

Reporte de resultados Encuesta de satisfacción Bono al Trabajo de la Mujer año 2017

Febrero 2019

Unidad de Estudios, Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a las usuarias del programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2017. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan las usuarias respecto de las distintas etapas, procesos y componentes del programa en cuestión.

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

1. Antecedentes metodológicos

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

La aplicación se realizó desde el mes de noviembre del año 2018, hasta febrero del año 2019.

a. Universo y muestra

El universo sobre el cual fue aplicada la encuesta corresponde a las usuarias que recibieron al menos un pago en el año 2017. A partir de ese universo se calcularon los errores muestrales regionales obtenidos en base a un nivel de confianza de un 95%. La fuente de información utilizada para el cálculo de la muestra fue la base de datos administrativa del programa.

TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIAS PROGRAMA BONO AL TRABAJO DE LA MUJER AÑO 2017.

Región	Universo	Muestra	Error
I región de Tarapacá	4.654	363	4,9%
II región de Antofagasta	3.974	372	4,8%
III región de Atacama	4.218	283	5,6%
IV región de Coquimbo	14.461	1.025	3,0%
V región de Valparaíso	39.421	2.903	1,8%
VI región de O'Higgins	24.424	1.328	2,6%
VII región del Maule	32.590	1.593	2,4%
VIII región del Biobío	49.165	3.019	1,7%
IX región de la Araucanía	23.566	1.291	2,7%
X región de Los Lagos	22.268	1.174	2,8%
XI región de Aysén	2.423	121	8,7%
XII región de Magallanes	2.438	177	7,1%
XIII región Metropolitana	122.903	9.256	1,0%
XIV región de Los Ríos	9.861	584	3,9%
XV región de Arica y Parinacota	5.613	335	5,2%
Total	361.979	23.824	0,6%

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

b. Análisis de resultados

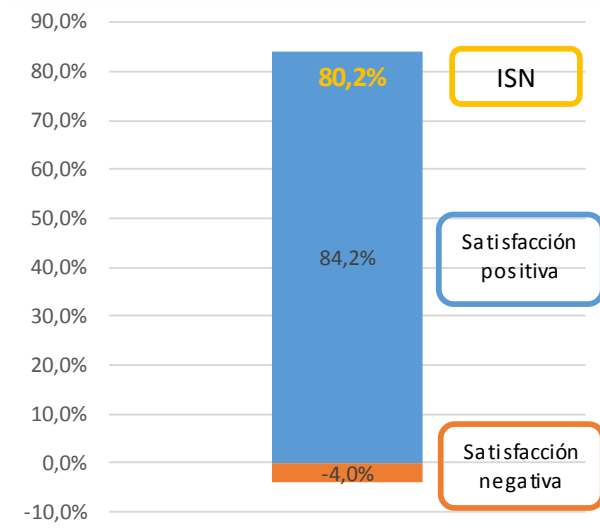
El cuestionario aplicado se compone por un total de cinco dimensiones, las que se construyen de subdimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y subdimensiones se detallan a continuación:

