

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN BONO AL TRABAJO DE LA MUJER 2024

Subunidad de Estudios



sence



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

BONO AL TRABAJO DE LA MUJER 2024

MARZO 2025. 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 2024. 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 2024, y por otra parte a las beneficiarias que recibieron pagos durante el año 2024. 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 2024, correspondientes a 165.488 y 392.675 respectivamente. Del universo antes señalado forman parte del marco muestral, 164.984 usuarias nuevas y 386.558 beneficiarias, es decir, potencialmente contactables.

TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL BONO AL TRABAJO DE LA MUJER AÑO 2024.

REGISTROS	POSTULANTES	BENEFICIARIAS
UNIVERSO	165.488	392.675
MARCO MUESTRAL	164.984	386.558

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 164.984 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 2024.

ESTADO DE ENCUESTAS	POSTULANTES	BENEFICIARIAS
MARCO UTILIZADO	164.984	386.558
FINALIZADAS (F)	30.662	49.429
PARCIALES (P)	765	960
RECHAZADAS (R)	-	-
NO CONTACTADAS (NC)	133.557	336.169
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 2024.

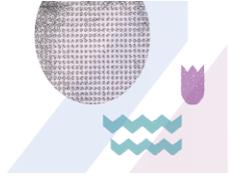
INDICADOR	POSTULANTES	BENEFICIARIAS
TASA DE RESPUESTA	19,0%	13,0%
TASA DE CONTACTO	18,6%	12,8%
TASA DE COOPERACIÓN	97,6%	98,1%
TASA DE RECHAZO	0,0%	0,0%

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 2024, POSTULANTES

REGIÓN	UNIVERSO	MARCO MUESTRAL	MUESTRA	ERROR
ARICA Y PARINACOTA	2.074	2.067	355	4,7%
TARAPACÁ	3.576	3.564	813	3,0%
ANTOFAGASTA	6.618	6.596	1.372	2,4%
ATACAMA	3.116	3.100	627	3,5%
COQUIMBO	7.596	7.567	1.452	2,3%
VALPARAÍSO	16.666	16.631	3.101	1,6%
METROPOLITANA	61.868	61.693	11.808	0,8%
O'HIGGINS	9.778	9.748	1.776	2,1%
ÑUBLE	4.371	4.359	742	3,3%
MAULE	11.161	11.116	1.869	2,1%
BIOBÍO	14.109	14.068	2.473	1,8%
ARAUCANÍA	9.598	9.569	1.583	2,3%
LOS RÍOS	3.635	3.629	632	3,5%
LOS LAGOS	8.539	8.511	1.527	2,3%
AYSÉN	1.041	1.035	187	6,5%
MAGALLANES	1.742	1.731	345	4,7%
TOTAL	165.488	164.984	30.662	0,5%

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





TABLA N°5. UNIVERSO Y MUESTRAS BTM AÑO 2024, PAGOS

REGIÓN	UNIVERSO	MARCO MUESTRAL	MUESTRA	ERROR MUESTRAL
ARICA Y PARINACOTA	5.277	5.203	678	3,5%
TARAPACÁ	8.076	7.934	1.241	2,6%
ANTOFAGASTA	14.781	14.454	2.271	1,9%
ATACAMA	5.856	5.747	785	3,3%
COQUIMBO	16.200	15.952	2.086	2,0%
VALPARAÍSO	43.143	42.583	5.422	1,2%
METROPOLITANA	153.696	151.018	20.657	0,6%
O'HIGGINS	23.423	23.091	2.773	1,8%
MAULE	25.634	25.301	2.670	1,8%
ÑUBLE	10.754	10.624	1.165	2,7%
BIOBÍO	31.601	31.157	3.633	1,5%
ARAUCANÍA	21.707	21.432	2.317	1,9%
LOS LAGOS	18.182	17.921	2.095	2,0%
LOS RÍOS	8.328	8.225	848	3,2%
AYSÉN	2.128	2.100	245	5,9%
MAGALLANES	3.889	3.816	543	3,9%
TOTAL	392.675	386.558	49.429	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 2024, responden las dos primeras dimensiones. Mientras que las beneficiarias que recibieron pagos durante el año 2024 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

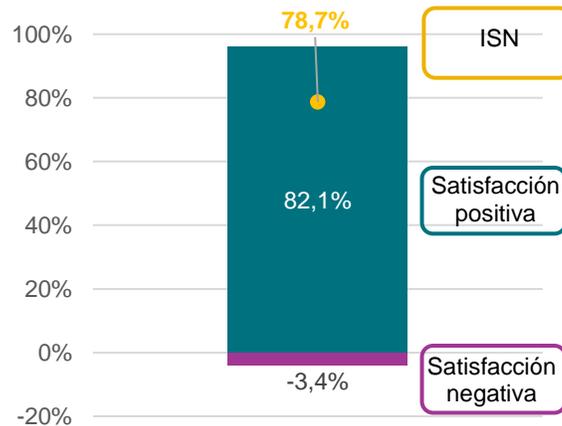




insatisfacción. A partir de lo anterior se construyen los indicadores de satisfacción neta que será como mediremos el resultado de cada una de las dimensiones, subdimensiones y variables. La fórmula empleada se detalla a continuación:

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

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



A partir de la definición anterior es que los resultados de los índices de satisfacción neta que se obtengan de cada evaluación de las dimensiones, 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



