

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN BONO AL TRABAJO DE LA MUJER 2023

Subunidad de Estudios



sence



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

BONO AL TRABAJO DE LA MUJER 2023

MAYO 2024. SUBUNIDAD DE ESTUDIOS

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a las beneficiarias del programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2023. 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

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

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

1.1 UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo sobre el cual fue aplicada la encuesta corresponde a las nuevas usuarias y a beneficiarias que recibieron al menos un pago en el año 2023, correspondientes a 186.604 y 554.520 respectivamente. Del universo antes señalado forman parte del marco muestral, 173.555 usuarias nuevas y 461.081 beneficiarias, es decir, potencialmente contactables.

TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL BONO AL TRABAJO DE LA MUJER AÑO 2023.

REGISTROS	POSTULANTES	BENEFICIARIAS
UNIVERSO	186.604	554.520
MARCO MUESTRAL	173.555	461.081

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





1.2 MARCO UTILIZADO

A partir del proceso de aplicación de la encuesta el marco utilizado alcanza a 173.555 postulantes y 461.081 beneficiarias, todas correspondientes a aquellas que se intentó contactar durante el período de aplicación de las encuestas. El estado de aplicación sobre este marco, a partir del proceso de realización de encuestas bajo modalidad correo electrónico, se observa en la tabla n°2.

TABLA N°2: ESTADO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS BONO AL TRABAJO DE LA MUJER AÑO 2023.

ESTADO DE ENCUESTAS	POSTULANTES	BENEFICIARIAS
MARCO UTILIZADO	173.355	461.081
FINALIZADAS (F)	41.230	65.915
PARCIALES (P)	1.056	1.489
RECHAZADAS (R)	-	-
NO CONTACTADAS (NC)	131.269	393.677
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	-	-
NO UBICABLE (NU)	-	-

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

En función de los resultados de aplicación antes descritos se presentan en la tabla n°3 los principales indicadores del trabajo de campo para las muestras potencialmente elegibles.

TABLA N°3: INDICADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS BONO AL TRABAJO DE LA MUJER AÑO 2023.

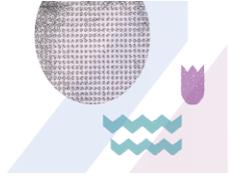
INDICADOR	POSTULANTES	BENEFICIARIAS
TASA DE RESPUESTA	23,8%	14,3%
TASA DE CONTACTO	24,4%	14,6%
TASA DE COOPERACIÓN	97,5%	97,8%
TASA DE RECHAZO	0,0%	0,0%

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

La tasa de respuesta registra la proporción de encuestas realizadas sobre el total del marco muestral utilizado.

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





La tasa de contacto muestra la proporción de casos de la muestra en que el encuestador logra hablar o tener la atención del usuario, donde finalmente puede obtener o no la encuesta.

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

La tasa de cooperación registra la proporción de unidades muestrales encuestadas sobre todas las unidades elegibles que fueron contactadas.

$$Tasa\ de\ cooperación = \frac{F}{F + P + R}$$

Finalmente, la tasa de rechazo registra la proporción de los elementos de la muestra que rechazan completamente a participar en el estudio, sobre el total del marco muestral utilizado.

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

1.3 DISEÑO MUESTRAL

A partir del marco muestral se calcularon los errores muestrales regionales obtenidos en base a un nivel de confianza de un 95%. La fuente de información utilizada para el cálculo de la muestra fue la base de datos administrativa del programa.

TABLA N°4. UNIVERSO Y MUESTRAS BTM AÑO 2023, POSTULANTES

REGIÓN	UNIVERSO	MARCO MUESTRAL	MUESTRA	ERROR
TARAPACÁ	4.039	3.762	1.103	2,5%
ANTOFAGASTA	7.702	7.029	2.010	1,9%
ATACAMA	3.495	3.223	787	3,0%
COQUIMBO	8.170	7.603	1.850	2,0%
VALPARAÍSO	18.688	17.489	4.192	1,3%
O'HIGGINS	10.769	9.949	2.341	1,8%
MAULE	11.995	11.137	2.388	1,8%
BIOBÍO	15.646	14.579	3.190	1,5%
ARAUCANÍA	10.522	9.832	2.067	1,9%
LOS LAGOS	9.085	8.437	1.882	2,0%
AYSÉN	1.224	1.130	246	5,5%
MAGALLANES	1.777	1.646	377	4,4%
METROPOLITANA	71.927	66.908	16.500	0,7%
LOS RÍOS	4.148	3.899	820	3,0%
ARICA Y PARINACOTA	2.531	2.352	523	3,8%
ÑUBLE	4.886	4.580	954	2,8%
Total	186.604	173.555	41.230	0,4%

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





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

REGIÓN	UNIVERSO	MARCO MUESTRAL	MUESTRA	ERROR MUESTRAL
TARAPACÁ	11.168	9.347	1.694	2,2%
ANTOFAGASTA	20.983	17.158	3.038	1,6%
ATACAMA	8.354	6.975	1.055	2,8%
COQUIMBO	22.840	19.275	2.876	1,7%
VALPARAÍSO	60.333	50.918	7.264	1,1%
O'HIGGINS	32.753	27.024	3.525	1,5%
MAULE	36.128	29.808	3.626	1,5%
BIOBÍO	44.418	36.906	4.947	1,3%
ARAUCANÍA	30.749	25.608	3.088	1,7%
LOS LAGOS	26.034	21.810	2.731	1,8%
AYSÉN	3.043	2.490	331	5,0%
MAGALLANES	5.642	4.743	668	3,5%
METROPOLITANA	218.458	180.674	27.604	0,5%
LOS RÍOS	11.432	9.784	1.109	2,8%
ARICA Y PARINACOTA	6.783	5.781	816	3,2%
ÑUBLE	15.402	12.780	1.543	2,3%
Total	554.520	461.081	65.915	0,4%

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

1.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

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

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

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

Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para analizar los resultados corresponde a la evaluación tradicional de satisfacción, donde las respuestas se agrupan en tres niveles de satisfacción: las notas 7 y 6 corresponde a satisfacción positiva, nota 5 a satisfacción neutra, y notas 4 o menores a

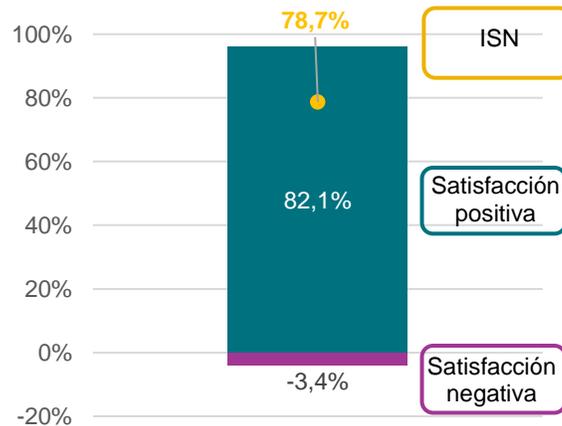




insatisfacción. A partir de lo anterior se construyen los indicadores de satisfacción neta que será como mediremos el resultado de cada una de las dimensiones, subdimensiones y variables. La fórmula empleada se detalla a continuación:

