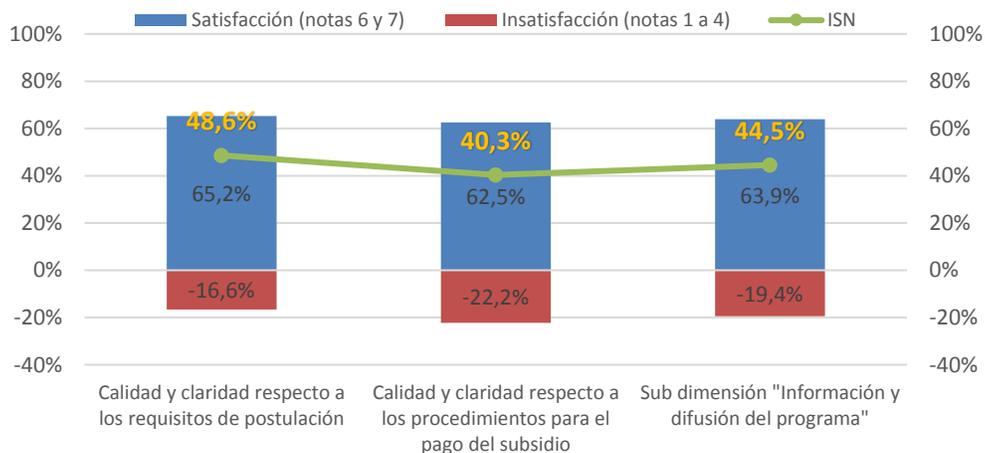
GRÁFICO N°3: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2015.

Considerando los niveles de satisfacción muy negativos presentados por las sub dimensiones que tienen relación con la información y difusión del programa, es relevante observar qué variables están afectando principalmente la obtención de esos resultados. De ese modo, en el gráfico siguiente se presentan las variables que fueron evaluadas en la sub dimensión "calidad y claridad de la información", correspondientes a "calidad y claridad respecto a los requisitos de postulación" y "calidad y claridad respecto a los procedimientos para el pago del subsidio". En ese sentido, se identifica que ambas variables obtienen un nivel de satisfacción muy negativa, sin embargo, el elemento "calidad y claridad respecto a los procedimientos para el pago del subsidio" es el peor evaluado, con un ISN de 40,3%, mientras que la otra sub dimensión obtiene un 48,6%.

GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "CALIDAD Y CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2015.

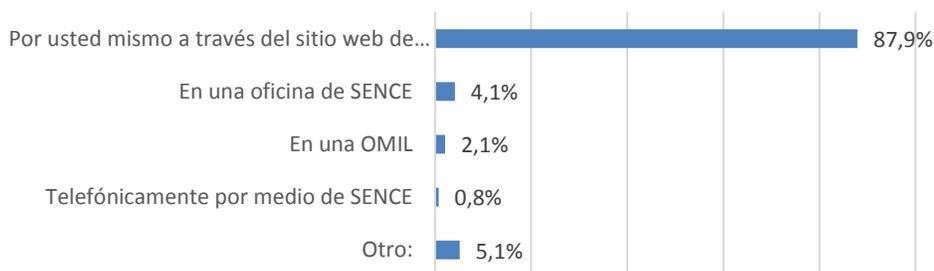
2.4 Evaluación dimensión “Proceso de postulación”

Antecedentes

La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción de usuarias corresponde a “proceso de postulación”, en la cual se evalúan las siguientes sub dimensiones: “evaluación de la plataforma web”, “instructivo de postulación” y “facilidad de postulación”. Previo a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos datos relevantes en cuanto a los medios de postulación utilizados por las usuarias y la necesidad de apoyo para postular.

La gran mayoría de las usuarias del programa postularon a través de la página web de SENCE, específicamente un 87,9% de las usuarias. Además, la mayoría de éstas, un 78,2%, declara no haber necesitado ayuda para realizar su postulación. En cuanto al instructivo de postulación, se señala que un 90,6% de las usuarias lo leyeron, y éste es evaluado de forma regular con un ISN de 66,4%.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2015.

GRÁFICO N°6: ¿REQUIRIÓ APOYO PARA POSTULAR?

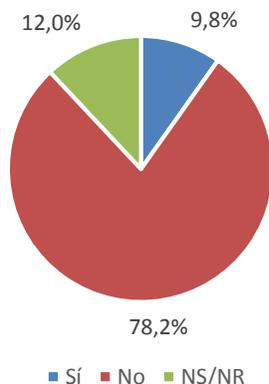
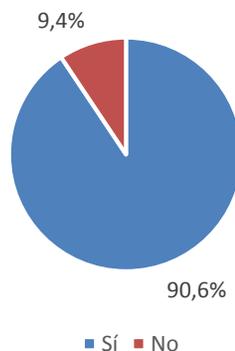


GRÁFICO N°7: ¿LEYÓ EL INSTRUCTIVO DE POSTULACIÓN?