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

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

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

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



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

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

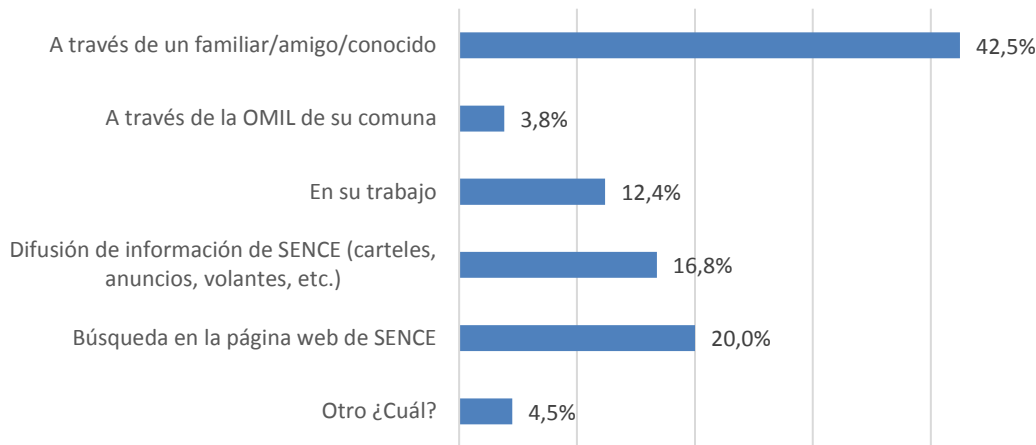
2. Resultados

2.1 Antecedentes

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

Respecto de los canales de comunicación o medios por los cuáles se informaron de la existencia del programa, se identifica que un 42,5% de las usuarias señala que se enteraron por medio de familiares/amigos/conocidos, seguido de un 20,0% de quienes se enteraron por una búsqueda en la página web de SENCE, y un 16,8% que supieron por medio de la difusión de la información de SENCE, ya sea carteles, anuncios, volantes, etc.

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



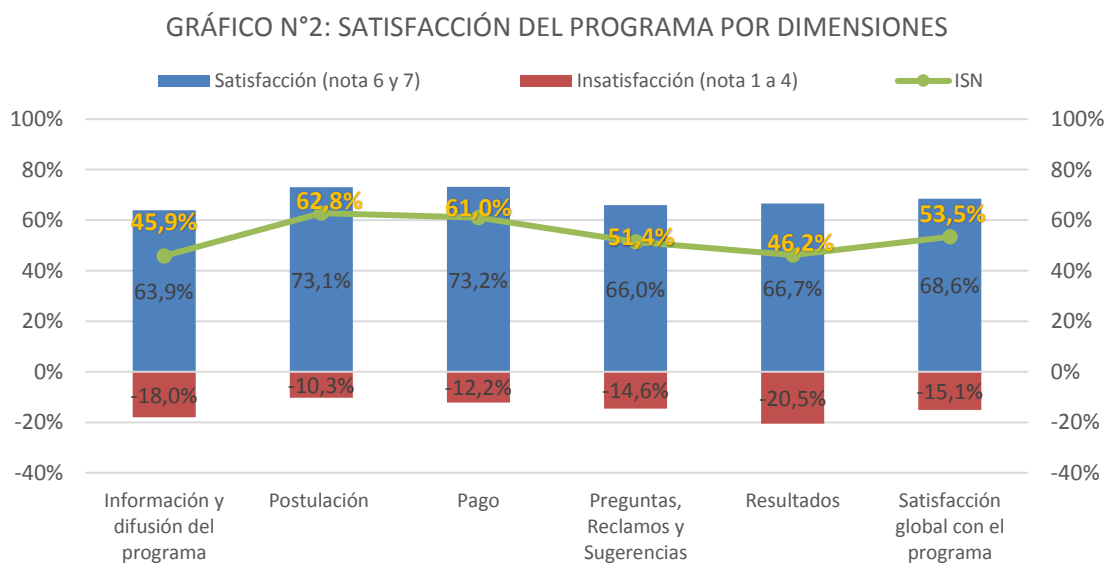
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2017.

2.2 Evaluación general del programa

La encuesta de satisfacción se divide en un total de cinco dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos del programa, la primera corresponde a *“información y difusión del programa”*, la segunda a *“postulación”*, la tercera a *“proceso de pago”*, la cuarta a *“preguntas, reclamos y sugerencias”*, y la última a *“resultados”*. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del programa correspondiente a un 53,5%, considerado como negativo. Dos de las cinco dimensiones del programa fueron evaluadas de forma muy negativa, dentro de las cuales las peor evaluadas, y que llevan a la baja el promedio del programa corresponden a *“Información y difusión del programa”*, con un 45,9%, y *“resultados”* evaluada con un 46,2% (ver gráfico n°2). A su vez, las dimensiones

mejor evaluadas, corresponden a “proceso de postulación”, que con un ISN de 62,8% obtiene una evaluación regular y “proceso de pago” que también obtiene una evaluación regular, con un 61%. Mientras que la dimensión “Preguntas, Reclamos y Sugerencias” que evalúa la satisfacción con los distintos canales de atención, recibe una calificación negativa, con un ISN de 51,4%.

