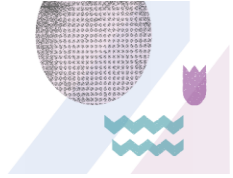


# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN BONO AL TRABAJO DE LA MUJER 2025

Subunidad de Estudios



sence



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### BONO AL TRABAJO DE LA MUJER 2025

#### MAYO 2026. 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 2025. 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 2025, y por otra parte a las beneficiarias que recibieron pagos durante el año 2025. 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

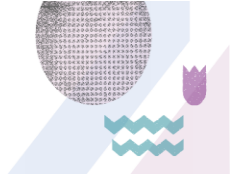
El universo sobre el cual fue aplicada la encuesta corresponde a las postulantes y a beneficiarias que recibieron al menos un pago en el año 2025, correspondientes a 177.655 y 244.966 respectivamente. Del universo antes señalado forman parte del marco muestral, 164.940 usuarias nuevas y 239.046 beneficiarias, es decir, potencialmente contactables.

TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL BONO AL TRABAJO DE LA MUJER AÑO 2025.

REGISTROS	POSTULANTES	BENEFICIARIAS
UNIVERSO	177.655	244.966
MARCO MUESTRAL	164.940	239.046

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 164.940 postulantes y 239.046 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 2025.**

ESTADO DE ENCUESTAS	POSTULANTES	BENEFICIARIAS
<b>MARCO UTILIZADO</b>	<b>164.940</b>	<b>239.046</b>
FINALIZADAS (F)	31.039	34.590
PARCIALES (P)	791	662
RECHAZADAS (R)	-	-
NO CONTACTADAS (NC)	133.110	203.794
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 2025.**

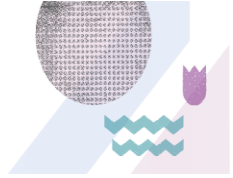
INDICADOR	POSTULANTES	BENEFICIARIAS
<b>TASA DE RESPUESTA</b>	19,3%	14,7%
<b>TASA DE CONTACTO</b>	18,8%	14,5%
<b>TASA DE COOPERACIÓN</b>	97,5%	98,1%
<b>TASA DE RECHAZO</b>	0,0%	0,0%

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

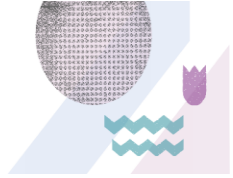
A partir del marco muestral se calcularon los errores muestrales regionales obtenidos en base a un nivel de confianza de un 95%. La fuente de información utilizada para el cálculo de la muestra fue la base de datos administrativa del programa.

**TABLA N°4. UNIVERSO Y MUESTRAS BTM AÑO 2025, POSTULANTES**

REGIÓN	UNIVERSO	MARCO MUESTRAL	MUESTRA	ERROR
ARICA Y PARINACOTA	2.315	2.148	365	4,7%
TARAPACÁ	3.793	3.523	833	3,0%
ANTOFAGASTA	7.048	6.523	1.542	2,2%
ATACAMA	3.127	2.871	610	3,5%
COQUIMBO	8.272	7.659	1.474	2,3%
VALPARAÍSO	18.046	16.706	3.133	1,6%
METROPOLITANA	66.019	61.401	11.603	0,8%
O'HIGGINS	10.426	9.681	1.845	2,1%
ÑUBLE	11.650	10.859	1.934	2,0%
MAULE	4.897	4.523	840	3,1%
BIOBÍO	15.117	14.053	2.452	1,8%
ARAUCANÍA	10.477	9.724	1.650	2,2%
LOS RÍOS	4.056	3.766	642	3,5%
LOS LAGOS	9.452	8.777	1.581	2,2%
AYSÉN	1.164	1.075	224	5,5%
MAGALLANES	1.796	1.651	311	5,0%
<b>TOTAL</b>	<b>177.655</b>	<b>164.940</b>	<b>31.039</b>	<b>0</b>

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





**TABLA N°5. UNIVERSO Y MUESTRAS BTM AÑO 2025, PAGOS**

REGIÓN	UNIVERSO	MARCO MUESTRAL	MUESTRA	ERROR MUESTRAL
ARICA Y PARINACOTA	3.156	3.122	432	4,4%
TARAPACÁ	4.766	4.721	818	3,1%
ANTOFAGASTA	9.323	9.222	1.560	2,3%
ATACAMA	3.269	3.228	491	4,1%
COQUIMBO	9.879	9.778	1.462	2,4%
VALPARAÍSO	27.282	26.993	3.921	1,5%
METROPOLITANA	98.751	94.495	14.526	0,8%
O'HIGGINS	14.214	14.030	1.880	2,1%
MAULE	15.456	15.247	1.939	2,1%
ÑUBLE	6.532	6.469	846	3,1%
BIOBÍO	19.355	19.119	2.547	1,8%
ARAUCANÍA	13.457	13.305	1.641	2,3%
LOS LAGOS	5.306	5.264	654	3,6%
LOS RÍOS	10.980	10.847	1.423	2,4%
AYSÉN	992	982	134	7,9%
MAGALLANES	2.248	2.224	316	5,1%
<b>TOTAL</b>	<b>244.966</b>	<b>239.046</b>	<b>34.590</b>	<b>0,5%</b>

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

## 1.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

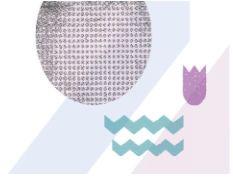
El cuestionario aplicado se compone por un total de cuatro dimensiones, las que se componen de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones se detallan a continuación:

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

Las postulantes, durante el año 2025, responden las dos primeras dimensiones. Mientras que las beneficiarias que recibieron pagos durante el año 2025 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



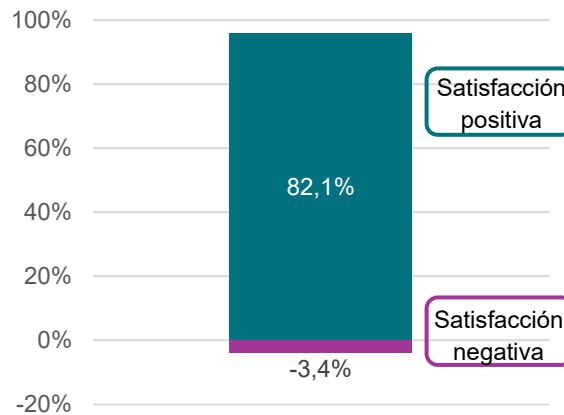


insatisfacción. A partir de lo anterior se construye dos métricas para evaluar el resultado de cada una de las dimensiones, subdimensiones y variables. Las fórmulas empleadas se detallan a continuación:

$$SATISFACCIÓN POSITIVA = \frac{\text{(Suma de usuarios que evalúa con nota 6 o 7)}}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}}$$

$$SATISFACCIÓN NEGATIVA = \frac{\text{(Suma de usuarios que evalúa con nota 1 a 4)}}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}}$$

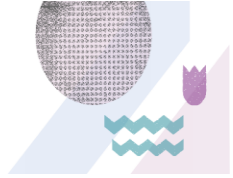
Los resultados que se presentarán en el informe considerarán gráficos que expondrán los siguientes porcentajes: usuarios que evalúan con nota 6 o 7, correspondiente a la satisfacción positiva, y el porcentaje de usuarios que evalúan con nota entre 1 a 4, que hace referencia a la satisfacción negativa.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