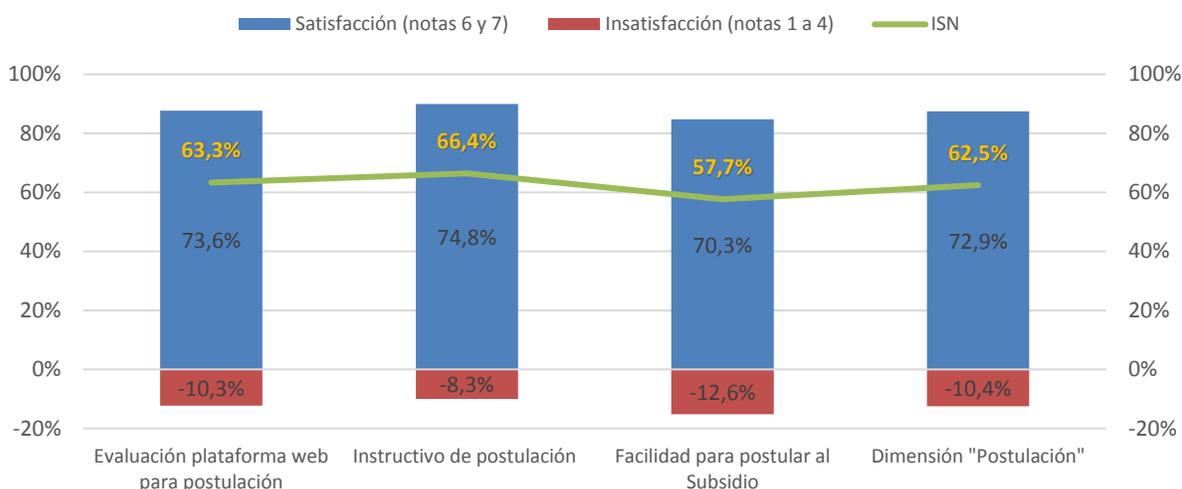


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2015.

Evaluación dimensión “proceso de postulación”

La dimensión “proceso de postulación” presenta un ISN regular equivalente a 62,5%, satisfacción que se explica por la evaluación negativa recibida en “facilidad para postular al subsidio” con un índice de satisfacción neta de 57,7%, y la evaluación regular del resto de las dimensiones. Esta dimensión es la mejor evaluada de todo el programa.

GRÁFICO N°8: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "POSTULACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2015.

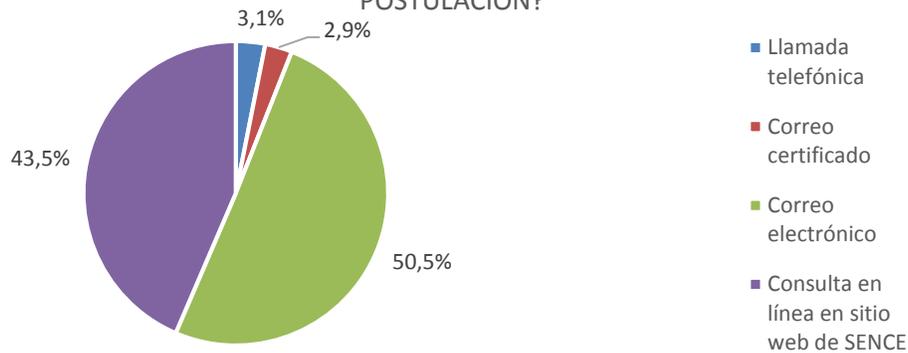
2.5 Evaluación dimensión “Resultados Proceso de pago”

Antecedentes

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

Al ser consultadas, un 50,5% de las usuarias señala que se enteró de los resultados de su postulación por medio de un correo electrónico, seguido de un 43,5% que se enteró a través de una consulta en línea en el sitio web de SENCE. Además, en cuanto al conocimiento respecto a la cuenta online con usuario y clave para actualizar y revisar la información sobre el subsidio, un 59,6% señala conocerlo y un 40,4% no conocerlo.

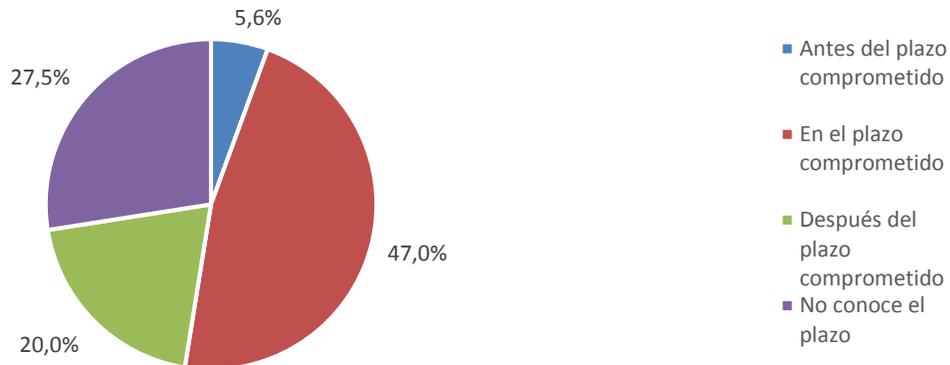
GRÁFICO N°9: ¿CÓMO SE ENTERÓ DE LOS RESULTADOS DE SU POSTULACIÓN?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2015.

En cuanto a la notificación del resultado de la postulación al subsidio, un 47% señala que ésta se realizó en el plazo comprometido, seguido de un 27,5% que no conoce el plazo y un 20% que señala que se realizó después del plazo.

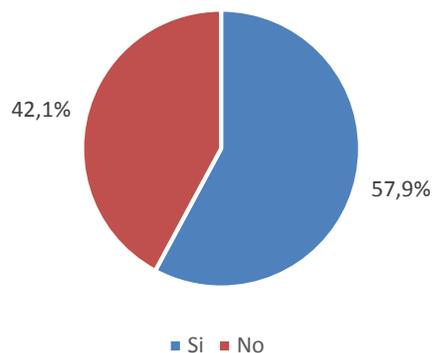
GRÁFICO N°10: ¿CUÁNDO OCURRIÓ LA NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DE LA POSTULACIÓN AL SUBSIDIO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2015.