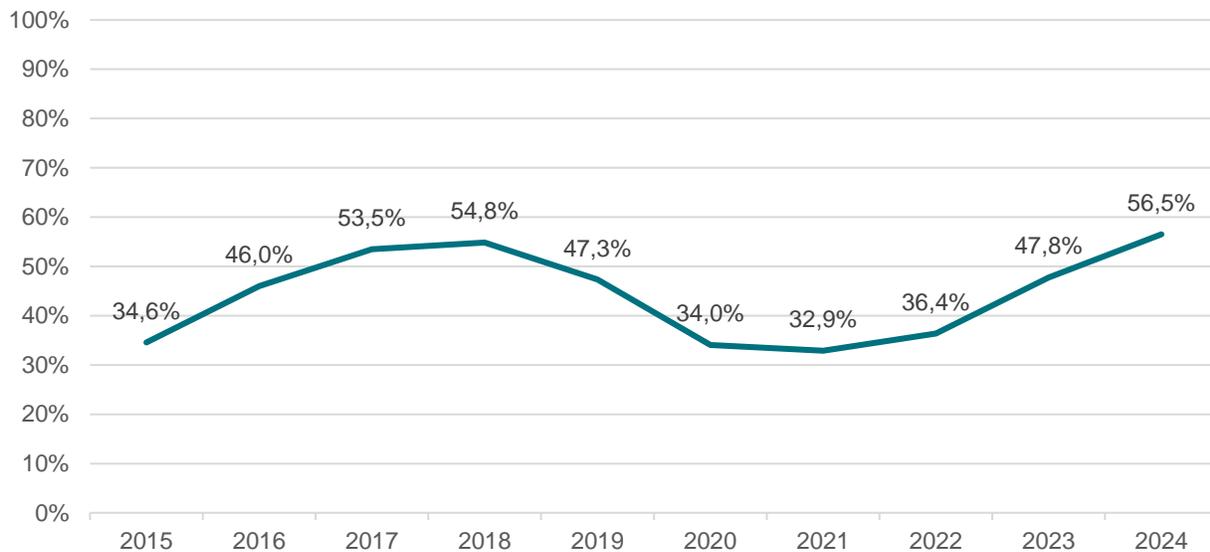


2. RESULTADOS

2.1 EVOLUCIÓN DE SATISFACCIÓN BONO AL TRABAJO DE LA MUJER

Para las encuestas de satisfacción del Bono al Trabajo de la Mujer se han realizado levantamientos de información desde el año 2016 hasta el año 2024, aunque sufriendo modificaciones en relación con sus contenidos, modalidades de realización y tiempos de aplicación. Sin embargo, los principales pilares de la medición (en términos de dimensiones consideradas en la evaluación) se han mantenido constantes, lo que posibilita la presentación de resultados globales en términos del ISN (índice de satisfacción neta) a nivel general, y luego diferenciado por dimensión.

GRÁFICO N°1: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA BONO AL TRABAJO DE LA MUJER, POR AÑO



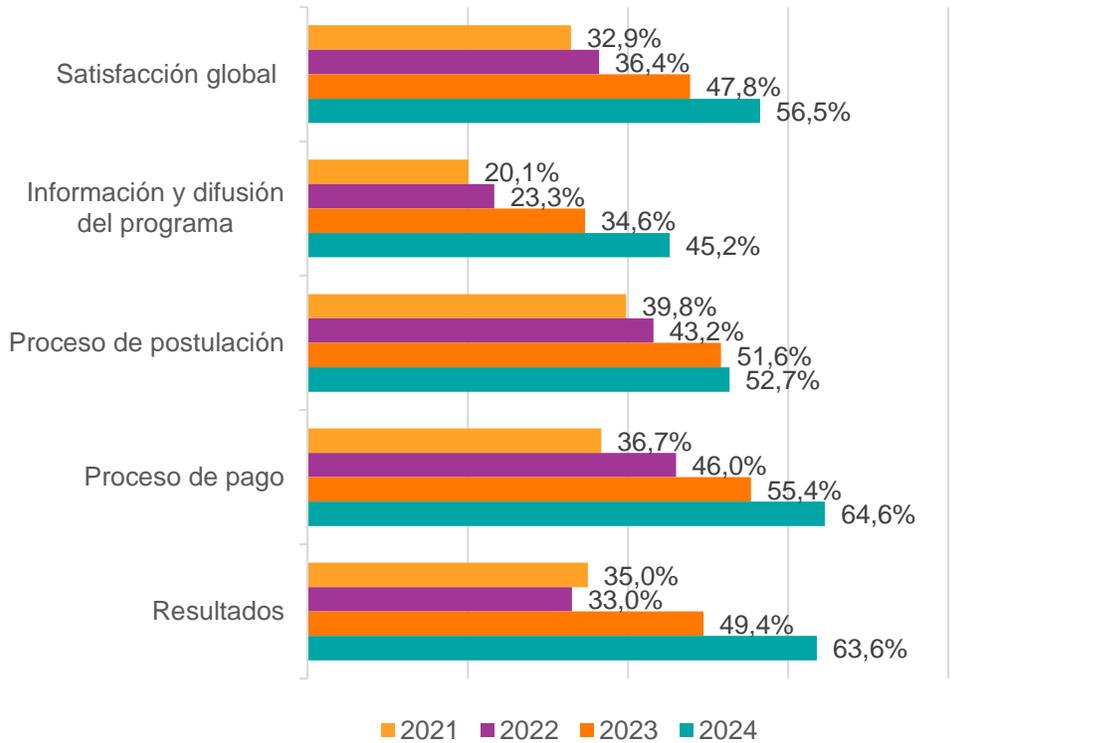
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2024.

El índice de satisfacción neta del Bono al Trabajo de la Mujer ha tenido una variación considerable en los últimos 8 años, alcanzando su máximo histórico en 2024, con un 56,6%. El índice luego sufre una caída considerable en el período 2020-2022, posiblemente influenciado por el impacto económico derivado de la pandemia del COVID-19, donde se vivió la destrucción de muchos empleos. Entre 2022 y 2023 el índice muestra una recuperación considerable de 11,4%. El año 2024 consolida la tendencia al alza, cerrando el índice de satisfacción neto en 56,5% alcanzando su máximo histórico.





GRÁFICO N°2: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA BONO AL TRABAJO DE LA MUJER, POR DIMENSIÓN Y AÑO



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2024.

Desglosando por dimensión, se puede observar un alza de manera transversal en los últimos 4 años. Algunas de las dimensiones que han demostrado aumentos más pronunciados son la de Resultados, que entre 2023 y 2024 aumenta 16,4%, seguido por Información y difusión del programa, que aumentó en 11,3% el último año. Coincidentemente, ambas dimensiones presentaban algunos de los índices de satisfacción netos más bajos en 2021, con 35% y 20,1%, respectivamente. El proceso de postulación, por su parte, inicia desde un punto más alto y mantiene un alza que se estanca en las dos últimas mediciones. El proceso de pago parte también de uno de los mejores índices del programa (36,7%), pero presenta un alza sostenida, hasta lograr una evaluación regular en 2024.