A partir de la definición anterior es que los resultados 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 positiva obtenido.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POSITIVA	CATEGORIZACIÓN
91%-100%	EXCELENTE
76%-90%	BUENO
61%-75%	REGULAR
51%-60%	INSATISFACTORIO
0%-50%	MUY INSATISFACTORIO



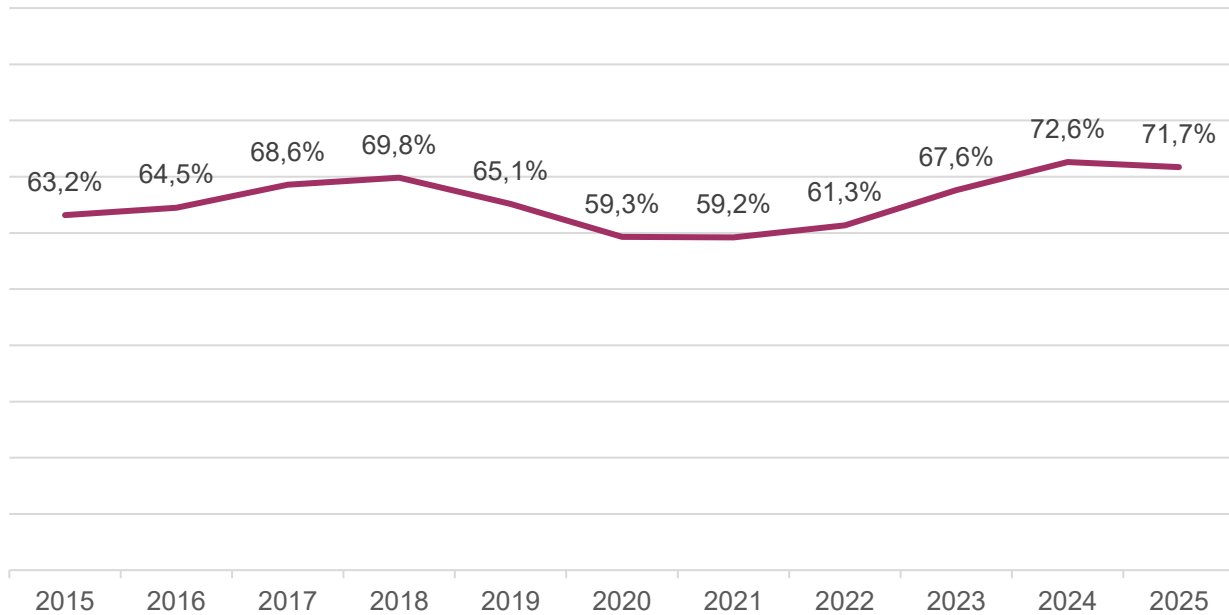


## 2. RESULTADOS

### 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 2015 hasta el año 2025, 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 índice de satisfacción positivo a nivel general, y luego diferenciado por dimensión.

GRÁFICO N°1: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POSITIVA 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 2025.

El índice de satisfacción positiva del Bono al Trabajo de la Mujer ha tenido un aumento considerable en los últimos 5 años, alcanzando su máximo histórico en 2024, con un 72,6%. El índice tuvo 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. Desde el año 2023 el índice muestra una recuperación considerable, consolidando dicha tendencia al alza el año 2024, y manteniéndose en esta última medición del año 2025 con un 71,7%.



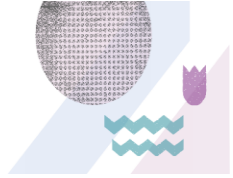
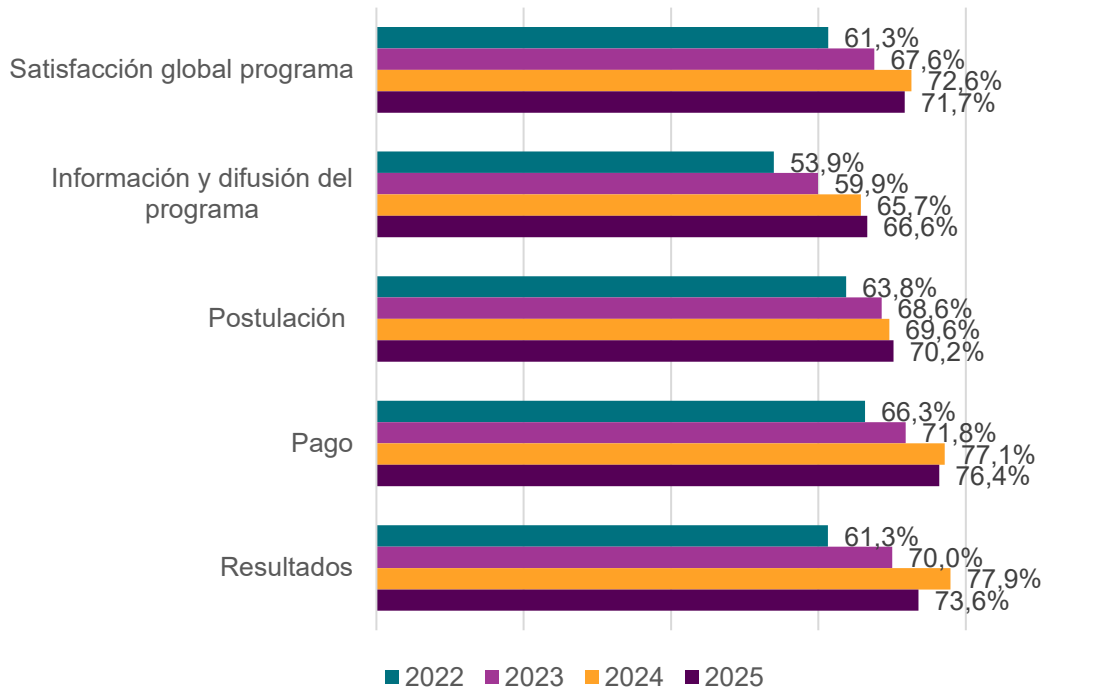


GRÁFICO N°2: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POSITIVA BONO AL TRABAJO DE LA MUJER, POR DIMENSIÓN Y AÑO

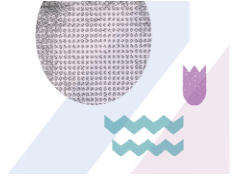


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2025.

Desglosando por dimensión, se puede observar que el alza de los últimos 4 años prácticamente se detiene en esta medición del año 2025. Del total de 4 dimensiones, la mayor parte de ellas mantiene los niveles de satisfacción.

Esto se observa en las dimensiones “Información y difusión” y “Proceso de postulación”, cuyos incrementos no son significativos, manteniendo la categoría regular con índices de satisfacción positiva de 66,6% y 70,2% respectivamente. Por otra parte la dimensión “Proceso de pago” es la mejor evaluada, y mantiene su satisfacción en categoría buena. Mientras que la dimensión “Resultados” cae de una evaluación buena a una regular, en cuanto su índice de satisfacción positiva desciende considerablemente de un 77,9% a un 73,6%.