A continuación, se presenta información relativa al pago propiamente tal, en donde las usuarias en su mayoría señalan tener claro cuando son las fechas de pago en un 57,9%, mientras que el 42,1% restante señala no tenerlo claro. Por otra parte, del 57,9% que señala que las tiene claras, un 88,9% señala que los pagos se han efectuado en las fechas indicadas.

GRÁFICO N°11: ¿TIENE CLARO CUÁNDO SON LAS FECHAS DE PAGO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2015.

Ahora, al ser consultadas respecto a si tienen claro cómo les llega el pago del subsidio, el 83,3% señala que sí, sobre el cual un 87% señala que es un depósito en su cuenta corriente y un 11,1% por medio de efectivo. De las 1.144 usuarias que señalan que reciben pago en efectivo, el 96,5% señala que tiene claros los puntos de pago.

TABLA N°2: ¿TIENE CLARO CUÁNDO SON LAS FECHAS DE PAGO?

Opciones	Usuarios	Porcentaje
Si	10.260	57,9%
No	7.471	42,1%
TOTAL	17.731	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2015.

TABLA N°3: ¿CUÁL ES EL MEDIO POR EL QUE LE LLEGA EL PAGO DEL SUBSIDIO?

Opciones	Usuarios	Porcentaje
Efectivo	1.644	11,1%
Depósito en su cuenta	12.862	87,0%
Otro	271	1,8%
TOTAL	14.777	83%

TABLA N°4: ¿TIENE CLARO CUÁLES SON LOS PUNTOS DE PAGO?

Opciones	Usuarios	Porcentaje
Si	1.587	96,5%
No	57	3,5%
TOTAL	1.644	9%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2015.

Otra información recabada respecto a el pago del subsidio, es si las usuarias han recibido alguna vez el pago de éste, a lo que el 88,6% de las encuestadas señala que sí. Al 11,4% restante, se les pregunta por qué no han recibido el subsidio a lo que en su mayoría se responde que desconoce si les concedieron el beneficio, con un 38,6%, seguido de un 31,6% que señala que, por otro motivo, y un 15% que señala que desconoce las fechas de pago. Destaca también un 10,5% que señala que aún no ha salido su primer pago.

TABLA N°5: ¿HA RECIBIDO EL PAGO DEL SUBSIDIO AL MENOS UNA VEZ?

Opciones	Usuarios	Porcentaje
Si	15.709	88,6%
No	2.022	11,4%
TOTAL	17.731	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2015.

TABLA N°6: ¿POR QUÉ NO HA RECIBIDO EL SUBSIDIO?

Opciones	Usuarios	Porcentaje
Desconoce las fechas de pago	303	15,0%
Desconoce si le concedieron el beneficio	781	38,6%
Desconoce los puntos de pago	10	0,5%
Tiene dificultad para acceder a los puntos de pago	28	1,4%
No ha salido aún el primer pago	212	10,5%
Falta de tiempo	50	2,5%
Otro ¿cuál?	638	31,6%
TOTAL	2.022	100%

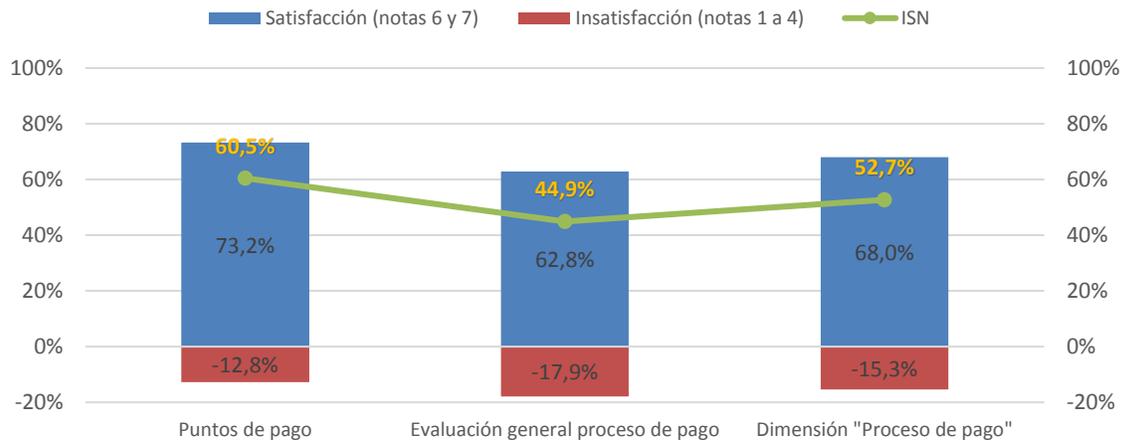
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2015.

También se les consulta a las usuarias si en alguna oportunidad se les ha suspendido el pago del subsidio, a lo que el 58,6% señala que sí. Respecto a si comprendieron las razones por las que se suspendió el pago un 56,1% de las usuarias señala que no.

Evaluación dimensión “proceso de pago”

Finalmente, la dimensión “proceso de pago” presenta un ISN negativo equivalente a 52,7%, insatisfacción que se explica por la evaluación muy negativa recibida en “evaluación general del proceso de pago” y la negativa de “puntos de pago” con índices de satisfacción neta de 44,9% y 60,5% respectivamente.