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

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



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

ISN	CATEGORIZACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN
91%-100%	Excelente
76%-90%	Positiva
61%-75%	Regular
51%-60%	Negativa
-100%-50%	Muy negativa





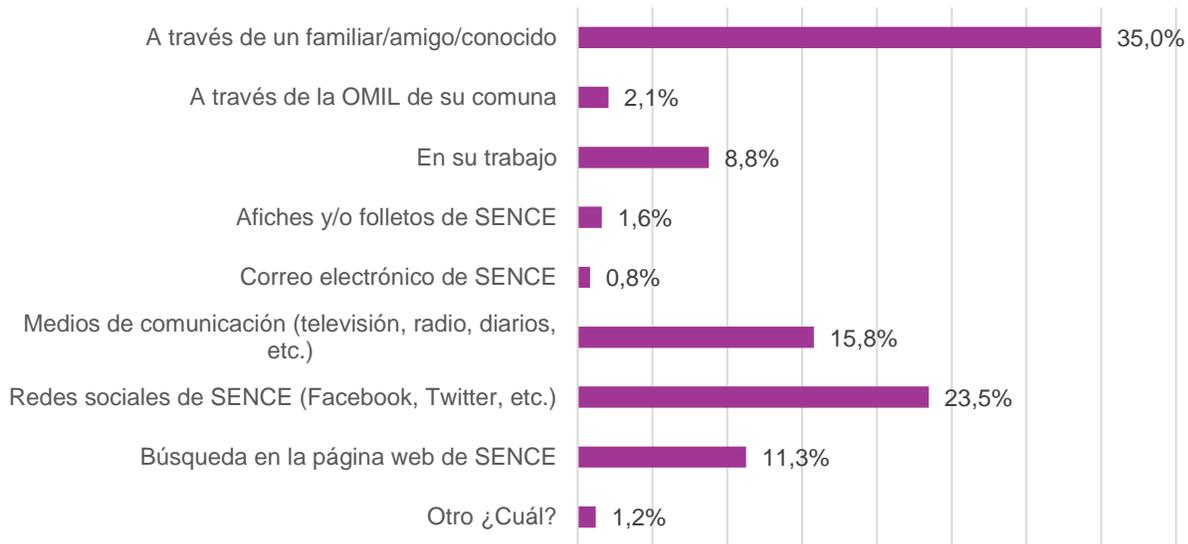
2. RESULTADOS

2.1 ANTECEDENTES

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

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se identifica que un 35% de las beneficiarias señala que se enteraron por medio de familiares/amigos/conocidos, seguido de un 23,5% de quienes se enteraron por las redes sociales de SENCE, un 15,8% que se enteraron por medios de comunicación masivo, y un 11,3% buscaron en la página web de SENCE.

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



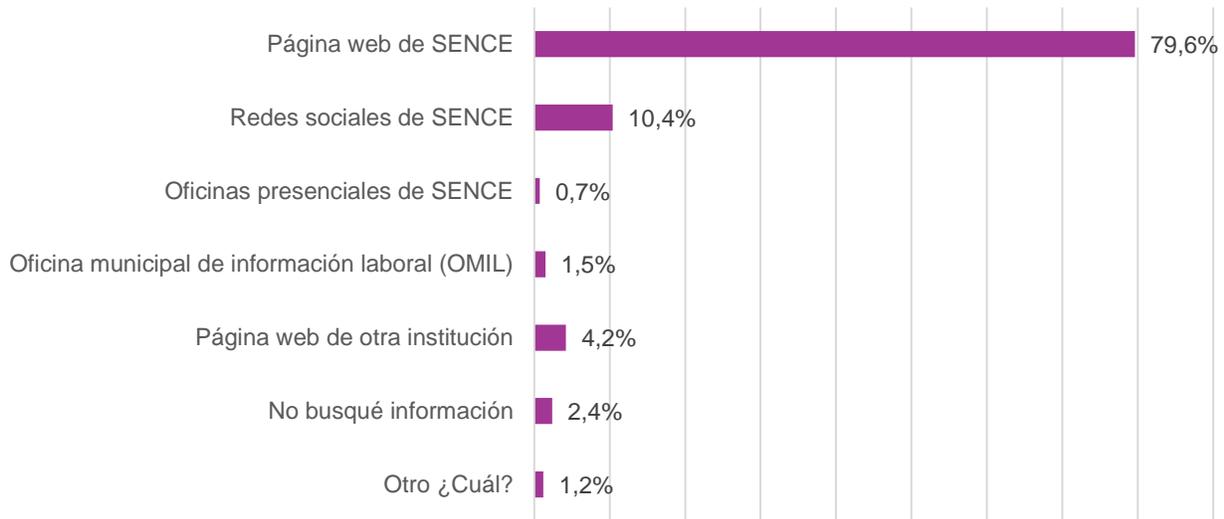
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2023.

En relación con el medio por el que buscó información sobre el subsidio, se observa que es la página web el canal principal con un 79,6%, seguido muy lejos de las redes sociales con un 10,4% y páginas web de otras instituciones con un 4,2%. Un 2,4% de las encuestadas indica no haber buscado información.





GRÁFICO N°2: ¿A TRAVÉS DE QUE MEDIO BUSCÓ INFORMACIÓN SOBRE EL SUBSIDIO REFERENTE A REQUISITOS DE POSTULACIÓN, MONTO DEL SUBSIDIO, FECHAS Y FORMAS DE PAGO, ETC.?