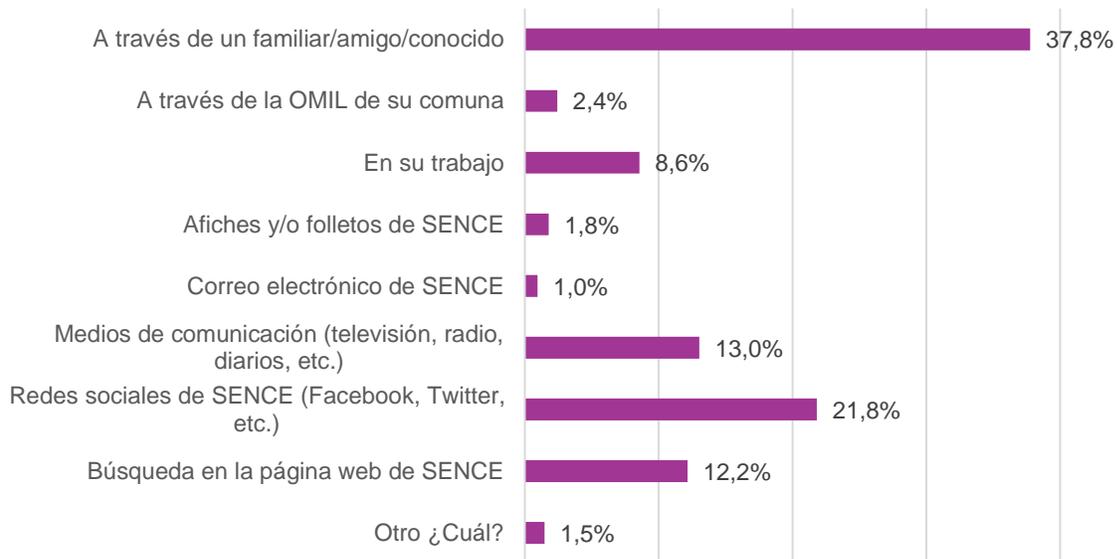


2.1 ANTECEDENTES

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 37,8% de las beneficiarias señala que se enteraron por medio de familiares/amigos/conocidos, seguido de un 21,8% de quienes se enteraron por las redes sociales de SENCE, un 13% que se enteraron por medios de comunicación masivo, y un 12,2% buscaron en la página web de SENCE.

GRÁFICO N°3: ¿CÓMO SE ENTERÓ USTED QUE EXISTÍA ESTE SUBSIDIO?



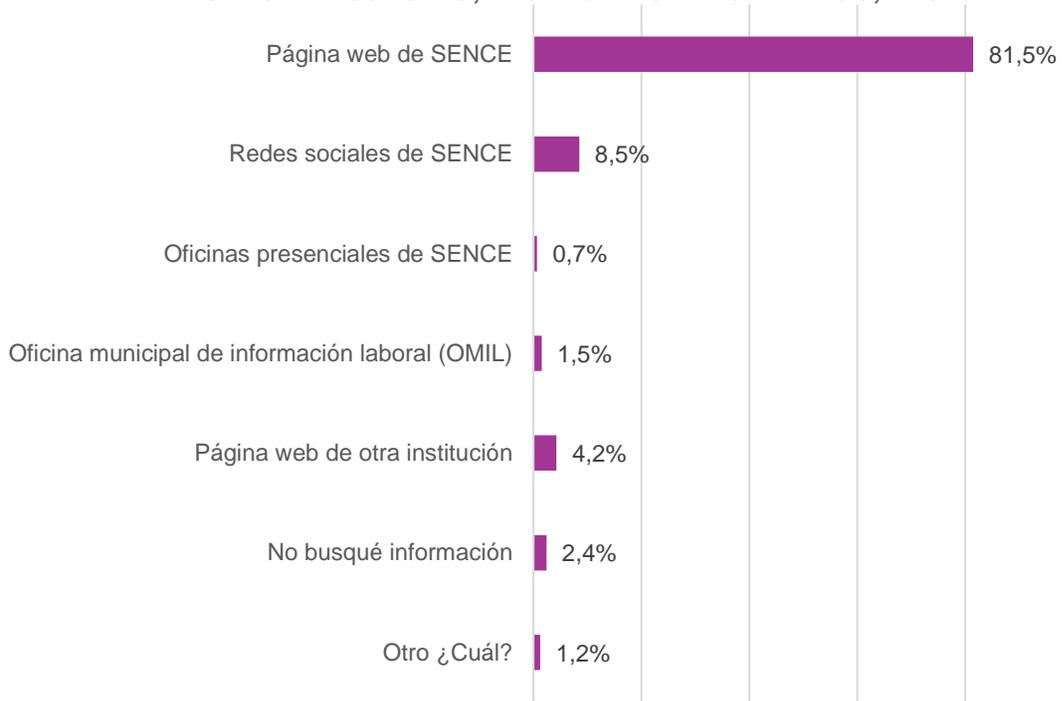
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2024.

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 81,5%, seguido muy lejos de las redes sociales con un 8,5% y páginas web de otras instituciones con un 4,2%. Un 2,4% de las encuestadas indica haber buscado información.





GRÁFICO N°4: ¿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 2024.

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 2024 responden las dos primeras dimensiones. Mientras que las beneficiarias que recibieron pagos durante el año 2024 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 56,5%, considerado como negativo. Las dimensiones del programa que alcanzaron menor calificación corresponden a “*Información y difusión del programa*” y “*Postulación*” con ISN de 45,2% y 52,7% respectivamente, lo que corresponde a evaluaciones muy negativa y negativa. Mientras que las dimensiones “*Pago*” y “*Resultados*” presentan evaluaciones regulares, con ISN de 64,6% y 63,6% respectivamente (gráfico n°5).