GRÁFICO N°12: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE PAGO"

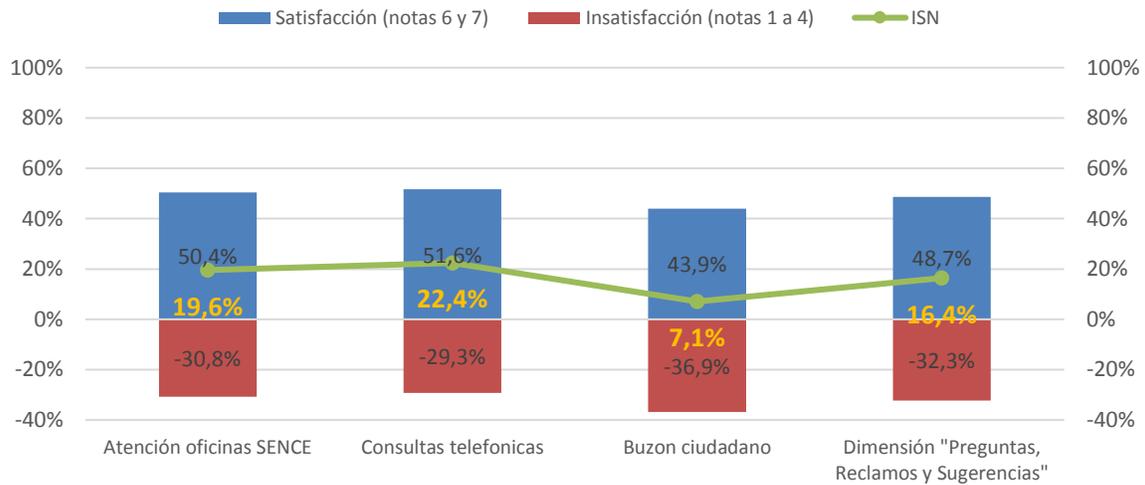


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2015.

2.6 Evaluación dimensión "Preguntas, reclamos y sugerencias"

La siguiente dimensión de evaluación del programa corresponde a "preguntas, reclamos y sugerencias", donde se evalúan tres sub dimensiones, que a su vez corresponden a los tres canales de atención al público de SENCE. La primera de ellas corresponde a la "atención presencial en oficinas de SENCE", la segunda, "las consultas telefónicas a través de la línea 800 SENCE" y finalmente el "buzón ciudadano". La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 19,6% correspondiente a un nivel muy negativo. Al observar las evaluaciones recibidas para cada sub dimensión, el que presenta un ISN más bajo corresponde al "buzón ciudadano" con un 7,1%, seguido de la "atención en oficinas" con un 19,6% y finalmente las "consultas telefónicas" con un ISN de 22,4%.

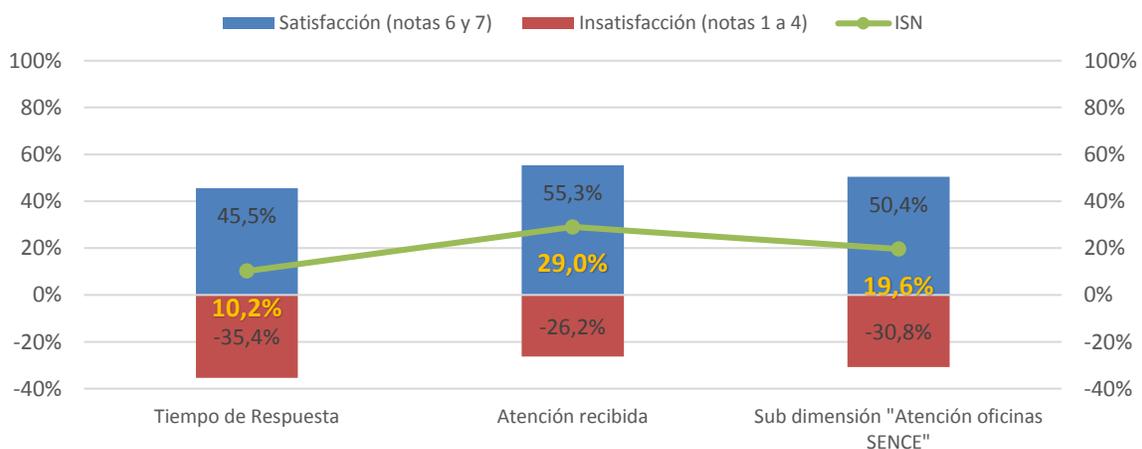
GRÁFICO N°13: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PREGUNTAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2015.

Considerando los niveles de satisfacción muy negativos presentados por las sub dimensiones que tienen relación con las preguntas, reclamos y sugerencias, es relevante observar qué variables están afectando principalmente la obtención de esos resultados. De ese modo, en el gráfico siguiente se presentan las variables que fueron evaluadas en la sub dimensión "Atención oficinas SENCE", correspondientes a "tiempo de respuesta" y "atención recibida". En ese sentido, se identifica que ambas variables obtienen un nivel de satisfacción muy negativa, sin embargo, el elemento "tiempo de respuesta" es el peor evaluado, con un ISN de 10,2%, mientras que la otra variable obtiene un 29%.