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

2.2 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

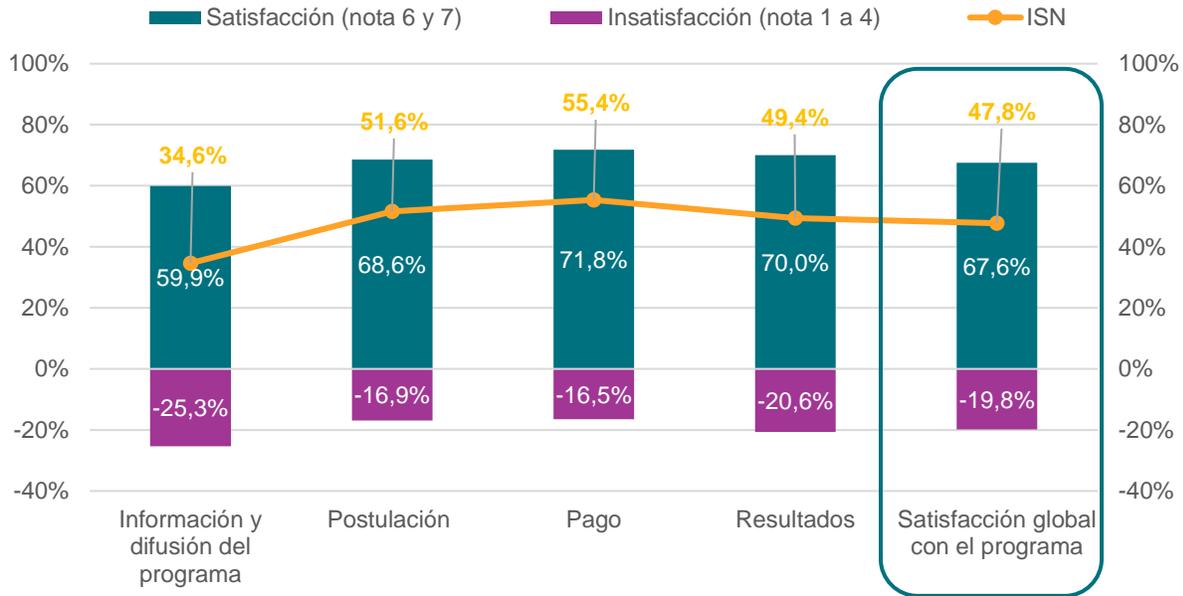
La encuesta de satisfacción se divide en un total de cuatro dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a “*información y difusión del programa*”, la segunda a “*postulación*”, la tercera a “*proceso de pago*”, y la última a “*resultados*”. Las postulantes al programa durante el año 2023 responden las dos primeras dimensiones. Mientras que las beneficiarias que recibieron pagos durante el año 2023 responden los aspectos vinculados a información de la primera, tercera y cuarta dimensión.

El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 47,8%, considerado como muy negativo. Las dimensiones del programa que fueron evaluadas de forma negativa: “*Postulación*” y “*Pagos*” con ISN de 51,6% y 55,4% respectivamente, o muy negativa “*Información y difusión del programa*” con un 34,6% y “*Resultados*” con un 49,4% (gráfico n°3).





GRÁFICO N°3: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



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

En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las subdimensiones y variables que componen las cuatro dimensiones recién presentadas, pudiendo de esa forma identificar cuáles son los elementos que están generando mayores niveles de insatisfacción.

2.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA”

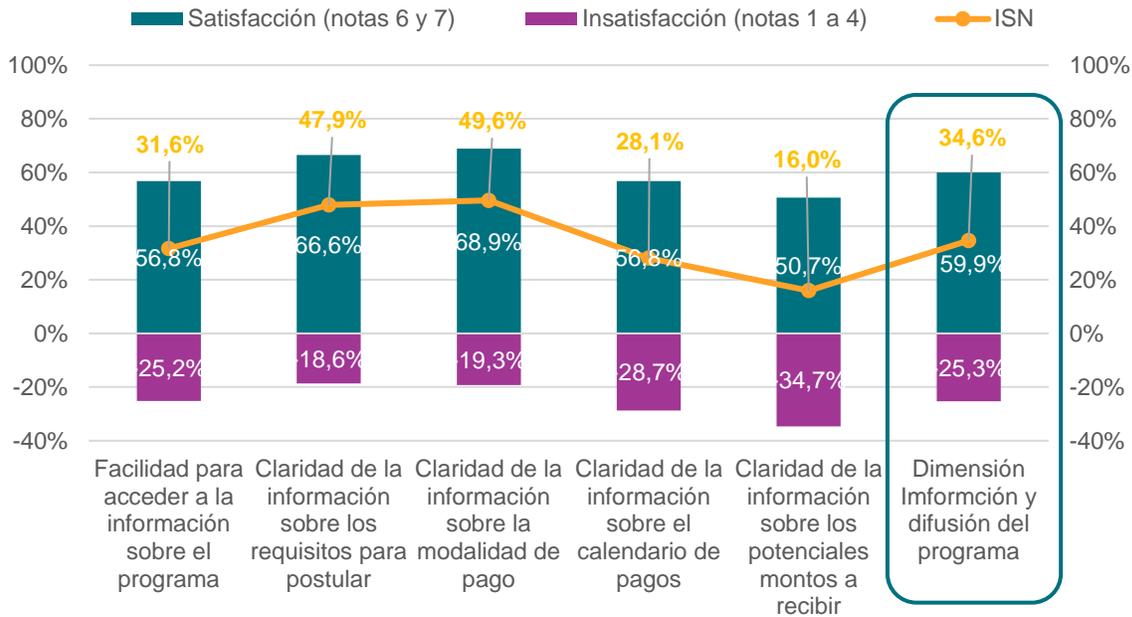
La primera dimensión de evaluación del programa corresponde a “*información y difusión del programa*”, donde se evalúa la accesibilidad de la información y la calidad de la información sobre las características del programa. Esta dimensión es evaluada por postulantes al programa y por parte de las beneficiarias que recibieron pagos, a excepción del aspecto “*Información sobre los requisitos de postulación*” el que es evaluado sólo por las primeras. La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 34,6% correspondiente a un nivel muy negativo.

Se observa que todas las variables obtienen una evaluación muy negativa, donde las que presentan ISN más bajo corresponden a “*información sobre los potenciales montos a recibir*”, e “*información sobre el calendario de pagos*”. Mientras que los aspectos mejor evaluados corresponden a “*información sobre la modalidad de pago*” e “*información sobre los requisitos de postulación*”.





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



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

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

La gran mayoría de las usuarias del programa postularon a través de la página web de SENCE, específicamente un 96,1% de las usuarias. Mientras que un 1,4% postuló de manera telefónica y un 1,2% lo hizo en una oficina de SENCE.



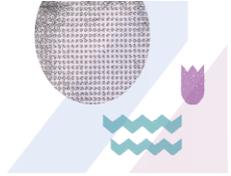
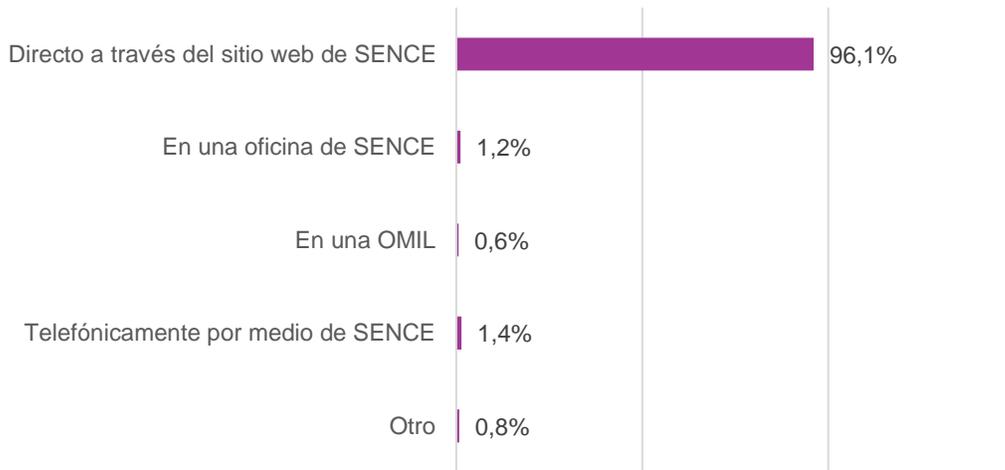


GRÁFICO N°5: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL SUBSIDIO?