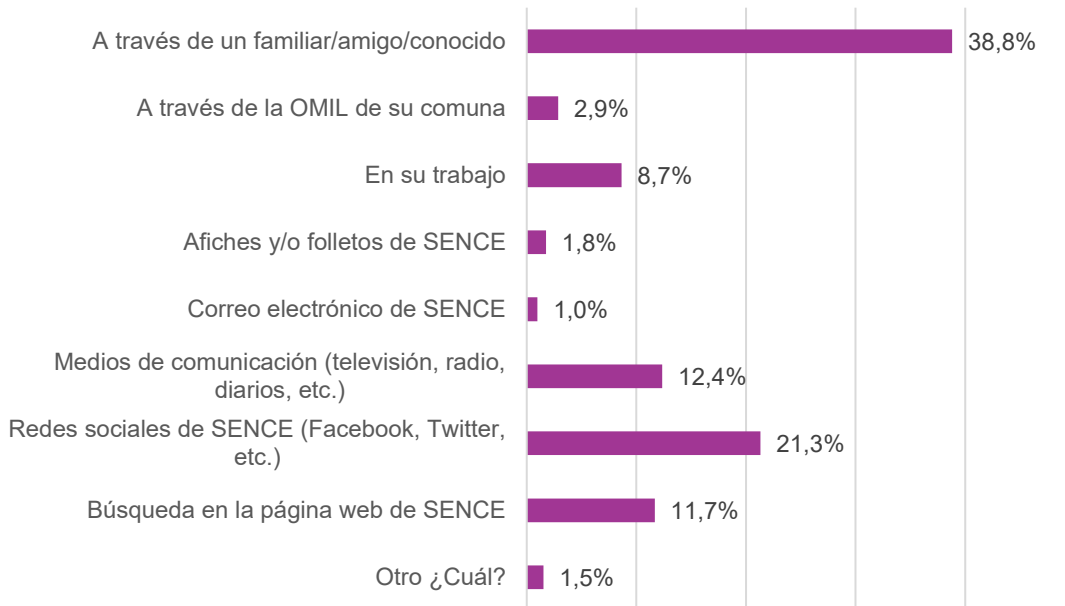


## 2.1 ANTECEDENTES

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 38,8% de las beneficiarias señala que se enteraron por medio de familiares/amigos/conocidos, seguido de un 21,3% de quienes se enteraron por las redes sociales de SENCE, un 12,4% que se enteraron por medios de comunicación masivo, y un 11,7% buscaron en la página web de SENCE.

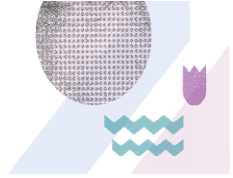
**GRÁFICO N°3: ¿CÓMO SE ENTERÓ USTED QUE EXISTÍA ESTE SUBSIDIO?**



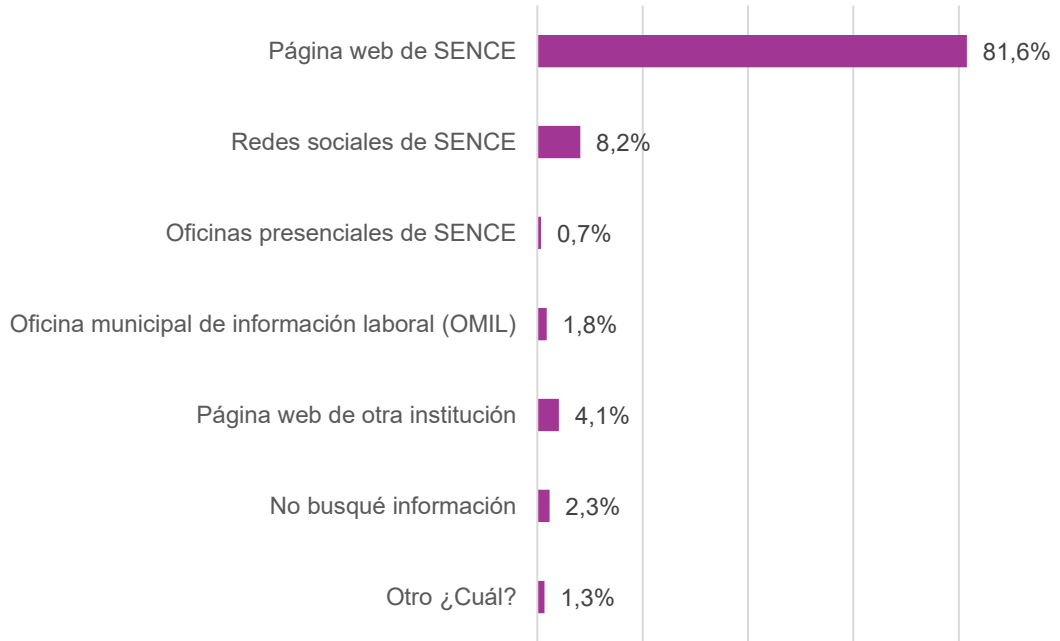
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2025.

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 81,6%, seguido muy lejos de las redes sociales con un 8,2% y páginas web de otras instituciones con un 4,1%. Sólo un 2,3% de las encuestadas indica no 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.?**

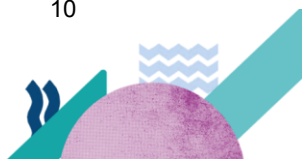


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2025.

## 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 2025 responden las dos primeras dimensiones. Mientras que las beneficiarias que recibieron pagos durante el año 2025 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 positivo total del programa correspondiente a un 71,7%, considerado como regular. Las dimensiones del programa que alcanzaron menor calificación corresponden a “*Información y difusión del programa*” y “*Postulación*” con índices de 66,6% y 70,2% respectivamente, lo que corresponde a evaluaciones calificadas como regulares. Mientras que la dimensión “*Pago*” es la más valorada en el año 2025 con un índice de satisfacción positiva de 76,4%, calificado como bueno. Y por otro lado la dimensión “*Resultados*” registra una evaluación regular, con un índice de 73,6% (gráfico n°5).



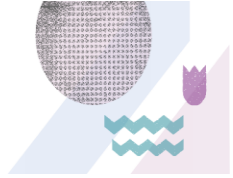
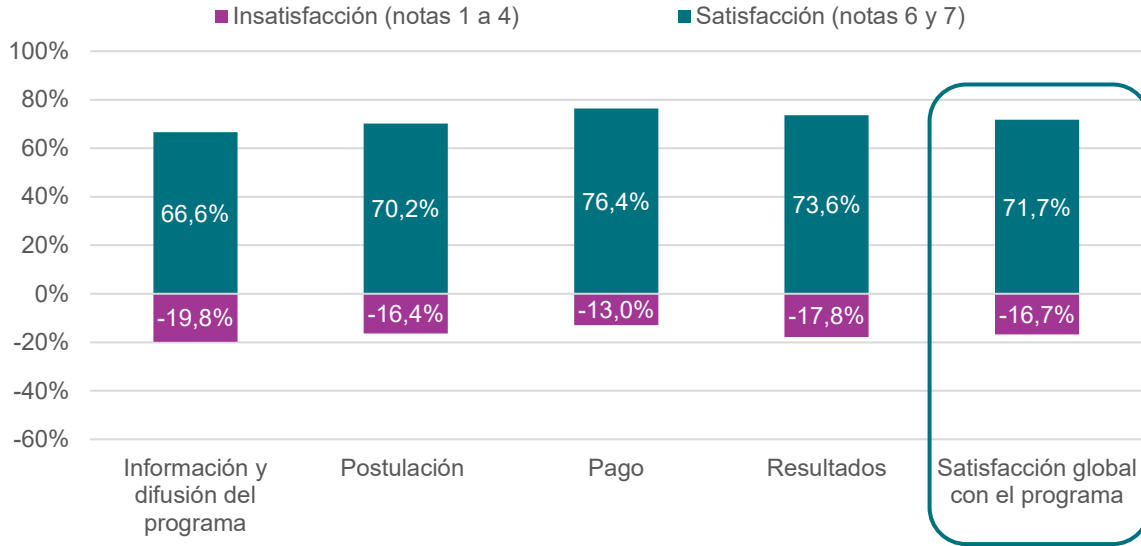


GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2025.