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

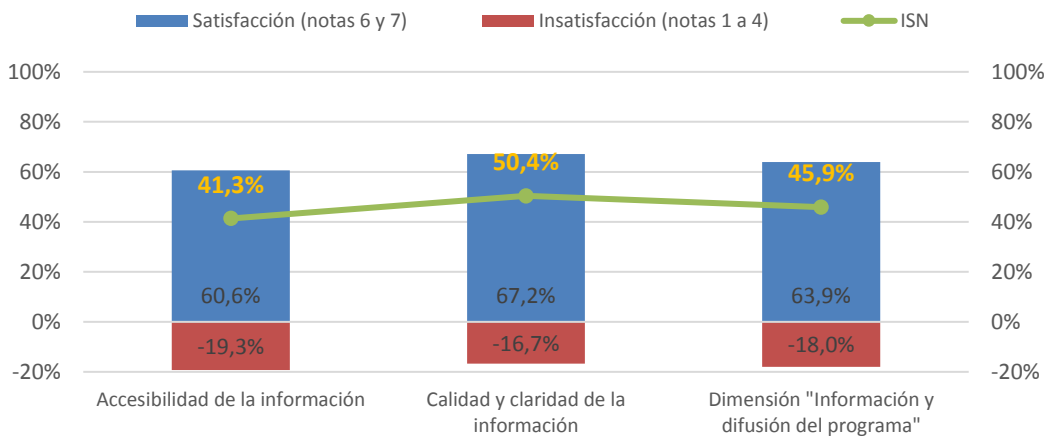


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2017.

2.3 Evaluación dimensión “Información y difusión del programa”

La primera dimensión de evaluación del programa corresponde a “información y difusión del programa”, donde se evalúan dos aspectos: “la accesibilidad de la información” y “la calidad y claridad de la información sobre las características del programa”. La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 45,9% correspondiente a un nivel muy negativo. Al observar las evaluaciones recibidas para cada subdimensión, la que presenta un ISN más bajo corresponde a “accesibilidad de la información” con un 41,3%, mientras que la subdimensión “calidad y claridad de la información” obtiene un índice de satisfacción neta de 50,4%, ambos considerados muy negativos.

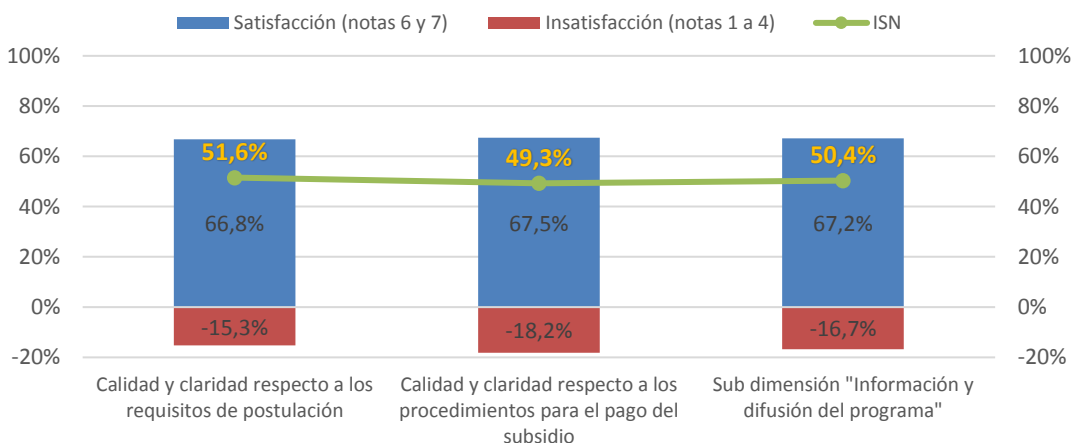
GRÁFICO N°3: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2017.