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

La mayor parte de las postulantes declara no haber necesitado ayuda para realizar su postulación, correspondiente a un 79%. Además, del total de beneficiarias del programa, un 76,8% señala haber leído el instructivo de postulación disponible en la página web.

GRÁFICO N°6: ¿NECESITÓ APOYO DE OTRA PERSONA PARA POSTULAR?

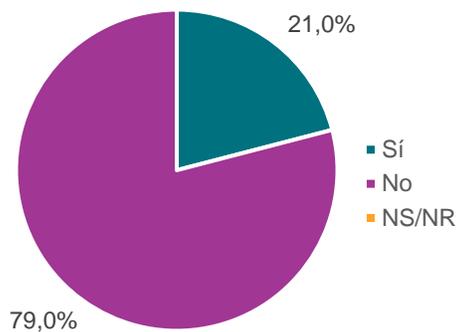
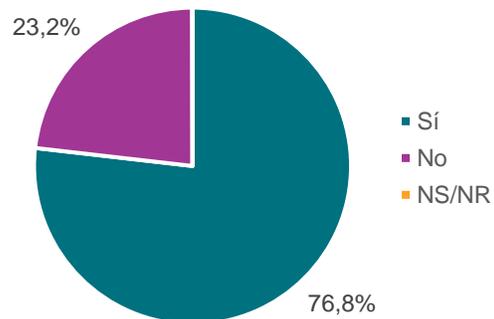


GRÁFICO N°7: ¿LEYÓ EL MANUAL DE POSTULACIÓN DISPONIBLE EN LA PÁGINA WEB?



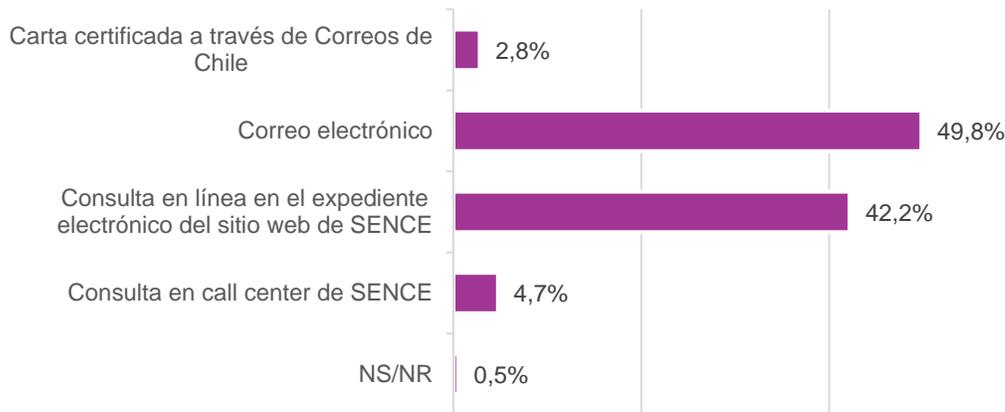
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2023.

Respecto a la modalidad en que las usuarias se enteraron de los resultados de sus postulaciones, un 49,8% lo hizo por correo electrónico, un 42,2% por consulta en el expediente electrónico, un 4,7% por el centro de llamados de SENCE y sólo un 2,8% por carta certificada.





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



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

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

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

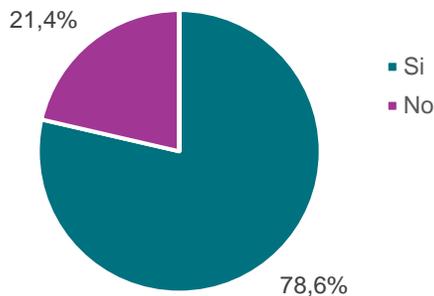
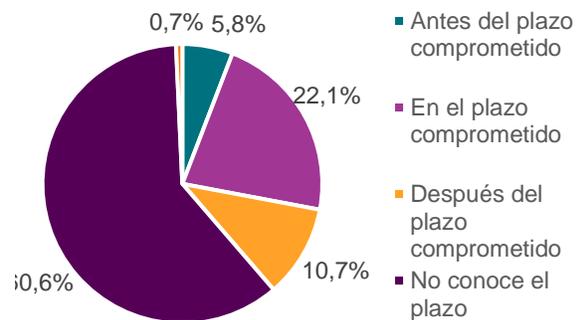


GRÁFICO N°10: ¿CUÁNDO OCURRIÓ LA NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DE LA POSTULACIÓN AL SUBSIDIO?



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

EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCESO DE POSTULACIÓN”

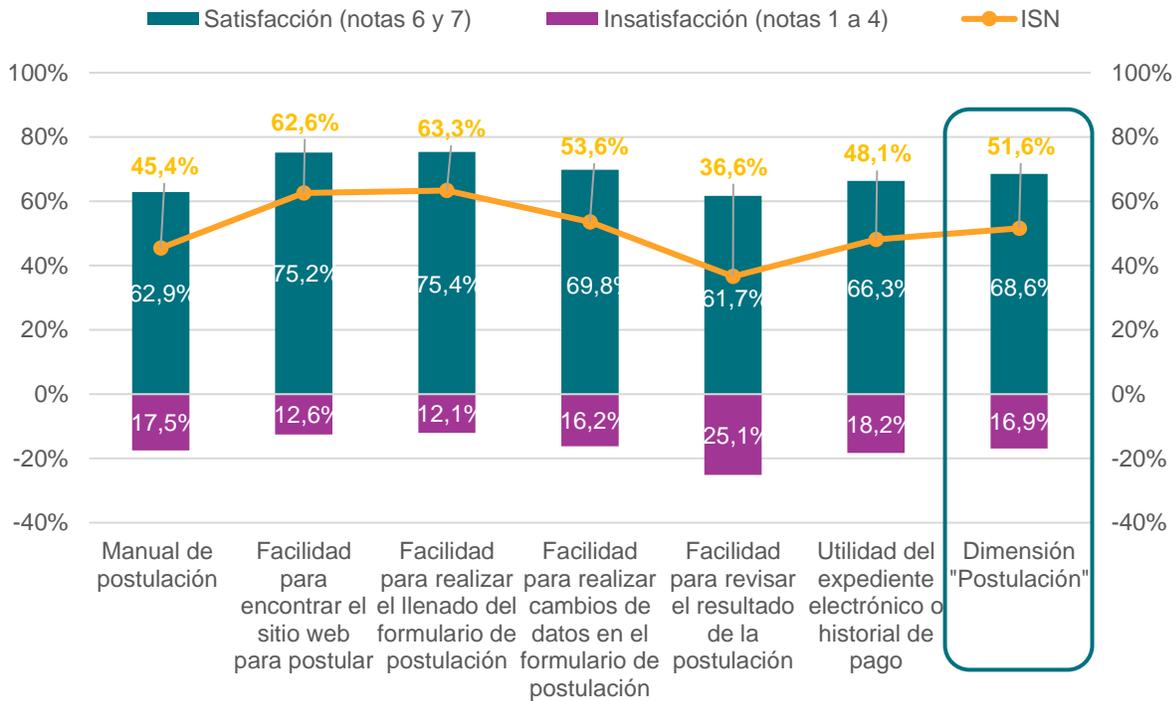
La dimensión “proceso de postulación” es evaluada sólo por postulantes al programa, presentado un ISN negativo equivalente a 51,6%. Este resultado se explica por la evaluación muy negativa recibida en “facilidad para revisar el resultado de la postulación” y “manual de