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 positiva equivalente a un 66,6% correspondiente a un nivel calificado como regular.

Se observa que la mayor parte de las variables obtienen una evaluación regular, donde la única que presenta un índice calificado como negativo corresponde a “*claridad de la información sobre los potenciales montos a recibir*”. Mientras que los aspectos más valorados en el año 2025 corresponden a “*claridad de la información sobre el medio de pago*” e “*información sobre los requisitos de postulación*”, con índices de satisfacción positiva de 73,8% y 71,6% respectivamente.



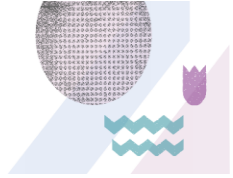
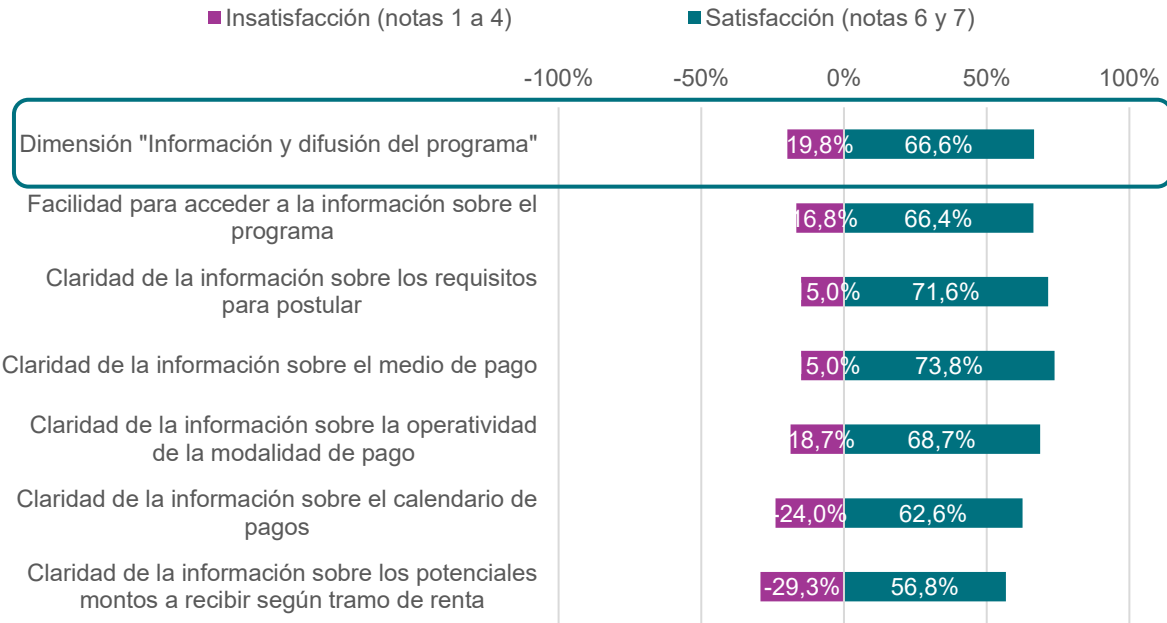


GRÁFICO N°6: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2025.

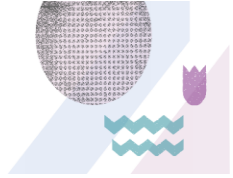
## 2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE POSTULACIÓN"

### ANTECEDENTES

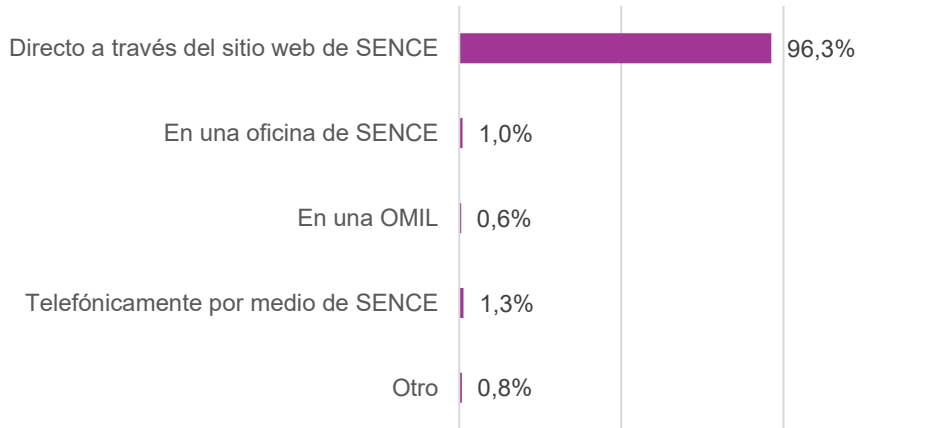
La segunda dimensión de la encuesta de satisfacción de usuarias corresponde a "proceso de postulación", en la cual se evalúan aspectos relacionados a la plataforma web, instructivo de postulación y expediente electrónico. Previa a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen 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 96,3% de las usuarias. Mientras que un 1,3% postuló de manera telefónica y un 1% lo hizo en una oficina de SENCE.





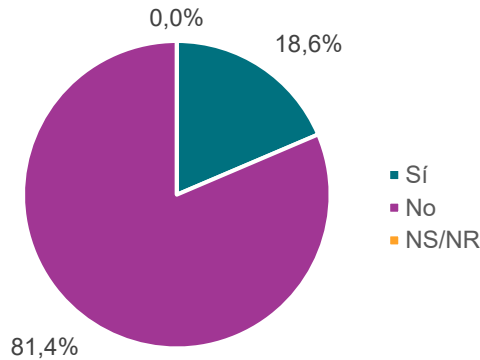
**GRÁFICO N°7: ¿DE QUÉ FORMA POSTULÓ AL SUBSIDIO?**



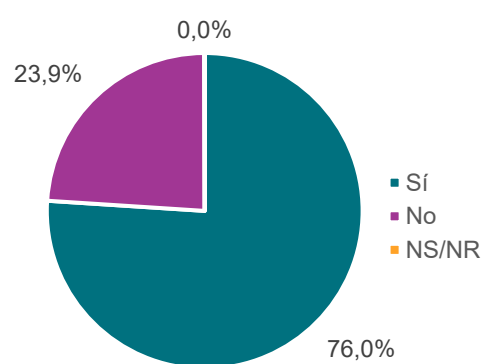
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2025.

La mayor parte de las postulantes declara no haber necesitado ayuda para realizar su postulación, correspondiente a un 81,4%. Además, del total de beneficiarias del programa, un 76% señala haber leído el instructivo de postulación disponible en la página web.