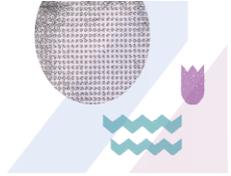
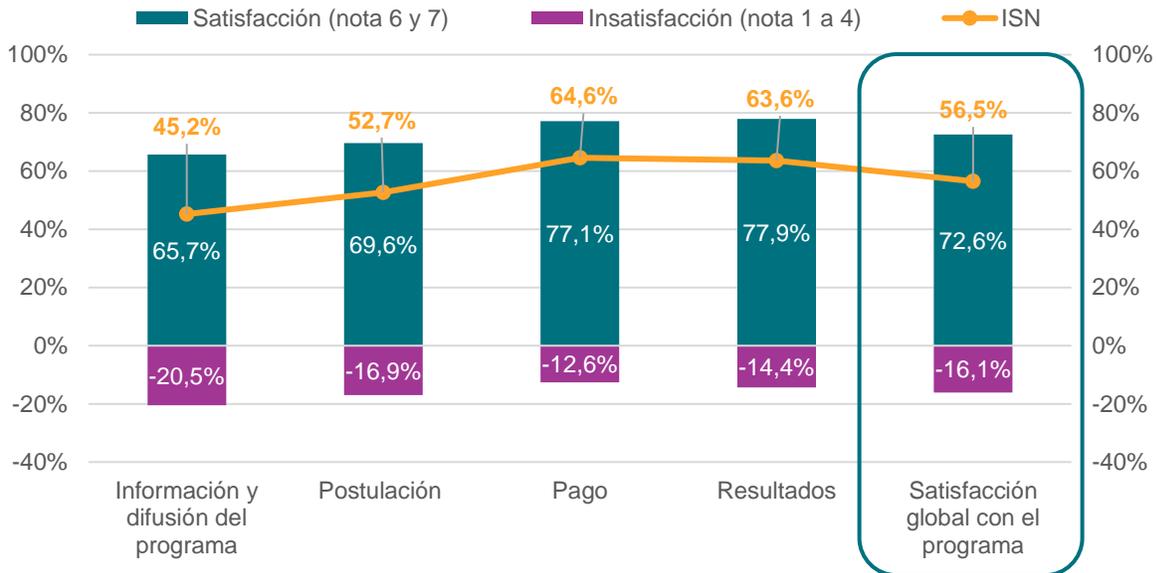


GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2024.

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”

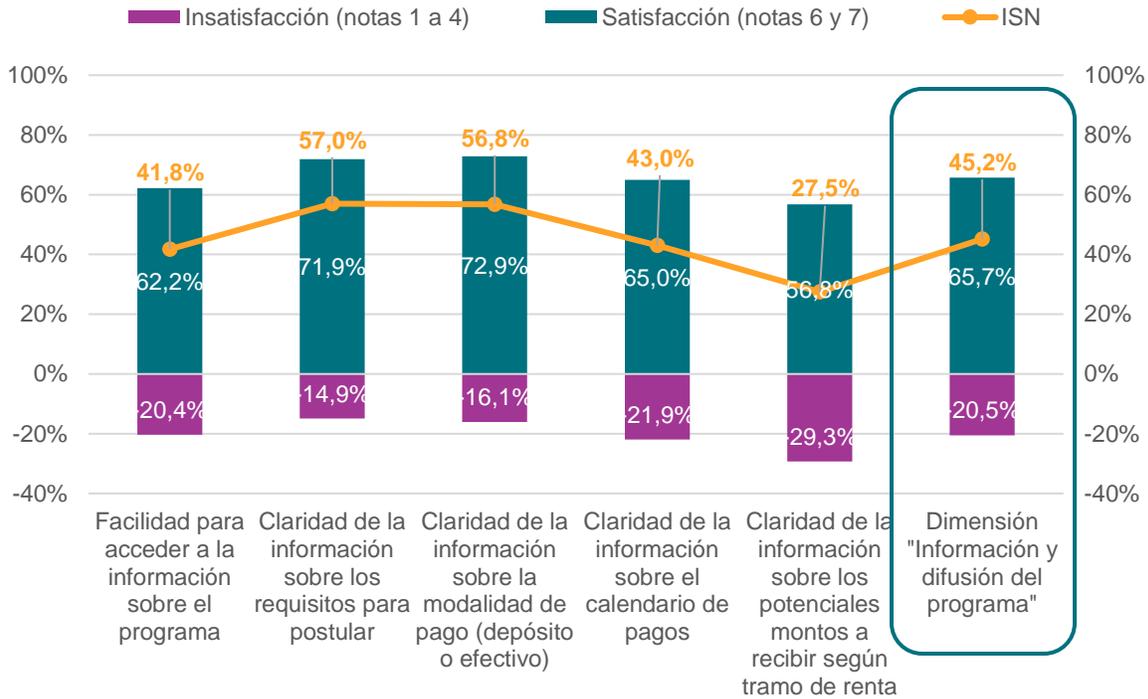
La primera dimensión de evaluación del programa corresponde a “*información y difusión del programa*”, donde se evalúa la accesibilidad de la información y la calidad de la información sobre las características del programa. Esta dimensión es evaluada por postulantes al programa y por parte de las beneficiarias 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 45,2% correspondiente a un nivel negativo.

Se observa que la mayor parte de las variables obtienen una evaluación muy negativa, donde las que presentan ISN más bajo corresponden a “*claridad de la información sobre los potenciales montos a recibir*”, y “*facilidad para acceder a la información sobre el programa*”. Mientras que los aspectos mejor evaluados corresponden a “*información sobre la modalidad de pago*” e “*información sobre los requisitos de postulación*”, ambas con calificación negativa.





GRÁFICO N°6: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2024.

2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE POSTULACIÓN"

ANTECEDENTES

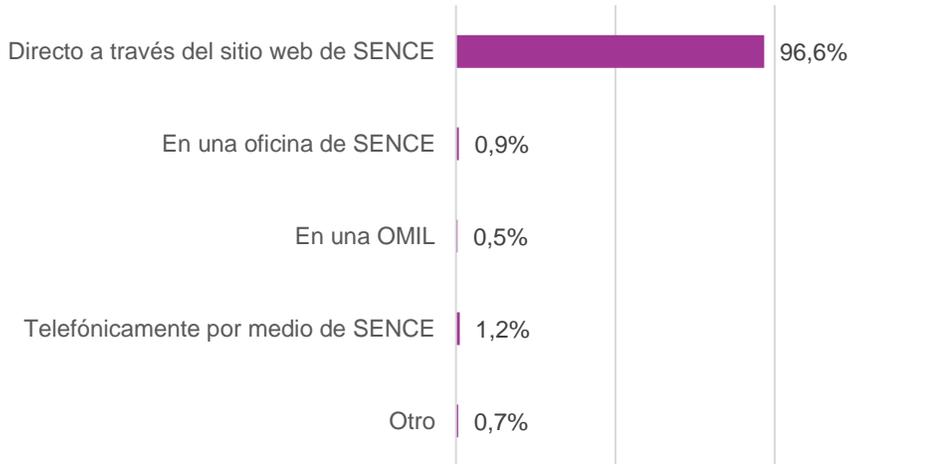
La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción de usuarias corresponde a "proceso de postulación", en la cual se evalúan aspectos relacionados a la plataforma web, instructivo de postulación y expediente electrónico. Previo a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen 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 96,6% de las usuarias. Mientras que un 1,2% postuló de manera telefónica y un 0,9% lo hizo en una oficina de SENCE.