Considerando los niveles de satisfacción muy negativos presentados por las subdimensiones que tienen relación con la información y difusión del programa, es relevante observar qué variables están afectando principalmente la obtención de esos resultados. De ese modo, en el gráfico siguiente se presentan las variables que fueron evaluadas en la subdimensión "calidad y claridad de la información", correspondientes a "calidad y claridad respecto a los requisitos de postulación" y "calidad y claridad respecto a los procedimientos para el pago del subsidio". En ese sentido, se identifica que el primer aspecto obtiene un nivel de satisfacción negativa, con un ISN de 51,6%. Mientras que la otra subdimensión obtiene un ISN de 49,3%, lo que corresponde a un nivel de satisfacción muy negativo.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2017.

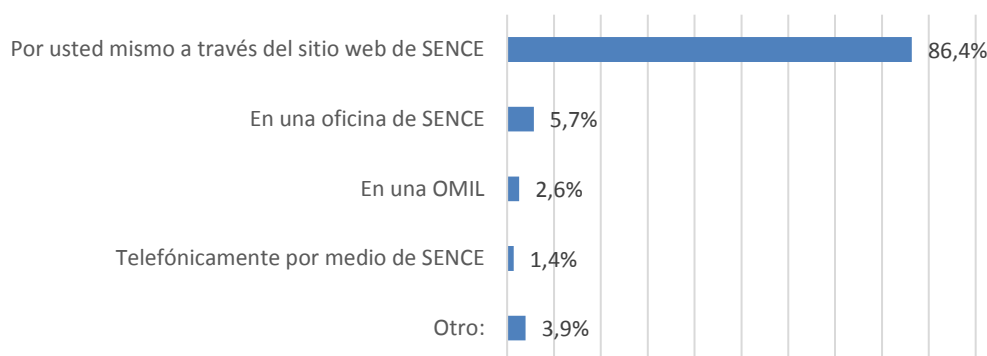
2.4 Evaluación dimensión “Proceso de postulación”

Antecedentes

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

La gran mayoría de las usuarias del programa postularon a través de la página web de SENCE, específicamente un 86,4% de las usuarias. Además, la mayoría de éstas, un 71,5%, declara no haber necesitado ayuda para realizar su postulación. En cuanto al instructivo de postulación, se señala que un 86,9% de las usuarias lo leyeron, y éste es evaluado de forma regular con un ISN de 65,8%.

GRÁFICO N°5: ¿QUÉ MEDIO UTILIZÓ PARA POSTULAR AL PROGRAMA DE SENCE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2017.

GRÁFICO N°6: ¿REQUIRIÓ APOYO PARA POSTULAR?

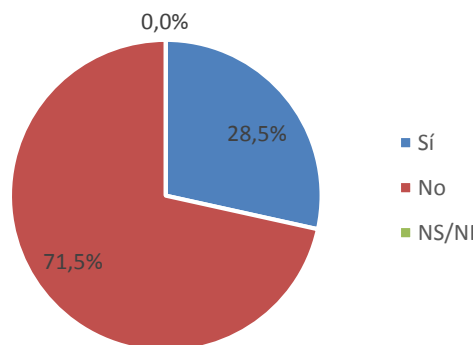
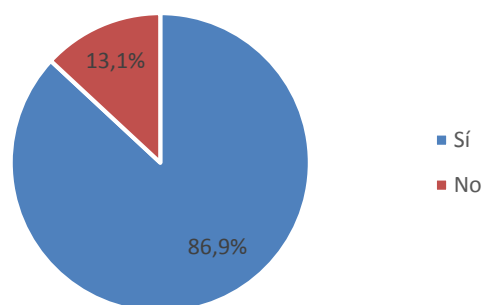


GRÁFICO N°7: ¿LEYÓ EL INSTRUCTIVO DE POSTULACIÓN?