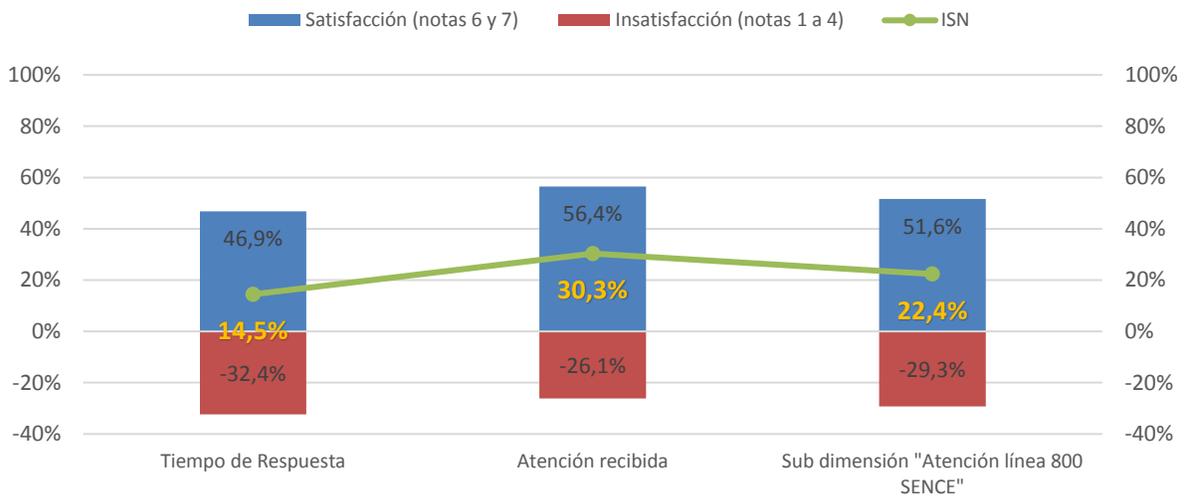
GRÁFICO N°14: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "ATENCIÓN OFICINAS SENCE"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2015.

De la misma forma, en el gráfico siguiente se presentan las variables que fueron evaluadas en la sub dimensión "Atención línea 800 SENCE", correspondientes a "tiempo de respuesta" y "atención recibida". En ese sentido, se identifica que ambas variables obtienen un nivel de satisfacción muy negativa, sin embargo, el elemento "tiempo de respuesta" es el peor evaluado, con un ISN de 14,5%, mientras que la otra variable obtiene un 30,3%.

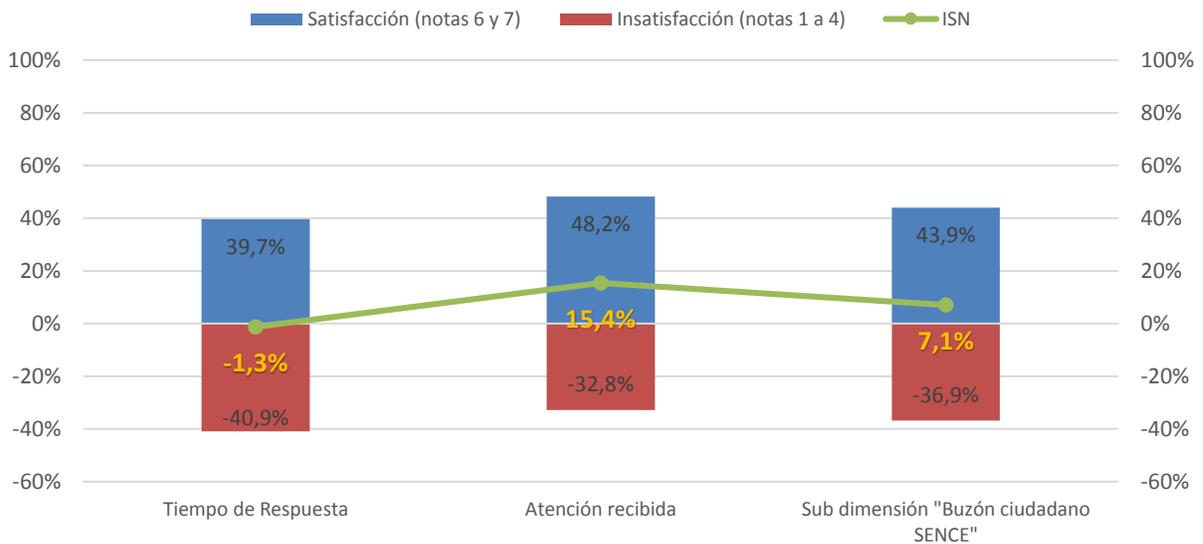
GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN SUBDIMENSIÓN "LÍNEA 800 SENCE"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2015.

Finalmente, en el gráfico siguiente se presentan las variables que fueron evaluadas en la sub dimensión "Buzón ciudadano", correspondientes a "tiempo de respuesta" y "atención recibida". En ese sentido, se identifica que ambas variables obtienen un nivel de satisfacción muy negativa, sin embargo, el elemento "tiempo de respuesta" es el peor evaluado, con un ISN de -1,3%, mientras que la otra variable obtiene un 15,4%.