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



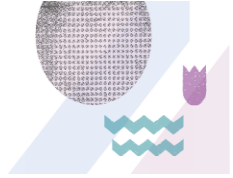
**GRÁFICO N°9: ¿LEYÓ EL MANUAL DE POSTULACIÓN DISPONIBLE EN LA PÁGINA WEB?**



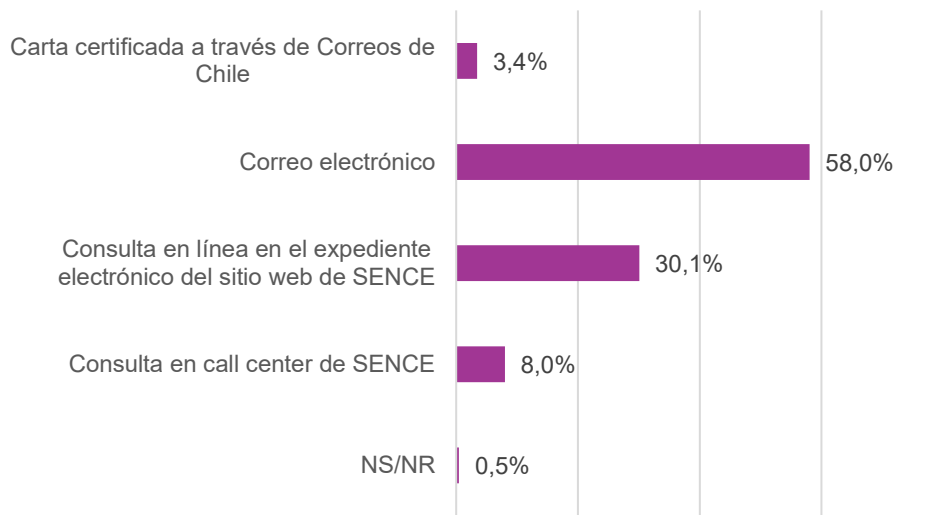
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2025.

Respecto a la modalidad en que las usuarias se enteraron de los resultados de sus postulaciones, un 58% lo hizo por correo electrónico, un 30,1% por consulta en el expediente electrónico, un 8% por el centro de llamados de SENCE y sólo un 3,4% por carta certificada.





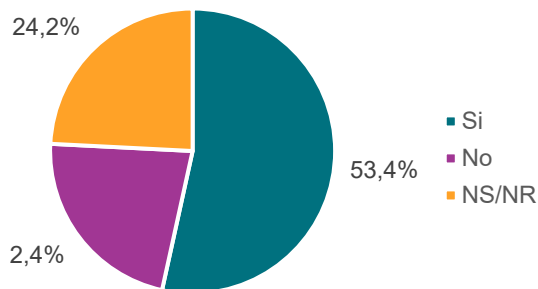
**GRÁFICO N°10: ¿CÓMO SE ENTERÓ DE LOS RESULTADOS DE SU POSTULACIÓN?**



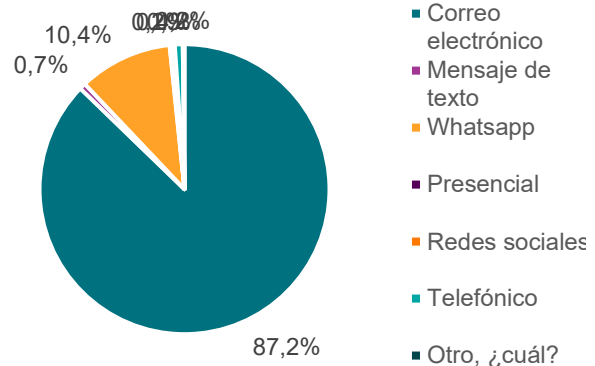
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2025.

En cuanto al expediente electrónico, un 53,4% de las usuarias señala haberlo utilizado para revisar el seguimiento de la solicitud. Respecto a la forma que les gustaría recibir información sobre el subsidio, un 87,2% de las usuarias indica el correo electrónico como principal medio, y seguido de lejos por whatsapp con un 10,4%. Otros medios no superan el 3% en su conjunto.

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

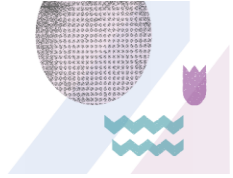


**GRÁFICO N°12: ¿DE QUÉ FORMA LE GUSTARÍA RECIBIR INFORMACIÓN SOBRE EL SUBSIDIO?**



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2025.

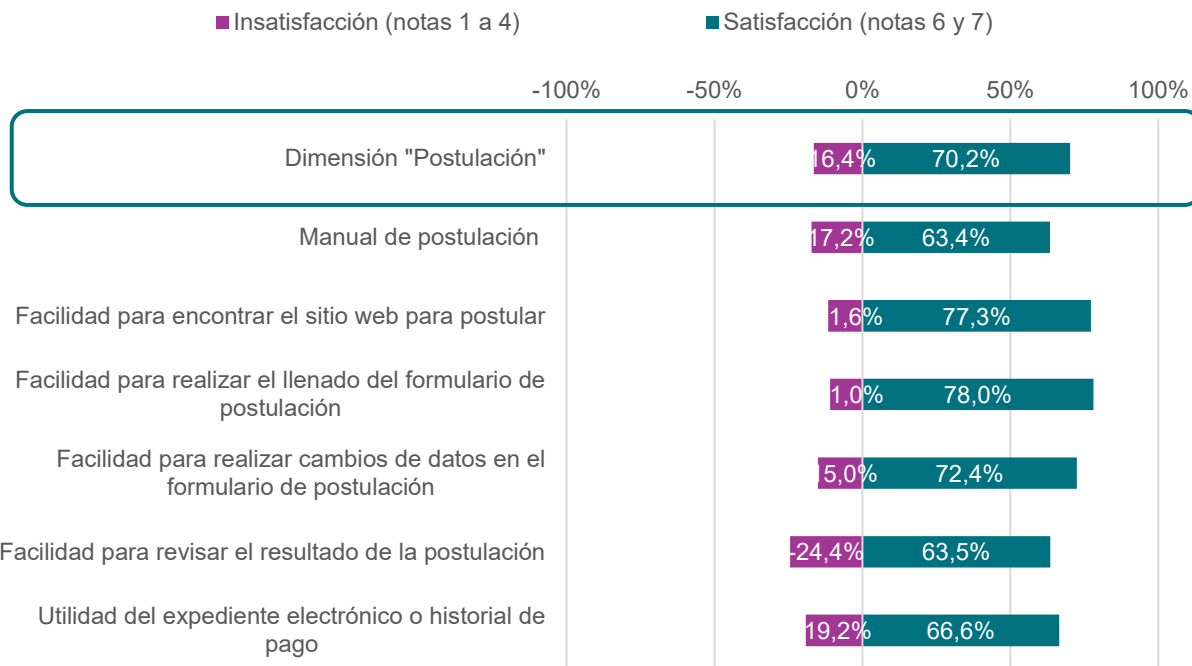




## EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCESO DE POSTULACIÓN”

La dimensión “*proceso de postulación*” es evaluada sólo por postulantes al programa, presentado un índice de satisfacción positiva equivalente a un 70,2%. Este resultado se explica por la evaluación regular recibida en “*facilidad para revisar el resultado de la postulación*” y “*manual de postulación*” con índices de 63,5% y 63,4%, 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 calificaciones buenas con un 78% y 77,3% respectivamente.

GRÁFICO N°13: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN “PROCESO DE POSTULACIÓN”



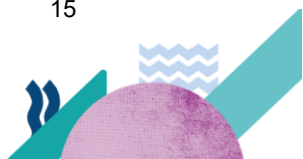
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2025.