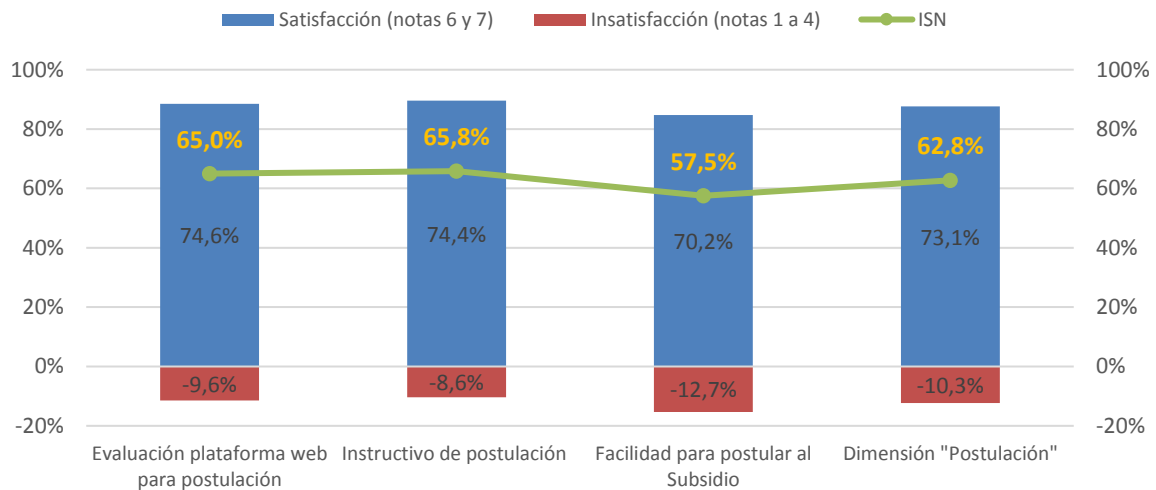


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2017.

Evaluación dimensión “proceso de postulación”

La dimensión “proceso de postulación” presenta un ISN regular equivalente a 62,8%, satisfacción que se explica por la evaluación regular recibida en “evaluación plataforma web para postulación” con un índice de satisfacción neta de 65,0%, y “instructivo de postulación” con un índice de satisfacción neta de 65,8%. La subdimensión “facilidad para postular al subsidio” recibe una evaluación negativa con un ISN de 57,5% siendo el aspecto peor evaluado de esta dimensión.

GRÁFICO N°8: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "POSTULACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2017.

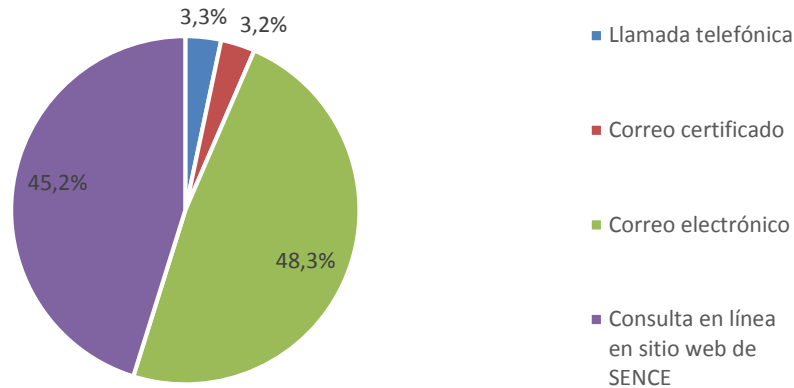
2.5 Evaluación dimensión “Resultados Proceso de pago”

Antecedentes

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

Al ser consultadas, un 48,3% de las usuarias señala que se enteró de los resultados de su postulación por medio de un correo electrónico, seguido de un 45,2% que se enteró a través de una consulta en línea en el sitio web de SENCE. Además, en cuanto al conocimiento respecto a la cuenta online con usuario y clave para actualizar y revisar la información sobre el subsidio, un 61,4% señala conocerlo y un 38,6% no conocerlo.