postulación” con ISN de 36,6% y 45,4%, respectivamente. Mientras que los aspectos mejor evaluados corresponden a “facilidad para realizar el llenado del formulario de postulación” y “facilidad para encontrar el sitio web para postular”, las que reciben evaluaciones regulares con ISN de 63,3 y 62,6%.

GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE POSTULACIÓN"



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

2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCESO DE PAGO”

ANTECEDENTES

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

Relativo al proceso de pago, la mayor parte de las usuarias encuestadas, 93%, señalan tener claridad de las fechas de pago. Por otra parte, un 87% señala que tiene claridad sobre el medio de pago en que recibirá el subsidio.





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

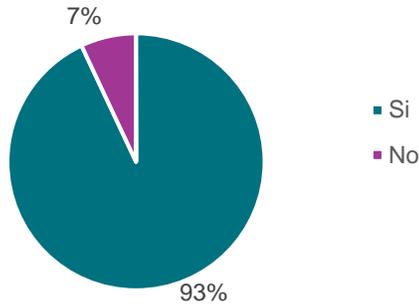
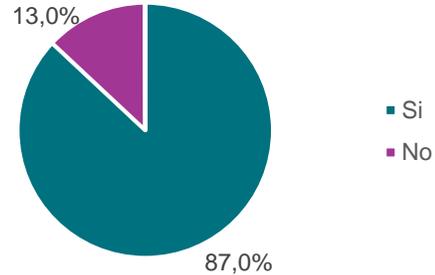


GRÁFICO N°13: ¿TIENE CLARO EL MEDIO DE PAGO QUE USTED DISPONE PARA RECIBIR EL SUBSIDIO?



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

De aquellas usuarias que tienen claro cómo les llega el pago del subsidio, un 98,2% señala que es un depósito en su cuenta y un 1,3% por medio de efectivo.

TABLA N°6: ¿CUÁL ES EL MEDIO DE PAGO DEL SUBSIDIO

OPCIONES	BENEFICIARIAS	PORCENTAJE
EFFECTIVO	746	1,3%
DEPÓSITO EN SU CUENTA	56.286	98,2%
OTRO	301	0,5%
TOTAL	57.333	100%

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

Otra información recabada respecto al pago del subsidio es si las usuarias han recibido alguna vez el pago de éste, a lo que el 88,5% de las encuestadas señala que sí. Al 10,9% restante, que señaló no haberlo recibido, se les pregunta el porqué, a lo que, en su mayoría, 30,8%, responde que desconoce si les concedieron el beneficio, un 18,5% señala desconocer las fechas de pago, y un 18% señala que aún no ha salido su primer pago. Dentro de la opción otro se mencionan razones referidas a: no estar trabajando, extinción del beneficio, incumplimiento de requisitos, incompatibilidad con otros beneficios, falta de pago de cotizaciones y desconocimiento de las razones.

TABLA N°7: DURANTE EL AÑO 2023, ¿RECIBIÓ EL PAGO DEL SUBSIDIO AL MENOS UNA VEZ?

OPCIONES	BENEFICIARIAS	PORCENTAJE
SI	58.323	88,5%
NO	7.178	10,9%
NS/NR	414	0,6%
TOTAL	65.915	100%

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

TABLA N°8: ¿POR QUÉ NO HA RECIBIDO EL SUBSIDIO?





OPCIONES	BENEFICIARIAS	PORCENTAJE
DESCONOCE LAS FECHAS DE PAGO	1.329	18,5%
DESCONOCE SI LE CONCEDIERON EL BENEFICIO	2.211	30,8%
DESCONOCE LA FORMA EN QUE SE REALIZA EL PAGO	414	5,8%
DESCONOCE LA UBICACIÓN DE LAS SUCURSALES	102	1,4%
TIENE DIFICULTAD PARA ACCEDER A LOS PUNTOS DE PAGO	137	1,9%
NO HA SALIDO AÚN EL PRIMER PAGO	1.289	18,0%
FALTA DE TIEMPO	224	3,1%
OTRO ¿CUÁL?	1.472	20,5%
TOTAL	7.178	100%

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

También se les consulta a las usuarias si en alguna oportunidad se les ha suspendido el pago del subsidio, a lo que el 26,9% señala que sí. Respecto a si comprendieron las razones por las que se suspendió el pago un 29,3% señala conocerlas.

TABLA N°9: ¿EN ALGUNA OPORTUNIDAD NO SE LE HA PAGADO EL BONO O SUBSIDIO?

OPCIONES	BENEFICIARIAS	PORCENTAJE
SI	17.717	26,9%
NO	20.554	31,2%
NO SABE	19.957	30,3%
NR	7.687	11,7%
TOTAL	65.915	100%

TABLA N°10: ¿COMPRENDIÓ USTED LAS RAZONES POR LAS QUE SE NO SE LE HA PAGADO EL PAGO?

OPCIONES	BENEFICIARIAS	PORCENTAJE
SI	5.191	29,3%
NO	12.491	70,5%
NS/NR	35	0,2%
TOTAL	17.717	100%

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

Las principales razones de no pago corresponden a que “*presenta una renta superior al requisito del subsidio*” con un 25,8%, “*no presenta información de renta*” con un 24,6% y “*ser beneficiario del Ingreso mínimo garantizado*” con un 18,8%. En la opción otro se mencionan razones referidas a: no estar trabajando, incumplimiento de requisitos, incompatibilidad con otros beneficios, licencias médicas, cambio de datos de usuarios, y falta de pago de cotizaciones.