GRÁFICO N°16: SATISFACCIÓN SUBDIMENSIÓN "BUZÓN CIUDADANO"



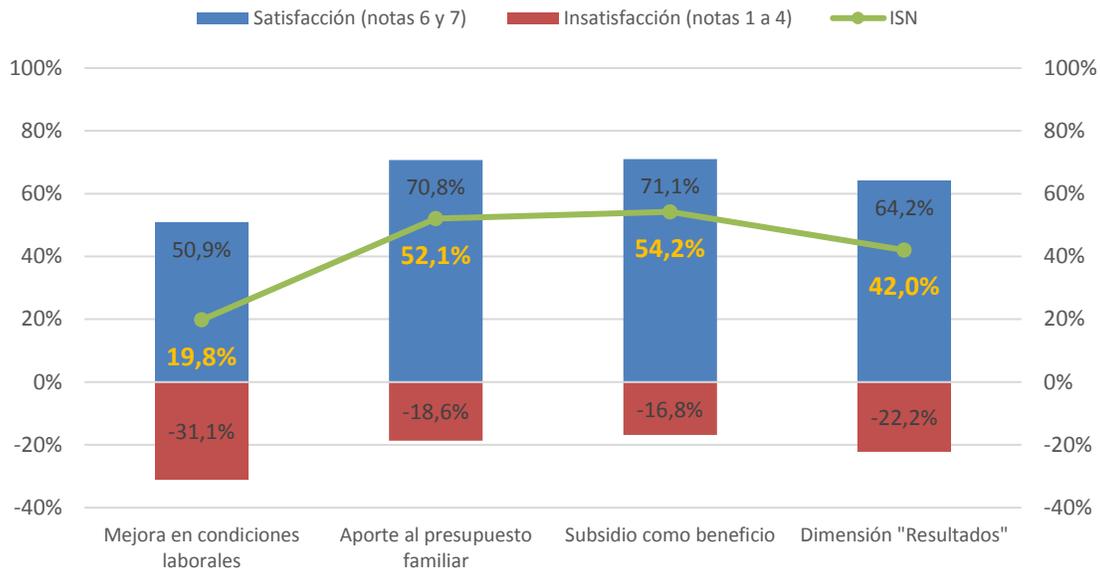
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2015.

2.7 Evaluación dimensión "Resultados"

La última dimensión analizada en este reporte es "Resultados", que engloba la percepción de las usuarias en cuanto la utilidad del subsidio para su desarrollo laboral y familiar. Esta dimensión presenta un ISN igual a 42%, considerado como muy negativo.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que las tres variables presentan índices de satisfacción de nivel muy negativo, siendo éstas: "mejora en condiciones laborales", que impulsa el promedio hacia abajo, "aporte al presupuesto familiar" y "subsidio como beneficio" con ISN de 19,8%, 52,1% y 54,2% respectivamente.

GRÁFICO N°17: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "RESULTADOS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2015.

3. Resultados regionales

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada regional considerando que la muestra no solo es representativa a nivel nacional, sino que también regional. Sin embargo, tomando en cuenta la baja contactabilidad y el número reducido de casos en algunas regiones, es que los errores muestrales en algunas regiones donde se ejecuta el programa son superiores al 5%¹, aspecto que es importante de tomar en cuenta al leer las cifras que se presentan a continuación. De todas formas, ninguno de estos casos supera el 10% de error muestral.

La tabla n°9 presenta los ISN para cada región y por dimensión que compone la encuesta, además de los porcentajes de satisfacción positiva y negativa. Asimismo, se agregan los resultados a nivel nacional de modo de generar un comparativo con los resultados obtenidos en cada región.

¹ Los errores muestrales por región se presentan en el apartado metodológico de este informe.

Encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2015

Enero de 2017

TABLA N°7: índice de satisfacción positiva, negativa y neta por dimensiones y regiones

Regiones	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	Nacional
DIMENSIÓN "INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA"																
Positiva	67,8%	63,4%	60,8%	62,3%	62,3%	63,6%	63,8%	64,0%	62,9%	61,4%	62,5%	62,9%	60,0%	67,5%	62,0%	62,0%
Negativa	15,0%	17,1%	20,7%	18,7%	19,7%	18,8%	18,8%	17,9%	19,9%	18,9%	23,0%	21,2%	21,4%	17,1%	18,4%	19,8%
ISN	52,7%	46,3%	40,1%	43,6%	42,5%	44,8%	45,0%	46,1%	43,0%	42,5%	39,5%	41,7%	38,6%	50,4%	43,6%	42,2%
DIMENSIÓN "PROCESO DE POSTULACIÓN"																
Positiva	77,2%	74,5%	73,4%	74,0%	73,1%	73,8%	73,2%	75,0%	74,0%	74,1%	69,0%	77,9%	71,1%	76,7%	73,0%	72,9%
Negativa	8,3%	11,2%	11,8%	9,1%	10,4%	10,0%	9,5%	9,7%	10,2%	9,6%	14,4%	9,6%	11,1%	9,4%	11,7%	10,4%
ISN	69,0%	63,3%	61,6%	65,0%	62,7%	63,8%	63,7%	65,3%	63,7%	64,5%	54,5%	68,2%	60,0%	67,4%	61,3%	62,5%
DIMENSIÓN "PROCESO DE PAGO"																
Positiva	72,9%	67,6%	70,4%	67,7%	72,1%	72,8%	73,3%	70,1%	71,0%	69,4%	82,0%	61,5%	63,8%	72,6%	72,6%	68,0%
Negativa	11,7%	17,8%	14,5%	16,7%	13,4%	13,0%	12,3%	13,5%	15,1%	13,1%	7,6%	20,3%	17,9%	9,7%	10,1%	15,3%
ISN	61,2%	49,7%	55,8%	51,0%	58,7%	59,8%	61,0%	56,6%	55,9%	56,3%	74,4%	41,2%	45,8%	63,0%	62,5%	52,7%
DIMENSIÓN "PREGUNTAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS"																
Positiva	52,1%	50,8%	48,3%	49,8%	50,7%	46,4%	53,5%	51,1%	47,4%	48,2%	48,6%	40,1%	46,1%	57,5%	49,8%	48,7%
Negativa	25,4%	28,6%	33,1%	27,4%	31,5%	32,7%	30,0%	30,9%	35,6%	31,6%	30,0%	34,8%	34,1%	28,4%	32,9%	32,3%
ISN	26,7%	22,2%	15,2%	22,3%	19,2%	13,7%	23,4%	20,2%	11,8%	16,6%	18,6%	5,3%	12,0%	29,1%	16,9%	16,4%
DIMENSIÓN "RESULTADOS"																
Positiva	66,1%	63,6%	64,4%	65,3%	65,2%	67,4%	70,1%	69,2%	64,1%	64,2%	61,3%	61,5%	60,6%	68,5%	64,2%	64,2%
Negativa	19,9%	22,4%	22,0%	21,7%	22,1%	19,2%	17,6%	18,5%	22,1%	22,1%	25,7%	25,9%	24,9%	19,8%	20,4%	22,2%
ISN	46,1%	41,3%	42,4%	43,6%	43,1%	48,2%	52,5%	50,7%	42,0%	42,1%	35,7%	35,6%	35,7%	48,7%	43,8%	42,0%
Satisfacción global programa	51,1%	44,6%	43,0%	45,1%	45,2%	46,1%	49,1%	47,8%	43,3%	44,4%	44,5%	38,4%	38,4%	51,7%	45,6%	43,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2015.