GRÁFICO N°7: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL SUBSIDIO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2024.

La mayor parte de las postulantes declara no haber necesitado ayuda para realizar su postulación, correspondiente a un 81,2%. Además, del total de beneficiarias del programa, un 74,7% señala haber leído el instructivo de postulación disponible en la página web.

GRÁFICO N°8: ¿NECESITÓ APOYO DE OTRA PERSONA PARA POSTULAR?

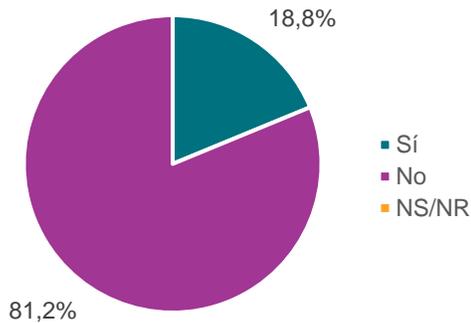
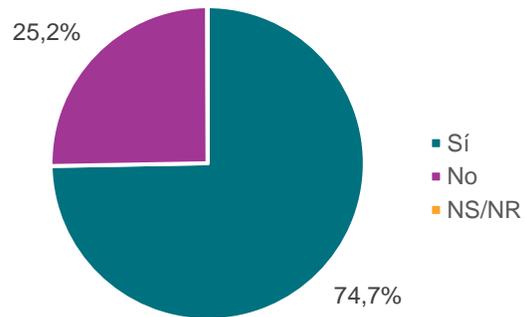


GRÁFICO N°9: ¿LEYÓ EL MANUAL DE POSTULACIÓN DISPONIBLE EN LA PÁGINA WEB?



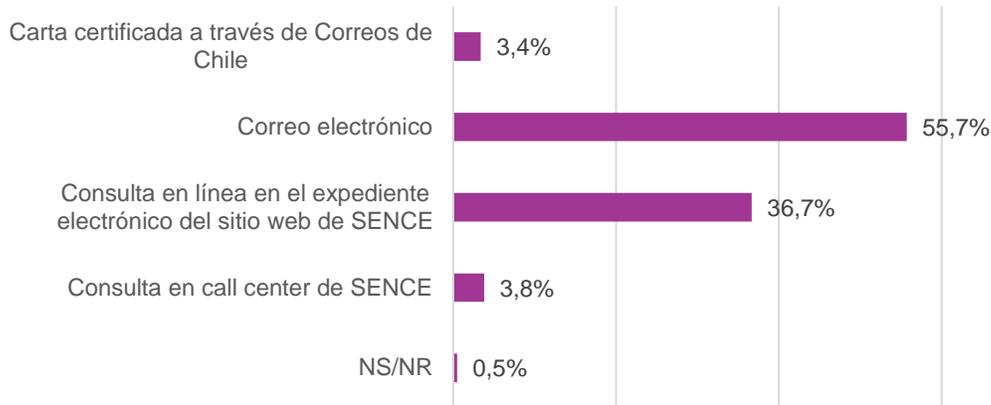
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2024.

Respecto a la modalidad en que las usuarias se enteraron de los resultados de sus postulaciones, un 55,7% lo hizo por correo electrónico, un 36,7% por consulta en el expediente electrónico, un 3,8% por el centro de llamados de SENCE y sólo un 3,4% por carta certificada.





GRÁFICO N°10: ¿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 2024.

En cuanto al expediente electrónico, un 78,5% de las usuarias señala haberlo utilizado para revisar el seguimiento de la solicitud y, respecto al plazo de notificación, un 57,4% de las usuarias indica no conocerlo, un 25,1% indica que ocurrió en el plazo comprometido, un 10,5% después del plazo y un 6,2% antes del plazo comprometido.

GRÁFICO N°11: ¿USTED HA UTILIZADO EL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO PARA REVISAR EL SEGUIMIENTO DE SU SOLICITUD?

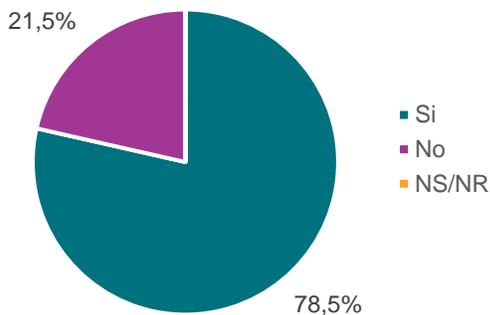
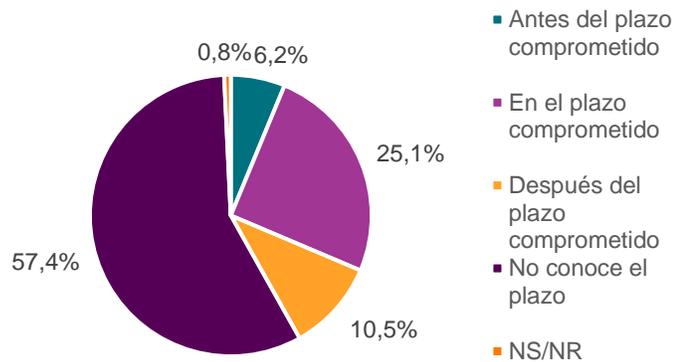


GRÁFICO N°12: ¿CUÁNDO OCURRIÓ LA NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DE LA POSTULACIÓN AL SUBSIDIO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2024.

EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCESO DE POSTULACIÓN”

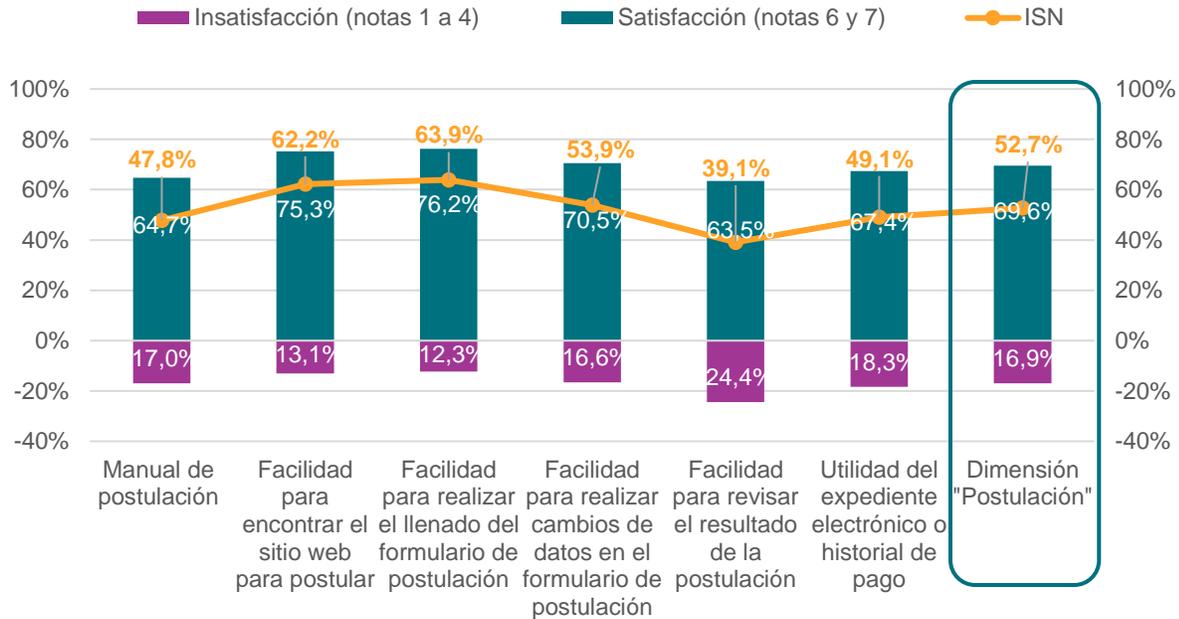
La dimensión “proceso de postulación” es evaluada sólo por postulantes al programa, presentado un ISN negativo equivalente a 52,7%. Este resultado se explica por la evaluación muy negativa recibida en “facilidad para revisar el resultado de la postulación” y “manual de





postulación” con ISN de 39,1% y 47,8%, 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 63,9% y 62,2%.

GRÁFICO N°13: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE POSTULACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2024.

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, 95%, señalan tener claridad de las fechas de pago. Por otra parte, un 89,8% señala que tiene claridad sobre el medio de pago en que recibirá el subsidio.





GRÁFICO N°14: ¿TIENE CLARO CUÁNDO SON LAS FECHAS DE PAGO?

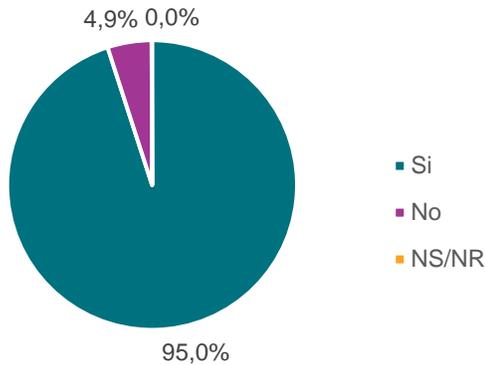
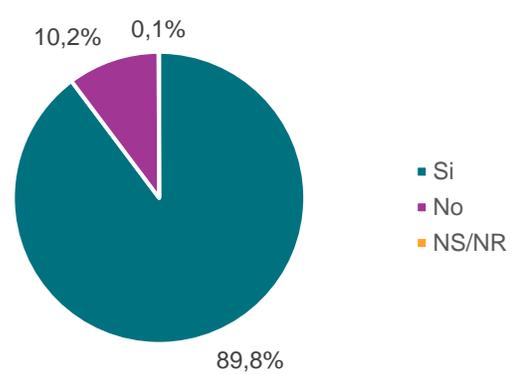


GRÁFICO N°15: ¿TIENE CLARO EL MEDIO DE PAGO QUE USTED DISPONE PARA RECIBIR EL SUBSIDIO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2024.

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	573	1,3%
DEPÓSITO EN SU CUENTA	43.570	98,2%
OTRO	226	0,5%
TOTAL	44.369	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2024.

Otra información recabada respecto al pago del subsidio es si las usuarias han recibido alguna vez el pago de éste, a lo que el 86,5% de las encuestadas señala que sí. Al 12,9% restante, que señaló no haberlo recibido, se les pregunta el porqué, a lo que, en su mayoría, 34,9%, responde que desconoce si les concedieron el beneficio, un 20,1% señala desconocer las fechas de pago, y un 12,7% 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 2024, ¿RECIBIÓ EL PAGO DEL SUBSIDIO AL MENOS UNA VEZ?

OPCIONES	BENEFICIARIAS	PORCENTAJE
SI	42.739	86,5%
NO	6.387	12,9%
NS/NR	303	0,6%
TOTAL	49.429	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2024.





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

OPCIONES	BENEFICIARIAS	PORCENTAJE
DESCONOCE LAS FECHAS DE PAGO	1.286	20,1%
DESCONOCE SI LE CONCEDIERON EL BENEFICIO	2.231	34,9%
DESCONOCE LA FORMA EN QUE SE REALIZA EL PAGO	347	5,4%
DESCONOCE LA UBICACIÓN DE LAS SUCURSALES	84	1,3%
TIENE DIFICULTAD PARA ACCEDER A LOS PUNTOS DE PAGO	105	1,6%
NO HA SALIDO AÚN EL PRIMER PAGO	813	12,7%
FALTA DE TIEMPO	305	4,8%
OTRO ¿CUÁL?	1.216	19,0%
TOTAL	6.387	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2024.

También se les consulta a las usuarias si en alguna oportunidad se les ha suspendido el pago del subsidio, a lo que el 25,1% señala que sí. Respecto a si comprendieron las razones por las que se suspendió el pago un 35,1% señala conocerlas.

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

OPCIONES	BENEFICIARIAS	PORCENTAJE
SI	12.409	25,1%
NO	16.460	33,3%
NO SABE	13.804	27,9%
NR	6.756	13,7%
TOTAL	49.429	100%

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

OPCIONES	BENEFICIARIAS	PORCENTAJE
SI	4.360	35,1%
NO	8.028	64,7%
NS/NR	21	0,2%
TOTAL	12.409	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2024.