## 2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCESO DE PAGO”

### ANTECEDENTES

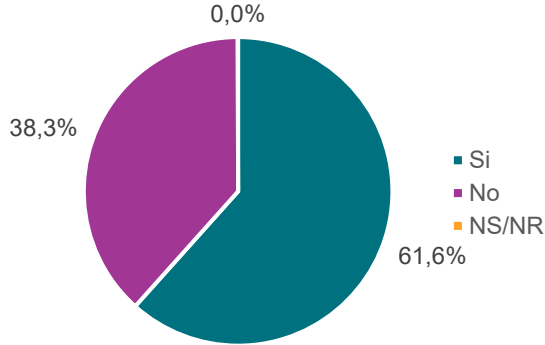
La siguiente dimensión de la encuesta corresponde a “*proceso de pago*”, en la cual se evalúan aspectos relacionados a los puntos de pago y claridad del proceso de pago. Previo a presentar los resultados de satisfacción de esta dimensión, se exponen algunos antecedentes relevantes en torno a fechas y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

Relativo al proceso de pago, sólo un 61,6% de las usuarias encuestadas señala haber obtenido información de las fechas de pago. Y sobre ese mismo grupo, un 93% señala que los pagos se han realizado en la fecha indicada.

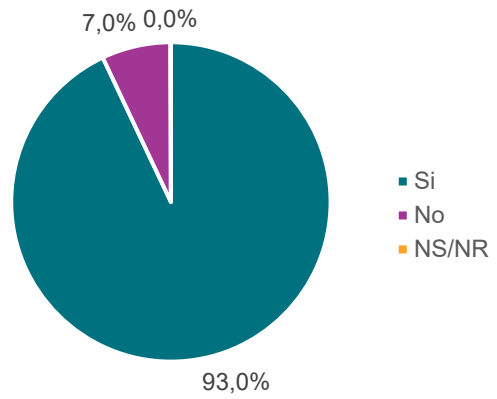




**GRÁFICO N°14: ¿OBTUVO INFORMACIÓN SOBRE LAS FECHAS DE PAGO?**



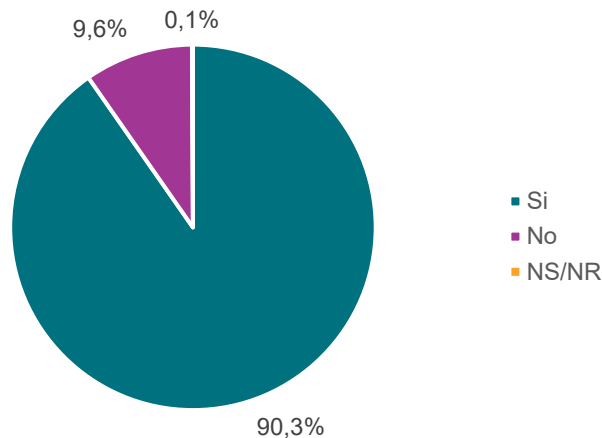
**GRÁFICO N°15: ¿SE HAN REALIZADO LOS PAGOS EN LA FECHA INDICADA?**



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2025.

Otra información recabada respecto al pago del subsidio es si las usuarias han recibido alguna vez el pago de éste, a lo que el 90,3% de las encuestadas señala que sí. Al 9,6% restante, que señaló no haberlo recibido, se les pregunta el porqué, a lo que, en su mayoría, 28,1%, responde que desconoce las fechas de pago, un 27,1% señala desconocer si les concedieron el beneficio, y un 15,7% 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.

**GRÁFICO N°16: DURANTE EL AÑO 2025, ¿RECIBIÓ EL PAGO DEL SUBSIDIO AL MENOS UNA VEZ?**



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2025.





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

OPCIONES	BENEFICIARIAS	PORCENTAJE
DESCONOCE LAS FECHAS DE PAGO	933	28,1%
DESCONOCE SI LE CONCEDIERON EL BENEFICIO	900	27,1%
DESCONOCE LA FORMA EN QUE SE REALIZA EL PAGO	234	7,0%
DESCONOCE LA UBICACIÓN DE LAS SUCURSALES	56	1,7%
TIENE DIFICULTAD PARA ACCEDER A LOS PUNTOS DE PAGO	73	2,2%
NO HA SALIDO AÚN EL PRIMER PAGO	523	15,7%
FALTA DE TIEMPO	118	3,5%
OTRO ¿CUÁL?	488	14,7%
<b>TOTAL</b>	<b>3.325</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2025.

También se les consulta a las usuarias si en alguna oportunidad se les ha suspendido el pago del subsidio, a lo que el 33,8% señala que sí. Respecto a si comprendieron las razones por las que se suspendió el pago un 32,9% señala conocerlas.

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

OPCIONES	BENEFICIARIAS	PORCENTAJE
SI	11.701	33,8%
NO	11.967	34,6%
NO SABE	7.347	21,2%
NR	3.575	10,3%
<b>TOTAL</b>	<b>34.590</b>	<b>100%</b>

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

OPCIONES	BENEFICIARIAS	PORCENTAJE
SI	3.854	32,9%
NO	7.819	66,8%
NS/NR	28	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>11.701</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2025.

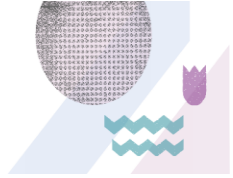
Las principales razones de no pago corresponden a que “*presenta una renta superior al requisito del subsidio*” con un 33,2%, “*no presenta información de renta*” con un 25,8%, y “*no presenta pago de cotizaciones por parte del empleador*” con un 22,1%. En la opción otro se mencionan razones referidas 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	995	25,8%
NO PRESENTA PAGO DE COTIZACIONES POR PARTE DEL EMPLEADOR	852	22,1%
PRESENTA UNA RENTA SUPERIOR AL REQUISITO DEL SUBSIDIO	1.278	33,2%
EXTINGUIDO SU BENEFICIO POR CUMPLIMIENTO DE LA EDAD MÁXIMA	33	0,9%
SE ENCUENTRA EXTINGUIDO SU BENEFICIO (CUMPLE MÁS DE 4 AÑOS)	105	2,7%
POR SER BENEFICIARIO DEL INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	279	7,2%
OTRO ¿CUÁL?	312	8,1%
<b>TOTAL</b>	<b>3.854</b>	<b>100%</b>

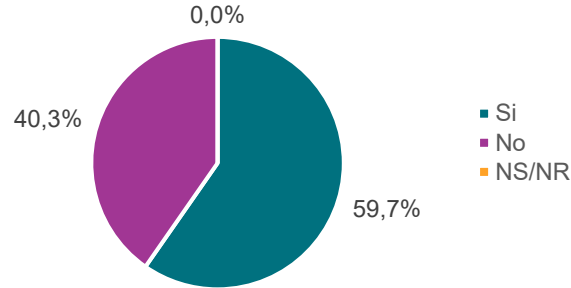
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2025.