TABLA N°11: ¿CUÁLES HAN SIDO LAS CAUSAS DE SU NO PAGO O SUSPENSIÓN DEL SUBSIDIO?

OPCIONES	BENEFICIARIAS	PORCENTAJE
NO PRESENTA INFORMACIÓN DE RENTA	1.275	24,6%
NO PRESENTA PAGO DE COTIZACIONES POR PARTE DEL EMPLEADOR	929	17,9%
PRESENTA UNA RENTA SUPERIOR AL REQUISITO DEL SUBSIDIO	1.339	25,8%
EXTINGUIDO SU BENEFICIO POR CUMPLIMIENTO DE LA EDAD MÁXIMA	45	0,9%
SE ENCUENTRA EXTINGUIDO SU BENEFICIO (CUMPLE MÁS DE 4 AÑOS)	149	2,9%
POR SER BENEFICIARIO DEL INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	978	18,8%
OTRO ¿CUÁL?	476	9,2%
TOTAL	5.159	100%

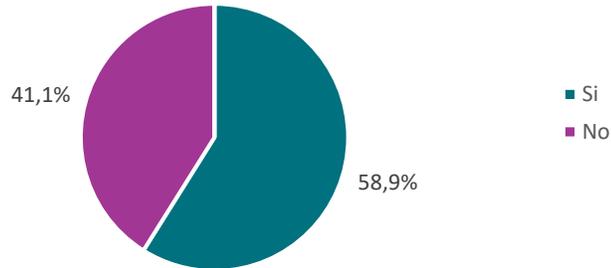
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2023.





Cabe señalar que el 58,9% de las beneficiarias encuestadas señalan haber utilizado el expediente electrónico como medio para actualizar sus datos y revisar la información sobre su subsidio.

GRÁFICO N°14: ¿USTED HA UTILIZADO EL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO PARA ACTUALIZAR SUS DATOS Y REVISAR INFORMACIÓN SOBRE SU SUBSIDIO?

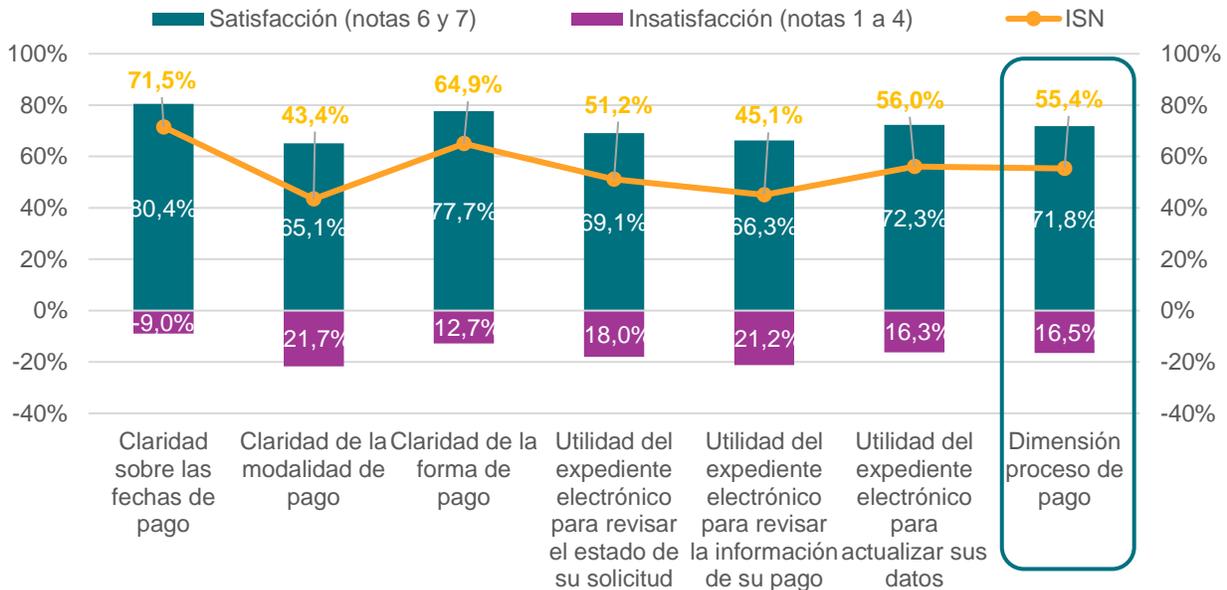


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2023.

EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCESO DE PAGO”

La dimensión “proceso de pago”, evaluada por beneficiarias que recibieron pagos durante el año 2023, presenta un ISN de 55,4% que corresponde a una satisfacción negativa. Este resultado se explica por la evaluación muy negativa de los aspectos “claridad de la modalidad de pago” que alcanza un ISN de 43,4%, y la “utilidad del expediente electrónico para revisar la información de su pago mensual” que obtiene un ISN de 45,1%. Por otra parte, los aspectos mejor evaluados corresponden a la “claridad sobre las fechas de pago” con un ISN de 71,5%, y la “claridad de la forma de pago” que obtiene un ISN de 64,9%, ambas equivalentes a una satisfacción regular.

GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN PROCESO DE PAGO



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



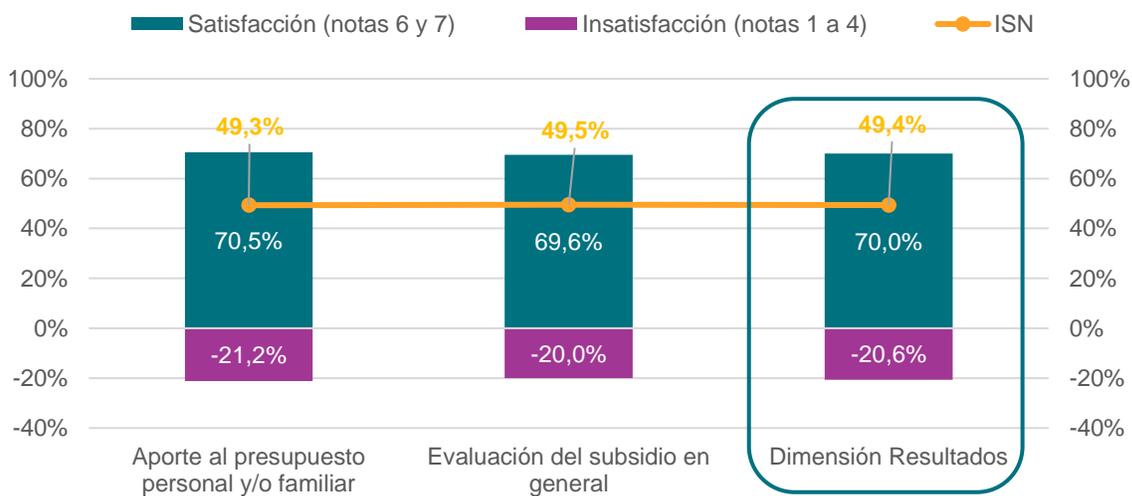


2.6 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

La última dimensión analizada en este reporte es “Resultados”, que engloba la percepción de las usuarias, sólo aquellas que recibieron pagos durante el año 2023, en cuanto al aporte del subsidio. Esta dimensión presenta un ISN igual a 49,4%, considerado muy negativo.