Anexos

Cuestionario Bono al Trabajo de la Mujer:

Introducción	<p>Estimado/a: el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) se encuentra realizando una encuesta de satisfacción sobre el Bono al Trabajo de la Mujer (BTM). De acuerdo con nuestros registros, durante el año 2015 usted fue beneficiario de este subsidio.</p> <p>Es por este motivo que quisiéramos conocer su opinión respecto de este beneficio. Si usted fuera tan amable de contestar algunas preguntas, nos sería de gran utilidad para generar las mejoras necesarias. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.</p> <p>Muchas gracias por su disposición. Le saluda atentamente, Unidad de Estudios Servicio Nacional de Capacitación y Empleo</p>
---------------------	---

1. Información y difusión del programa:

Indicador	[PREG_01] ¿Cómo se enteró usted que existía este programa?	
Identificación de fuentes de información y difusión del programa	a. A través de un familiar/amigo/conocido	
	b. A través de la OMIL de su comuna	
	c. En su trabajo	
	d. Difusión de información de SENCE (carteles, anuncios, volantes, etc.)	
	e. Búsqueda en la página web de SENCE	
	f. Otro ¿Cuál?	

Indicador	[PREG_02] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es muy difícil y 7 muy fácil) ¿qué tan fácil fue para usted acceder a la información sobre el programa?	Nota de 1 a 7
Accesibilidad de la información		

Indicador	[PREG_03] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría a la calidad de la información disponible sobre las siguientes características del programa?	
Calidad y claridad de información sobre las características básicas del programa:	[PREG_03_01] Requisitos de postulación	Nota de 1 a 7
	[PREG_03_02] Procedimientos para el pago del subsidio	Nota de 1 a 7

2. Proceso de postulación

Indicador	[PREG_04] ¿Qué medio utilizó para postular al programa?	
Medio de postulación	a. Por usted mismo a través del sitio web de SENCE	
	b. En una oficina de SENCE	pasa a [PREG_09]
	c. En una OMIL	pasa a [PREG_09]
	d. Telefónicamente por medio de SENCE	pasa a [PREG_09]
	e. Otro:	pasa a [PREG_09]

Indicador	[PREG_05] ¿Requirió apoyo de otra persona (por ejemplo, personal de SENCE o de OMIL) para poder postular al programa?	Sí
Asistencia durante el proceso		No

Indicador	[PREG_06] En una escala de 1 a 7, (donde 1 la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría al sitio web de SENCE para postular al programa?	Nota de 1 a 7
Evaluación plataforma web para postulación		NS/NR

Indicador	[PREG_07] ¿Leyó el instructivo de postulación disponible en la página web?	Sí (pasa a pregunta n°8)
Instructivo de postulación		No (pasa a pregunta n°9)

Indicador	[PREG_08] En una escala de 1 a 7, (donde 1 es muy difícil y 7 es muy fácil) ¿Qué tan fácil fue para usted seguir el instructivo de postulación?	Nota de 1 a 7
Instructivo de postulación		

Indicador		
------------------	--	--

Evaluación general del proceso de postulación	[PREG_09] En una escala de 1 a 7, (donde 1 es muy difícil y 7 es muy fácil) ¿qué tan fácil fue para usted postular al subsidio?	Nota de 1 a 7
---	---	---------------

3. Proceso de concesión

Indicador	[PREG_10] ¿Cómo se enteró de los resultados de su postulación?	
Notificación de resultados de postulación	a. Llamada telefónica	
	b. Correo certificado	
	c. Correo electrónico	
	d. Consulta en línea en sitio web de SENCE	

Indicador	[PREG_11] ¿Conoce si dispone de una cuenta online con usuario y clave para actualizar y revisar información sobre el subsidio?	Sí
Cuenta usuario		No

Indicador	[PREG_12] La notificación del resultado de la postulación al subsidio ocurrió...	
Tiempo de espera de resultados	a. Antes del plazo comprometido	
	b. En el plazo comprometido	
	c. Después del plazo comprometido	
	d. No conoce el plazo	