Cabe señalar que el 59,7% 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°17: ¿USTED HA UTILIZADO EL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO PARA ACTUALIZAR SUS DATOS Y REVISAR INFORMACIÓN SOBRE SU SUBSIDIO?**

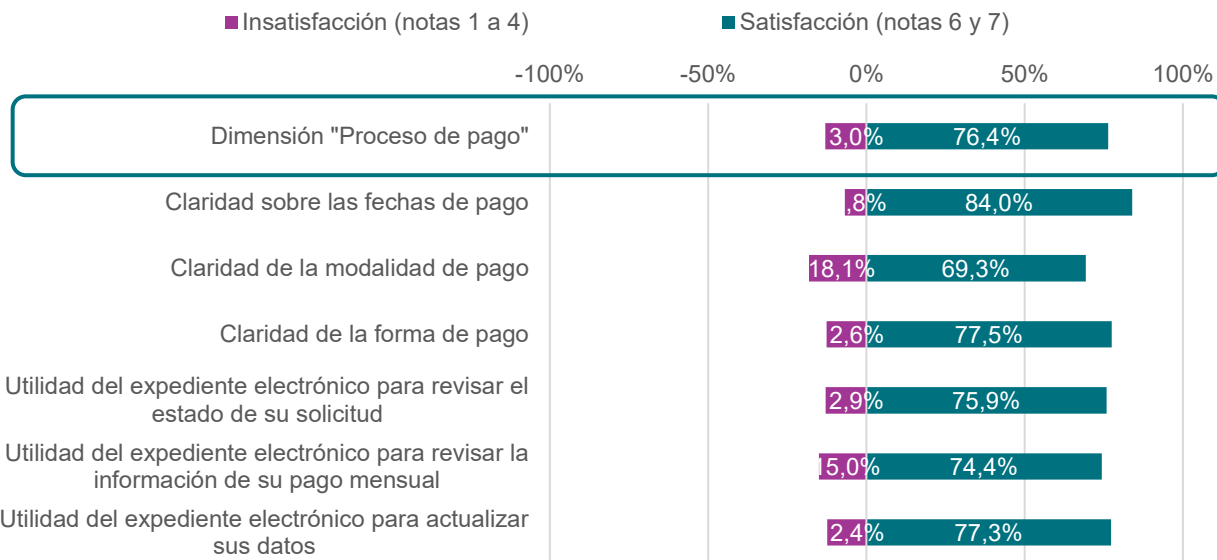


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2025.

### EVALUACIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE PAGO"

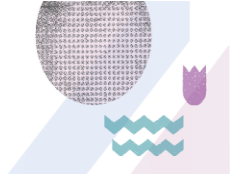
La dimensión "proceso de pago", evaluada por beneficiarias que recibieron pagos durante el año 2025, presenta un índice de 76,4% que corresponde a una calificación buena. Este resultado se explica por la valoración de los aspectos "claridad sobre las fechas de pago", "utilidad del expediente electrónico para actualizar sus datos" y "claridad de la forma de pago". Por otra parte, el aspecto peor evaluado corresponde a la "claridad de la modalidad de pago" que obtiene un índice de 69,3% equivalente a una calificación regular.

**GRÁFICO N°18: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE PAGO"**



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2025.

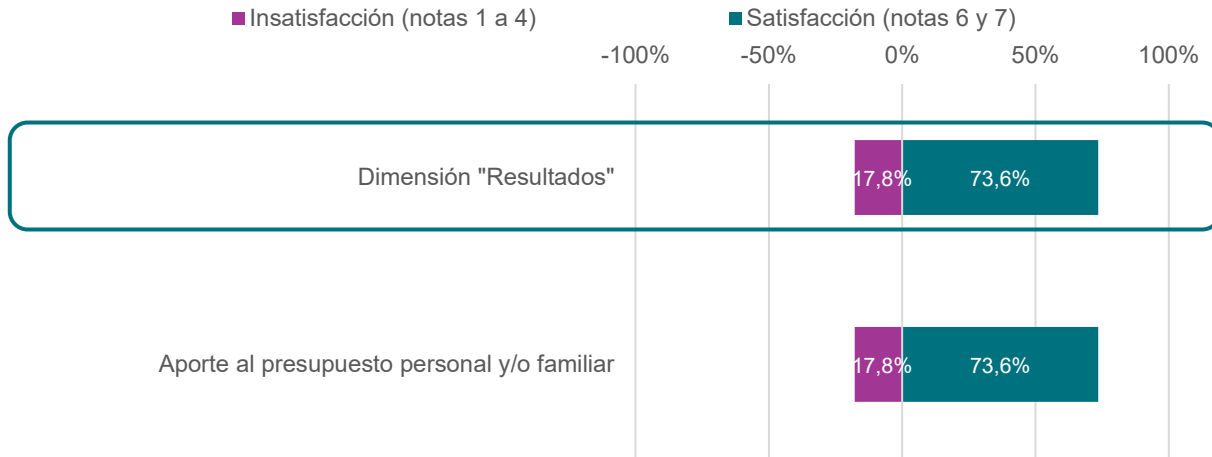




## 2.6 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”

La última dimensión analizada en este reporte es “Resultados”, que engloba la percepción de las usuarias, sólo aquellas que recibieron pagos durante el año 2025, en cuanto al aporte del subsidio, por lo que el único aspecto a evaluar corresponde al “aporte al presupuesto familiar” cuya satisfacción positiva alcanza un 73,6%.

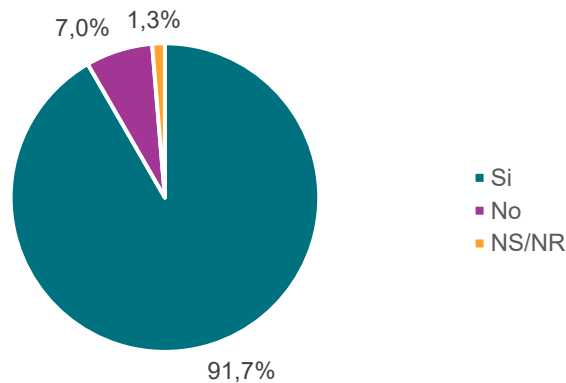
GRÁFICO N°19: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN “RESULTADOS”



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2025.

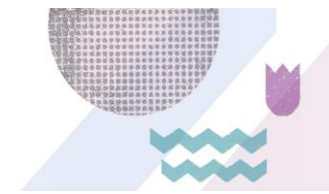
Por último, al consultarle a las usuarias si recomendarían este subsidio a otras personas, la mayor parte, un 91,7%, señala que sí lo haría.

GRÁFICO N°20: ¿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 2025.





### 3. RESULTADOS DESAGREGADOS POR REGIÓN

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada regional 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 índices para cada región, 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 2025.**

REGIONES	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	NACIONAL
<b>INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA</b>																	
<b>POSITIVA</b>	67,9%	69,0%	67,8%	69,1%	66,1%	66,8%	68,5%	68,0%	66,7%	66,2%	60,1%	67,4%	65,4%	66,8%	68,3%	68,0%	<b>66,6%</b>
<b>NEGATIVA</b>	17,2%	17,6%	19,4%	18,4%	20,4%	19,5%	19,0%	18,7%	19,3%	20,4%	24,4%	19,2%	20,7%	19,9%	17,8%	18,9%	<b>19,8%</b>
<b>PROCESO DE POSTULACIÓN</b>																	
<b>POSITIVA</b>	71,1%	73,6%	72,6%	70,5%	71,4%	70,9%	72,8%	72,1%	71,1%	69,6%	64,5%	71,1%	68,2%	68,6%	69,8%	72,9%	<b>70,2%</b>
<b>NEGATIVA</b>	15,3%	13,9%	14,6%	15,2%	16,0%	16,8%	14,9%	14,7%	14,9%	16,6%	19,9%	15,5%	18,0%	16,4%	16,2%	13,8%	<b>16,4%</b>
<b>PROCESO DE PAGO</b>																	
<b>POSITIVA</b>	78,0%	77,2%	73,3%	78,9%	76,3%	76,5%	77,1%	76,3%	76,8%	75,5%	70,2%	76,4%	76,0%	80,0%	75,7%	75,1%	<b>76,4%</b>
<b>NEGATIVA</b>	10,5%	12,1%	16,5%	11,6%	13,5%	12,6%	13,2%	12,6%	12,3%	13,9%	18,7%	13,7%	13,1%	11,2%	14,5%	13,6%	<b>13,0%</b>
<b>RESULTADOS</b>																	
<b>POSITIVA</b>	79,0%	72,9%	72,1%	77,5%	72,8%	76,9%	76,4%	74,7%	77,1%	72,0%	64,7%	71,8%	71,6%	79,7%	72,8%	77,2%	<b>73,6%</b>
<b>NEGATIVA</b>	14,3%	17,5%	18,5%	15,2%	18,6%	15,4%	16,8%	17,4%	15,7%	19,3%	25,6%	19,2%	18,8%	13,7%	17,5%	15,6%	<b>17,8%</b>
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA</b>	<b>74,0%</b>	<b>73,2%</b>	<b>71,4%</b>	<b>74,0%</b>	<b>71,7%</b>	<b>72,8%</b>	<b>73,7%</b>	<b>72,8%</b>	<b>72,9%</b>	<b>70,8%</b>	<b>64,9%</b>	<b>71,7%</b>	<b>70,3%</b>	<b>73,8%</b>	<b>71,6%</b>	<b>73,3%</b>	<b>71,7%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa BTM año 2025.