Las variables que componen esta dimensión presentan ISN similares al de la dimensión que en particular corresponden a “aporte al presupuesto familiar” y “evaluación general del subsidio” con satisfacción muy negativa, que producto de ISN de 49,3% y 49,5%, respectivamente.

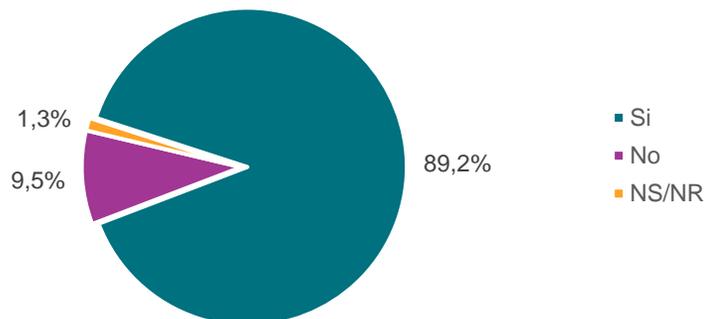
GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN RESULTADOS



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

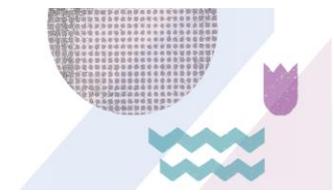
Por último, al consultarle a las usuarias si recomendarían este subsidio a otras personas, la mayor parte, un 89,2%, señala que sí lo haría.

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



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





3. RESULTADOS DESAGREGADOS POR REGIÓN Y MODALIDAD DE PAGO

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada regional y por modalidad de pago considerando que la muestra no solo es representativa a nivel nacional, sino que también por estas variables. Sin embargo, tomando en cuenta la baja contactibilidad y el número reducido de casos en algunas regiones, es que los errores muestrales en algunas regiones son levemente superiores al 5%, aspecto que es importante de tomar en cuenta al leer las cifras que se presentan a continuación.

Las siguientes tablas presentan los ISN para cada región y modalidad de pago, por cada dimensión que compone la encuesta, además de los porcentajes de satisfacción positiva y negativa. Asimismo, se agregan los resultados a nivel nacional de modo de generar un comparativo con los resultados obtenidos en cada variable.

TABLA N°12: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN REGIONAL DEL BONO AL TRABAJO DE LA MUJER AÑO 2023.

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

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



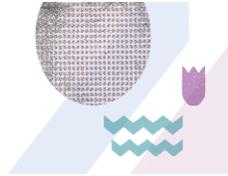


TABLA N°13: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN POR MODALIDAD DE PAGO DEL BONO AL TRABAJO DE LA MUJER AÑO 2023.

MODALIDAD DE PAGO	ANUAL	MENSUAL	NACIONAL
Información y difusión del programa			
Positiva	59,5%	60,2%	59,9%
Negativa	25,3%	25,3%	25,3%
ISN	34,2%	35,0%	34,6%
Proceso de Postulación			
Positiva	69,5%	68,0%	68,6%
Negativa	16,0%	17,5%	16,9%
ISN	53,6%	50,6%	51,6%
Proceso de Pago			
Positiva	71,2%	72,4%	71,8%
Negativa	16,7%	16,2%	16,5%
ISN	54,5%	56,1%	55,4%
Resultados			
Positiva	75,7%	65,1%	70,0%
Negativa	16,6%	24,1%	20,6%
ISN	59,1%	41,0%	49,4%
Satisfacción global programa	50,3%	45,7%	47,8%

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



4. ANEXOS

CUESTIONARIO POSTULANTES AL 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 Subsidio al Empleo Joven (SEJ)/Bono al Trabajo de la Mujer (BTM). De acuerdo a nuestros registros usted postuló a este subsidio durante el año 2023.</p> <p>Por este motivo quisiéramos conocer su opinión sobre el beneficio y le invitamos a contestar algunas preguntas relacionadas con él. Sus respuestas serán de gran utilidad para generar las mejoras necesarias en el sistema. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.</p> <p>Agradeciendo su disposición, le saluda atentamente, Unidad de Estudios Servicio Nacional de Capacitación y Empleo</p>
---------------------	--



1. INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA:

Indicador	[PREG_01] ¿Cómo se enteró usted que existía este subsidio?	
Identificación de fuentes de información y difusión del programa	a. A través de un familiar/amigo/conocido	
	b. A través de la OMIL de su comuna	
	c. En su trabajo	
	d. Afiches y/o folletos de SENCE	
	e. Correo electrónico de SENCE	
	f. Medios de comunicación (televisión, radio, diarios, etc.)	
	g. Redes sociales de SENCE (Facebook, Twitter, etc.)	
	h. Búsqueda en la página web de SENCE	
	i. Otro ¿Cuál?	

Indicador	[PREG_02] ¿A través de que medio buscó información sobre el subsidio referente a requisitos de postulación, monto del subsidio, fechas y formas de pago, etc.?	
Identificación de fuentes de información y difusión del programa	a. Página web de SENCE	
	b. Redes sociales de SENCE	
	c. Oficinas presenciales de SENCE	
	d. Oficina municipal de información laboral (OMIL)	
	e. Página web de otra institución	
	f. No busqué información	
	g. Otro ¿Cuál?	