Las principales razones de no pago corresponden a que “no presenta información de renta” con un 27%, “presenta una renta superior al requisito del subsidio” con un 26,4%, y “ser beneficiario del Ingreso mínimo garantizado” con un 16,3%. 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	1.177	27,0%
NO PRESENTA PAGO DE COTIZACIONES POR PARTE DEL EMPLEADOR	816	18,7%
PRESENTA UNA RENTA SUPERIOR AL REQUISITO DEL SUBSIDIO	1.152	26,4%
EXTINGUIDO SU BENEFICIO POR CUMPLIMIENTO DE LA EDAD MÁXIMA	48	1,1%
SE ENCUENTRA EXTINGUIDO SU BENEFICIO (CUMPLE MÁS DE 4 AÑOS)	117	2,7%
POR SER BENEFICIARIO DEL INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	712	16,3%
OTRO ¿CUÁL?	338	7,8%
TOTAL	4.360	100%

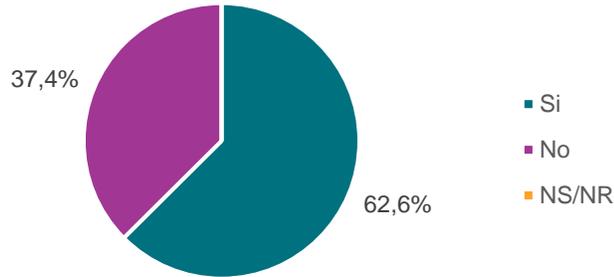
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2024.





Cabe señalar que el 62,6% 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°16: ¿USTED HA UTILIZADO EL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO PARA ACTUALIZAR SUS DATOS Y REVISAR INFORMACIÓN SOBRE SU SUBSIDIO?

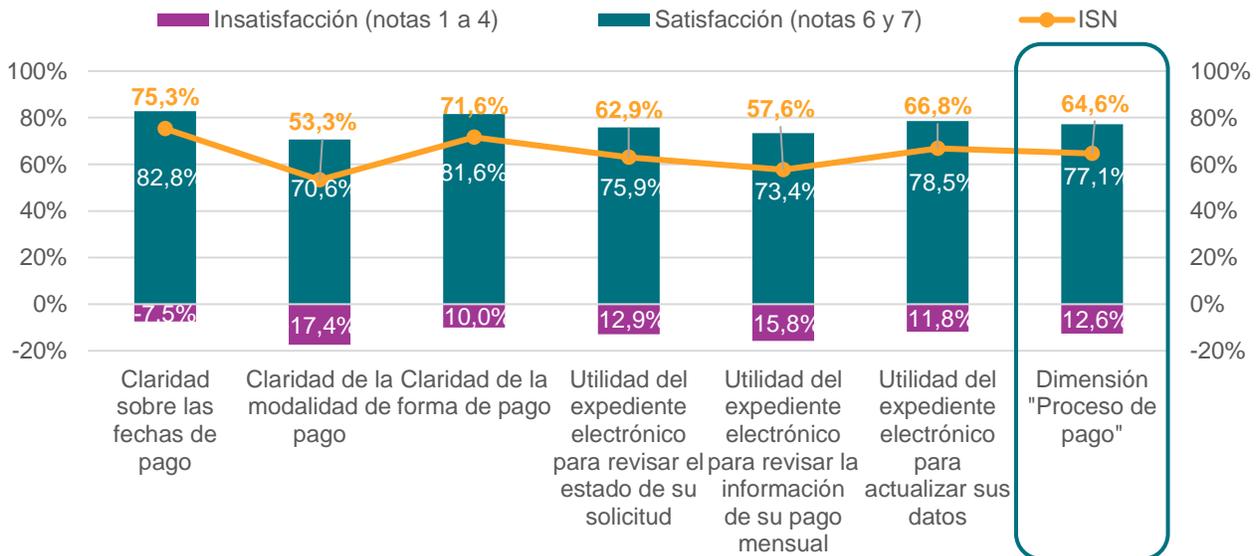


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2024.

EVALUACIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE PAGO"

La dimensión "proceso de pago", evaluada por beneficiarias que recibieron pagos durante el año 2024, presenta un ISN de 64,6% que corresponde a una satisfacción regular. Este resultado se explica por la evaluación negativa de los aspectos "claridad de la modalidad de pago" que alcanza un ISN de 53,3%, y la "utilidad del expediente electrónico para revisar la información de su pago mensual" que obtiene un ISN de 57,6%. Por otra parte, los aspectos mejor evaluados corresponden a la "claridad sobre las fechas de pago" con un ISN de 75,3%, y la "claridad de la forma de pago" que obtiene un ISN de 71,6%, ambas equivalentes a una satisfacción regular.

GRÁFICO N°17: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE PAGO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2024.

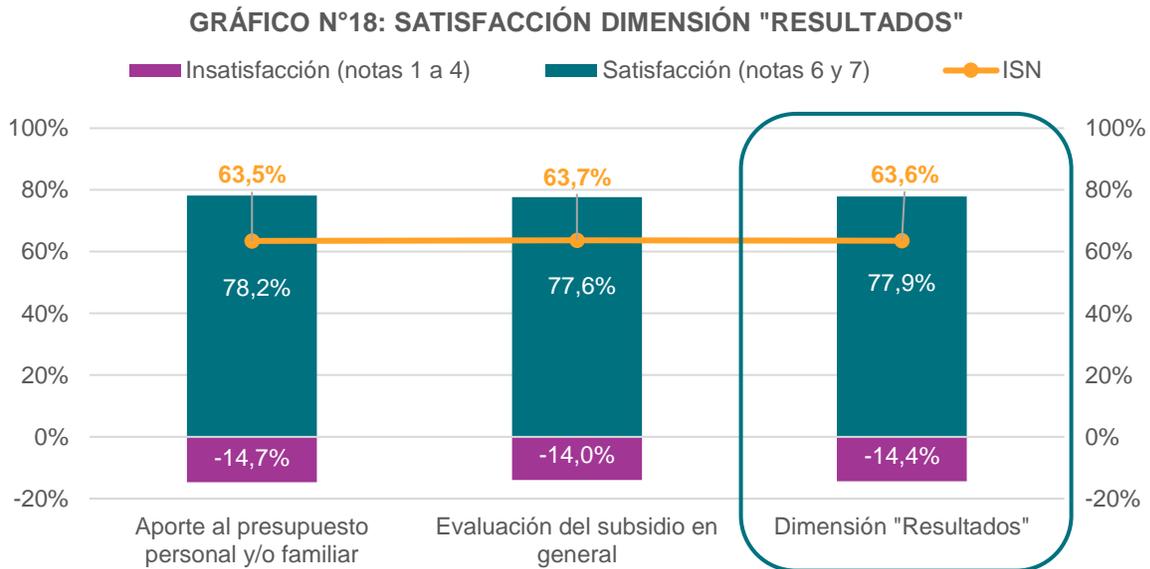




2.6 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

La última dimensión analizada en este reporte es “Resultados”, que engloba la percepción de las usuarias, sólo aquellas que recibieron pagos durante el año 2024, en cuanto al aporte del subsidio. Esta dimensión presenta un ISN igual a 63,6%, considerado regular.