4. Proceso de pago

Indicador	[PREG_13] ¿Tiene claro cuándo son las fechas de pago?	Sí
Plazos de pago		No <i>pasa a [PREG_15]</i>

Indicador	[PREG_14] ¿Se han efectuado los pagos en la fecha indicada?	Sí
Concreción del pago		No

Indicador		Sí
Medio de pago	[PREG_15] ¿Tiene claro cómo le llega el pago del subsidio?	No
	[PREG_16] ¿Cuál es el medio por el que le llega el pago del subsidio?	
	a. Efectivo	
	b. Depósito en su cuenta	<i>pasa a [PREG_19]</i>
	c. Otro ¿Cuál?	<i>pasa a [PREG_19]</i>

Indicador		Sí
Puntos de pago	[PREG_17] ¿Tiene claros cuáles son los puntos de pago ?	No <i>pasa a [PREG_19]</i>
	[PREG_18] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es muy difícil y 7 muy fácil) ¿qué tan fácil es para usted acceder a estos puntos de pago ?	Nota de 1 a 7

Indicador		<i>Sí pasa a [PREG_21]</i>
Concreción del pago	[PREG_19] Durante el año 2015, ¿Ha recibido el pago del subsidio al menos una vez?	<i>No pasa a [PREG_20]</i>

Indicador	[PREG_20] ¿Por qué? <i>pasa a [PREG_24]</i>	
Concreción del pago	a. Desconoce las fechas de pago	
	b. Desconoce si concedieron el beneficio	
	c. Desconoce los puntos de pago	
	d. Tiene dificultad para acceder a los puntos de pago	
	e. No ha salido aún el primer pago	
	f. Falta de tiempo	
	g. Otro ¿cuál?	

Indicador		<i>Sí pasa a [PREG_22]</i>
Suspensión del pago	[PREG_21] ¿En alguna oportunidad se le ha suspendido el pago del bono o subsidio?	<i>No pasa a [PREG_23]</i>
		<i>No sabe pasa a [PREG_23]</i>

Indicador	[PREG_22] ¿Comprendió usted las razones por las que se suspendió el pago?	Sí
Suspensión del pago		No

Indicador	[PREG_23] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría al proceso de pago en general?	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación general de proceso de pago			

5. Proceso de apelación

Indicador		<i>Sí pasa a [PREG_25]</i>
Necesidad de apelación	[PREG_24] ¿Ha tenido la necesidad de realizar una apelación?	<i>No pasa a [PREG_29]</i>

Indicador	[PREG_25] ¿Leyó el instructivo de apelación disponible en la página web?	Sí
Instructivo de postulación		<i>No pasa a [PREG_27]</i>

Indicador	[PREG_26] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es muy difícil y 7 muy fácil) ¿qué tan fácil fue para usted seguir el instructivo de apelación?	Nota de 1 a 7
Instructivo de apelación		

Indicador		
------------------	--	--

Documentación requerida	[PREG_27] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es muy difícil y 7 muy fácil) ¿qué tan fácil fue para usted reunir la documentación requerida para este proceso?	Nota de 1 a 7
-------------------------	--	---------------

Indicador	[PREG_28] Y utilizando la misma escala ¿qué tan fácil fue para usted realizar la apelación?	Nota de 1 a 7
Evaluación general de proceso de apelación		

6. Preguntas, reclamos y sugerencias

Indicador	[PREG_29] ¿Ha realizado consultas de manera presencial en alguna de las oficinas de SENCE?	<i>Sí pasa a [PREG_30]</i>
Atención oficinas SENCE (RM y Regiones)		[PREG_30] ¿Recibió respuesta a su consulta o solicitud?
	Sí	
	No	
	[PREG_31] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿cómo evalúa el tiempo de respuesta?	Nota de 1 a 7
[PREG_32] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿cómo evalúa la atención recibida en las oficinas de SENCE?	Nota de 1 a 7	

Indicador	[PREG_33] ¿Ha realizado consultas telefónicas a través de la Línea 800 SENCE?	<i>Sí pasa a [PREG_34]</i>
Consultas telefónicas Línea 800 SENCE		[PREG_34] ¿Recibió respuesta a su consulta o solicitud?
	Sí	
	No	
[PREG_35] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿cómo evalúa el tiempo de respuesta?	Nota de 1 a 7	

	[PREG_36] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿cómo evalúa la atención telefónica recibida ?	Nota de 1 a 7
--	--	---------------

Indicador Buzón Ciudadano (sitio web SENCE)	[PREG_37] ¿Ha realizado consultas a través del Buzón Ciudadano disponible en el sitio web de SENCE (www.sence.cl)?	<i>Sí pasa a [PREG_38]</i>
		<i>No pasa a [PREG_41]</i>
	[PREG_38] ¿Recibió respuesta a su consulta o solicitud?	Sí
		No
	[PREG_39] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿cómo evalúa el tiempo de respuesta ?	Nota de 1 a 7
	[PREG_40] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿cómo evalúa el funcionamiento del sitio web de SENCE para realizar consultas?	Nota de 1 a 7

7. Resultados

Indicador Evaluación de resultados	[PREG_41] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿considera usted que este subsidio le ha permitido mejorar sus condiciones laborales ?	Nota de 1 a 7
	[PREG_42] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿considera usted que este subsidio ha sido un aporte al presupuesto familiar ?	Nota de 1 a 7
	[PREG_43] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría usted al subsidio como beneficio ?	Nota de 1 a 7

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