Indicador	[PREG_03] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es muy difícil y 7 muy fácil) ¿qué tan fácil fue para usted acceder a la información sobre el subsidio?	Nota de 1 a 7
Accesibilidad de la información		

Indicador	[PREG_04] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría a la claridad de la información disponible sobre las siguientes características del subsidio?		
Calidad y claridad de información sobre las características básicas del programa:	[PREG_04_01] Claridad de la información sobre los requisitos para postular	No tuvo información	Nota de 1 a 7
	[PREG_04_02] Claridad de la información sobre la modalidad de pago (depósito o efectivo)	No tuvo información	Nota de 1 a 7
	[PREG_04_03] Claridad de la información sobre el calendario de pagos	No tuvo información	Nota de 1 a 7
	[PREG_04_04] Claridad de la información sobre los potenciales montos a recibir según tramo de renta	No tuvo información	Nota de 1 a 7

2. PROCESO DE POSTULACIÓN

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





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

Indicador	[PREG_07] En una escala de 1 a 7, (donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos para postular al subsidio?	
Evaluación plataforma web para postulación	[PREG_07_01] Facilidad para encontrar el sitio web para postular	Nota de 1 a 7
	[PREG_07_02] Facilidad para realizar el llenado del formulario de postulación	Nota de 1 a 7
	[PREG_07_03] Facilidad para realizar cambios de datos en el formulario de postulación	Nota de 1 a 7
	[PREG_07_04] Facilidad para revisar el resultado de la postulación	Nota de 1 a 7

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

Indicador	[PREG_09] En una escala de 1 a 7, (donde 1 es muy difícil y 7 es muy fácil) ¿Qué tan fácil fue para usted seguir el manual de postulación?	Nota de 1 a 7
Instructivo de postulación		





3. RESULTADOS DE LA POSTULACIÓN

Indicador	[PREG_10] ¿Cómo se enteró de los resultados de su postulación?	
Notificación de resultados de postulación	a. Carta certificada a través de Correos de Chile	
	b. Correo electrónico	
	c. Consulta en línea en el expediente electrónico del sitio web de SENCE	
	d. Consulta en call center de SENCE	

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

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

Indicador	[PREG_13] En una escala de 1 a 7, (donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del expediente electrónico del subsidio?	
Expediente electrónico del subsidio	[PREG_13_01] Utilidad del expediente electrónico para revisar el estado de su solicitud	Nota de 1 a 7





Indicador	[PREG_14] La notificación del resultado de la postulación al subsidio ocurrió...	
Tiempo de espera de resultados	a. Antes del plazo comprometido	
	b. En el plazo comprometido	
	c. Después del plazo comprometido	
	d. No conoce el plazo	



CUESTIONARIO BENEFICIARIAS DEL BONO AL TRABAJO DE LA MUJER:

<p>Introducción</p>	<p>Estimado/a: el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) se encuentra realizando una encuesta de satisfacción sobre el Subsidio al Empleo Joven (SEJ)/Bono al Trabajo de la Mujer (BTM). De acuerdo con nuestros registros usted fue beneficiario/a de este subsidio durante el año 2023.</p> <p>Por este motivo quisiéramos conocer su opinión sobre el beneficio y le invitamos a contestar algunas preguntas relacionadas con él. Sus respuestas serán de gran utilidad para generar las mejoras necesarias en el programa. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.</p> <p>Agradeciendo su disposición, le saluda atentamente, Unidad de Estudios Servicio Nacional de Capacitación y Empleo</p>
----------------------------	---





1. INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA

Indicador	<p>[PREG_01] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es muy difícil y 7 muy fácil) ¿qué tan fácil es para usted acceder a la información sobre el subsidio?</p>	Nota de 1 a 7
Accesibilidad de la información		

Indicador	<p>[PREG_02] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría a la claridad de la información disponible sobre las siguientes características del subsidio?</p>		
Calidad y claridad de información sobre las características básicas del programa:	<p>[PREG_02_01] Claridad de la información sobre los requisitos para postular</p>	No tuvo información	Nota de 1 a 7
	<p>[PREG_02_02] Claridad de la información sobre la modalidad de pago (depósito o efectivo)</p>	No tuvo información	Nota de 1 a 7
	<p>[PREG_02_03] Claridad de la información sobre el calendario de pagos</p>	No tuvo información	Nota de 1 a 7
	<p>[PREG_02_04] Claridad de la información sobre los potenciales montos a recibir según tramo de renta</p>	No tuvo información	Nota de 1 a 7

2. EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

Indicador	<p>[PREG_03] ¿Usted ha utilizado el expediente electrónico para actualizar sus datos y revisar información sobre su subsidio?</p>	Sí
Cuenta usuario		No pasa a [PREG_05]



Indicador	[PREG_04] En una escala de 1 a 7, (donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos del expediente electrónico del subsidio?	
Expediente electrónico del subsidio	[PREG_04_01] Utilidad del expediente electrónico para revisar el estado de su solicitud	Nota de 1 a 7
	[PREG_04_02] Utilidad del expediente electrónico para revisar la información de su pago mensual	Nota de 1 a 7
	[PREG_04_03] Utilidad del expediente electrónico para actualizar sus datos bancarios, de dirección, modalidad de pago, otros	Nota de 1 a 7

3. PROCESO DE PAGO

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

Indicador	[PREG_06] En una escala de 1 a 7, (donde 1 es nada claro y 7 es muy claro) ¿cómo evaluaría la claridad sobre las fechas de pago del subsidio?	Nota de 1 a 7
Fechas de pago		

Indicador	[PREG_07] ¿Se han realizado los pagos en la fecha indicada?	Sí
Concreción del pago		No





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

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

Indicador	[PREG_11] ¿Por qué? pasa a [PREG_16]	
Concreción del pago	a. Desconoce las fechas de pago	
	b. Desconoce si concedieron el beneficio	
	c. Desconoce la forma en que se realiza el pago	
	d. Desconoce la ubicación de las sucursales o puntos de pago	
	e. Tiene dificultad para acceder a los puntos de pago	
	f. No ha salido aún el primer pago	
	g. Falta de tiempo	
	h. Otro ¿cuál?	





Indicador		Sí
Suspensión del pago	[PREG_12] ¿En alguna oportunidad no se le ha pagado el bono o subsidio?	No <i>pasa a</i> [PREG_15]
		No sabe <i>pasa a</i> [PREG_15]

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

Indicador	[PREG_14] ¿Cuáles han sido las causas de su no pago o suspensión del subsidio?	
Suspensión del pago	a. No presenta información de renta	
	b. No presenta pago de cotizaciones por parte del empleador	
	c. Presenta una renta superior al requisito del subsidio	
	d. Se encuentra extinguido su beneficio por cumplimiento de la edad máxima	
	e. Se encuentra extinguido su beneficio por cumplimiento del periodo de 4 años continuos	
	f. Por ser beneficiario del Ingreso mínimo garantizado	
	g. Otro ¿cuál?	



Indicador	[PREG_15] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos sobre el proceso de pago del subsidio?	
Evaluación general de proceso de pago	[PREG_15_01] Claridad de la modalidad de pago (mensual o anual)	Nota de 1 a 7
	[PREG_15_02] Claridad de la forma de pago (efectivo o depósito)	Nota de 1 a 7

4. RESULTADOS

Indicador	[PREG_16] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿considera usted que este subsidio ha sido un aporte a su presupuesto personal y/o familiar?	Nota de 1 a 7
Evaluación de resultados	[PREG_17] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría usted al subsidio como beneficio?	Nota de 1 a 7

Indicador	[PREG_18] ¿Recomendaría a otras personas acceder a este subsidio?	Sí
Recomendación		No

Subunidad de Estudios