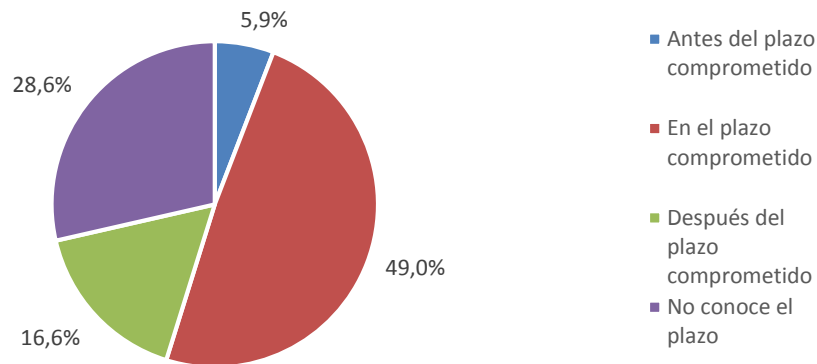
GRÁFICO N°9: ¿CÓMO SE ENTERÓ DE LOS RESULTADOS DE SU POSTULACIÓN?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2017.

En cuanto a la notificación del resultado de la postulación al subsidio, un 49,0% señala que ésta se realizó en el plazo comprometido, seguido de un 28,6% que no conoce el plazo y un 16,6% que señala que se realizó después del plazo.

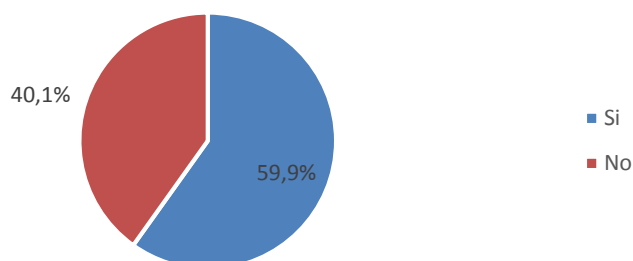
GRÁFICO N°10: ¿CUÁNDO OCURRIÓ LA NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DE LA POSTULACIÓN AL SUBSIDIO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2017.

A continuación, se presenta información relativa al pago propiamente tal, en donde las usuarias en su mayoría señalan tener claro cuando son las fechas de pago en un 59,9%, mientras que el 40,1% restante señala no tenerlo claro. Por otra parte, del 59,9% que señala que tiene claridad en las fechas, un 90,9% señala que los pagos se han efectuado en las fechas indicadas.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2017.

Ahora, al ser consultadas respecto a si tienen claro cómo les llega el pago del subsidio, el 86,0% señala que sí, sobre el cual un 92,5% señala que es un depósito en su cuenta corriente y un 5,8% por medio de efectivo. Del total de usuarias que señalan que reciben pago en efectivo, un 96,0% señala que tiene claros los puntos de pago.

TABLA N°2: ¿TIENE CLARO CÓMO LE LLEGA EL PAGO DEL SUBSIDIO?

Opciones	Usuarios	Porcentaje
Si	20.487	86,0%
No	3.333	14,0%
Total	23.820	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2017.

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

Opciones	Usuarios	Porcentaje
Efectivo	1.197	5,8%
Depósito en su cuenta	18.952	92,5%
Otro	338	1,6%
Total	20.487	100%

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

Opciones	Usuarios	Porcentaje
Si	1.149	96,0%
No	48	4,2%
Total	1.197	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2017.