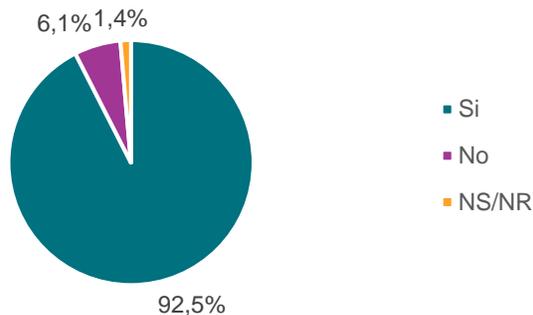
Las variables que componen esta dimensión presentan ISN similares al de la dimensión que en particular corresponden a “aporte al presupuesto familiar” y “evaluación general del subsidio” con satisfacción regular, con ISN de 63,5% y 63,7% respectivamente.



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2024.

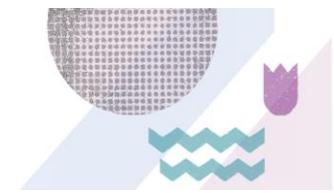
Por último, al consultarle a las usuarias si recomendarían este subsidio a otras personas, la mayor parte, un 92,5%, señala que sí lo haría.

GRÁFICO N°19 ¿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 2024.





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 presenta 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 2024.

REGIONES	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	NACIONAL
INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA																	
POSITIVA	64,8%	66,2%	67,1%	67,3%	64,9%	66,8%	66,8%	67,4%	65,2%	64,7%	61,9%	64,9%	65,6%	63,3%	63,3%	65,5%	65,7%
NEGATIVA	20,4%	19,6%	19,3%	19,6%	21,1%	19,5%	19,7%	19,3%	20,8%	21,5%	22,9%	21,9%	20,8%	22,5%	21,9%	20,1%	20,5%
ISN	44,4%	46,6%	47,8%	47,6%	43,8%	47,2%	47,1%	48,1%	44,4%	43,2%	39,0%	43,0%	44,8%	40,8%	41,4%	45,3%	45,2%
PROCESO DE POSTULACIÓN																	
POSITIVA	68,1%	69,2%	71,7%	74,1%	69,5%	70,9%	70,9%	71,3%	70,7%	67,7%	63,8%	69,3%	68,8%	67,1%	64,9%	70,3%	69,6%
NEGATIVA	17,3%	16,9%	13,5%	13,8%	17,3%	15,6%	16,1%	15,5%	16,6%	18,2%	20,2%	18,0%	17,7%	19,1%	19,9%	16,2%	16,9%
ISN	50,8%	52,3%	58,1%	60,2%	52,2%	55,3%	54,8%	55,9%	54,0%	49,5%	43,6%	51,3%	51,2%	48,1%	45,0%	54,2%	52,7%
PROCESO DE PAGO																	
POSITIVA	78,9%	80,0%	79,3%	78,6%	76,8%	79,3%	79,2%	79,4%	77,9%	79,5%	80,1%	78,4%	78,2%	77,0%	76,6%	79,3%	78,4%
NEGATIVA	11,2%	10,9%	11,4%	11,8%	12,6%	10,9%	10,8%	11,1%	11,4%	11,4%	10,9%	13,0%	11,7%	13,0%	13,5%	10,0%	11,6%
ISN	65,7%	66,6%	65,3%	64,7%	61,9%	66,4%	67,0%	66,1%	64,4%	65,9%	65,7%	63,6%	64,1%	61,8%	61,0%	66,5%	64,6%
RESULTADOS																	
POSITIVA	80,6%	80,1%	78,8%	78,7%	75,5%	79,3%	79,9%	79,3%	78,3%	76,8%	78,4%	76,1%	77,3%	79,5%	77,2%	81,5%	77,9%
NEGATIVA	12,4%	12,4%	14,1%	13,8%	16,2%	13,1%	13,0%	13,5%	14,1%	15,6%	15,6%	16,4%	14,8%	13,4%	13,7%	12,1%	14,4%
ISN	68,2%	67,7%	64,7%	65,0%	59,3%	66,2%	66,9%	65,7%	64,2%	61,1%	62,9%	59,7%	62,5%	66,2%	63,5%	69,4%	63,6%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	57,3%	58,3%	59,0%	59,4%	54,3%	58,8%	59,0%	59,0%	56,8%	54,9%	52,8%	54,4%	55,6%	54,2%	52,7%	58,9%	56,5%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2024.



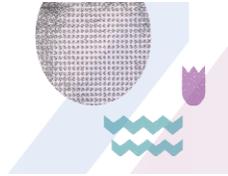


TABLA N°13: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN POR MODALIDAD DE PAGO DEL BONO AL TRABAJO DE LA MUJER AÑO 2024.

MODALIDAD DE PAGO	ANUAL	MENSUAL	NACIONAL
INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA			
POSITIVA	64,9%	66,3%	65,7%
NEGATIVA	21,1%	20,0%	20,5%
ISN	43,8%	46,3%	45,2%
PROCESO DE POSTULACIÓN			
POSITIVA	71,4%	68,5%	69,6%
NEGATIVA	15,8%	17,6%	16,9%
ISN	55,6%	50,8%	52,7%
PROCESO DE PAGO			
POSITIVA	75,6%	78,7%	77,1%
NEGATIVA	13,6%	11,5%	12,6%
ISN	61,9%	67,1%	64,6%
RESULTADOS			
POSITIVA	79,5%	76,6%	77,9%
NEGATIVA	13,5%	15,1%	14,4%
ISN	66,1%	61,4%	63,6%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	56,8%	56,4%	56,5%

Fuente: Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2024.



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 2024.</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 BENEFICIARAS DEL 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 con nuestros registros usted fue beneficiario/a de este subsidio durante el año 2024.</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 2024, ¿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



sence