## 4. ANEXOS

### CUESTIONARIO POSTULANTES AL BONO AL TRABAJO DE LA MUJER:

<b>Introducción</b>	<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 2025.</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?	





<b>Indicador</b>	<p><b>[PREG_03]</b> En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan fácil fue para usted acceder a la información sobre el subsidio?</p>	Nota de 1 a 7
Accesibilidad de la información		

<b>Indicador</b>	<p><b>[PREG_04]</b> 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 la información del subsidio?</p>		
Calidad y claridad de información sobre las características básicas del programa	<p><b>[PREG_04_01]</b> Claridad de la información sobre los requisitos para postular</p>	No tuvo información	Nota de 1 a 7
	<p><b>[PREG_04_02]</b> Claridad de la información sobre el medio de pago (depósito o efectivo)</p>	No tuvo información	Nota de 1 a 7
	<p><b>[PREG_04_03]</b> Claridad de la información sobre la operatividad de la modalidad de pago (mensual o anual)</p>	No tuvo información	Nota de 1 a 7
	<p><b>[PREG_04_04]</b> Claridad de la información sobre el calendario de pagos</p>	No tuvo información	Nota de 1 a 7
	<p><b>[PREG_04_05]</b> Claridad de la información sobre los potenciales montos a recibir según tramo de renta</p>	No tuvo información	Nota de 1 a 7

## 2. PROCESO DE POSTULACIÓN

<b>Indicador</b>	<p><b>[PREG_05]</b> ¿De qué forma postuló al subsidio?</p>	
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?	

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

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_07]</b> 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	<b>[PREG_07_01]</b> Facilidad para encontrar el sitio web para postular	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_07_02]</b> Facilidad para realizar el llenado del formulario de postulación	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_07_03]</b> Facilidad para realizar cambios de datos en el formulario de postulación	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_07_04]</b> Facilidad para revisar el resultado de la postulación	Nota de 1 a 7

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





<b>Indicador</b>		
Instructivo de postulación	[PREG_09] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan fácil fue para usted comprender el manual de postulación?	Nota de 1 a 7

### 3. RESULTADOS DE LA POSTULACIÓN

<b>Indicador</b>	[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. Expediente electrónico del sitio web de SENCE	
	d. Call center de SENCE	

<b>Indicador</b>	[PREG_11] ¿Usted ha utilizado el expediente electrónico para revisar el seguimiento de su solicitud?	
Cuenta usuario	a. Sí	
	b. No	<b>pasa a [PREG_13]</b>
	c. No conozco el expediente electrónico	<b>pasa a [PREG_13]</b>

<b>Indicador</b>	[PREG_12_01] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué nota le pondría a la utilidad del expediente electrónico para revisar el estado de su solicitud?	
Expediente electrónico del subsidio		





Indicador	[PREG_13] ¿De qué forma le gustaría recibir información sobre el subsidio?	
Identificación de fuentes de información y difusión del programa	a. Correo electrónico	
	b. Mensaje de texto	
	c. Whatsapp	
	d. Presencial	
	e. Redes sociales	
	f. Telefónico	
	g. Otro ¿Cuál?	

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



## CUESTIONARIO BENEFICIARIAS DEL BONO AL TRABAJO DE LA MUJER:

<b>Introducción</b>	<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 fue beneficiario/a de este subsidio durante el año 2025.</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:

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_01]</b> ¿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?	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_02]</b> En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿qué tan fácil es para usted acceder a la información sobre el subsidio?	Nota de 1 a 7
Accesibilidad de la información		

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_03]</b> 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	<b>[PREG_03_01]</b> Claridad de la información sobre el medio de pago (depósito o efectivo)	No tuvo información	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_03_02]</b> Claridad de la información sobre la operatividad de la modalidad de pago (mensual o anual)	No tuvo información	Nota de 1 a 7



	<b>[PREG_03_03]</b> Claridad de la información sobre el calendario de pagos	No tuvo información	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_03_04]</b> Claridad de la información sobre los potenciales montos a recibir según tramo de renta	No tuvo información	Nota de 1 a 7

## 2. EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

<b>Indicador</b>		Sí
Cuenta usuario	<b>[PREG_04]</b> ¿Usted ha utilizado el expediente electrónico para actualizar sus datos y revisar información sobre su subsidio?	No <i>pasa a</i> <b>[PREG_06]</b>

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_05]</b> 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	<b>[PREG_05_01]</b> Utilidad del expediente electrónico para revisar el estado de su solicitud	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_05_02]</b> Utilidad del expediente electrónico para revisar la información de su pago	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_05_03]</b> Utilidad del expediente electrónico para actualizar sus datos bancarios, de dirección, modalidad de pago, otros	Nota de 1 a 7





### 3. PROCESO DE PAGO

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_06]</b> ¿Obtuvo información sobre las fechas de pago?	Sí
Concreción del pago		No <i>pasa a [PREG_09]</i>

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_07]</b> En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿cómo evaluaría la claridad sobre las fechas de pago del subsidio?	Nota de 1 a 7
Fechas de pago		

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_08]</b> ¿Se han realizado los pagos en la fecha indicada?	Sí
Concreción del pago		No

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_09]</b> Durante el año 2025, ¿recibió el pago del subsidio al menos una vez?	<i>Sí pasa a [PREG_11]</i>
Concreción del pago		No





Indicador	<b>[PREG_10] ¿Por qué? <i>pasa a [PREG_15]</i></b>	
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	<b>[PREG_11] ¿En alguna oportunidad no se le ha pagado el bono o subsidio?</b>	No <i>pasa a [PREG_14]</i>
		No sabe <i>pasa a [PREG_14]</i>

Indicador		Sí
Suspensión del pago	<b>[PREG_12] ¿Comprendió usted las razones por las que se no se le ha pagado el pago?</b>	No <i>pasa a [PREG_14]</i>

Indicador	<b>[PREG_13] ¿Cuáles han sido las causas de su no pago o suspensión del subsidio?</b>





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?	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_14]</b> 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	<b>[PREG_14_01]</b> Claridad de la modalidad de pago (mensual o anual)	Nota de 1 a 7
	<b>[PREG_14_02]</b> Claridad de la forma de pago (efectivo o depósito)	Nota de 1 a 7

#### 4. RESULTADOS

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_15]</b> 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		

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_16]</b> ¿Recomendaría a otras personas acceder a este subsidio?	Sí
Recomendación		No

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



## Subunidad de Estudios