Otra información recabada respecto a el pago del subsidio es si las usuarias han recibido alguna vez el pago de éste, a lo que el 86,9% de las encuestadas señala que sí. Al 13,1% restante, se les pregunta por qué no han recibido el subsidio a lo que en su mayoría responde que desconoce si les

concedieron el beneficio, con un 36,5%, un 14,4% que señala que desconoce las fechas de pago, y un 13,6% que señala que aún no ha salido su primer pago. Dentro de la opción otro se mencionan razones referidas a: encontrarse con licencia, trabajar en una empresa con participación estatal, no pago de imposiciones por parte del empleador, desconocimiento del beneficio, etc.

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

Opciones	Usuarios	Porcentaje
Si	20.608	86,9%
No	3.101	13,1%
Total	17.018	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2017.

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

Opciones	Usuarios	Porcentaje
Desconoce las fechas de pago	292	14,4%
Desconoce si le concedieron el beneficio	739	36,5%
Desconoce los puntos de pago	21	1,0%
Tiene dificultad para acceder a los puntos de pago	29	1,4%
No ha salido aún el primer pago	276	13,6%
Falta de tiempo	28	1,4%
Caducó el beneficio	159	7,9%
No cumplía requisitos de renta	71	3,5%
Estaba sin trabajo	104	5,1%
No sabe	53	2,6%
Otro ¿cuál?	250	12,4%
Total	2.022	100%

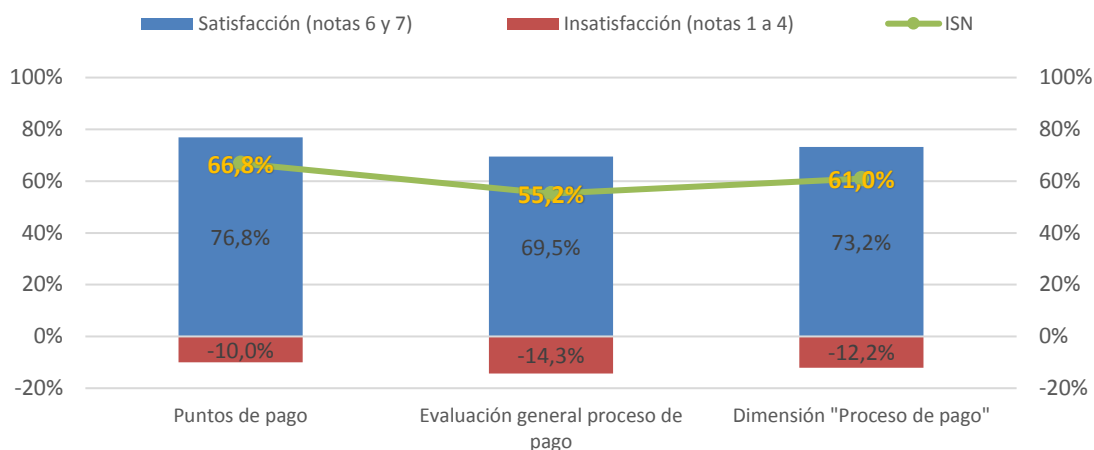
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2017.

También se les consulta a las usuarias si en alguna oportunidad se les ha suspendido el pago del subsidio, a lo que el 51,6% señala que sí. Respecto a si comprendieron las razones por las que se suspendió el pago un 51,0% de las usuarias señala que no.

Evaluación dimensión “proceso de pago”

Finalmente, la dimensión “proceso de pago” presenta un ISN regular equivalente a 61,0%, satisfacción que se explica por la evaluación regular recibida en “puntos de pago” con un índice de satisfacción neta de 66,8%. Por su parte la subdimensión “evaluación general del proceso de pago” recibe una evaluación negativa con un ISN de 55,2%.

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

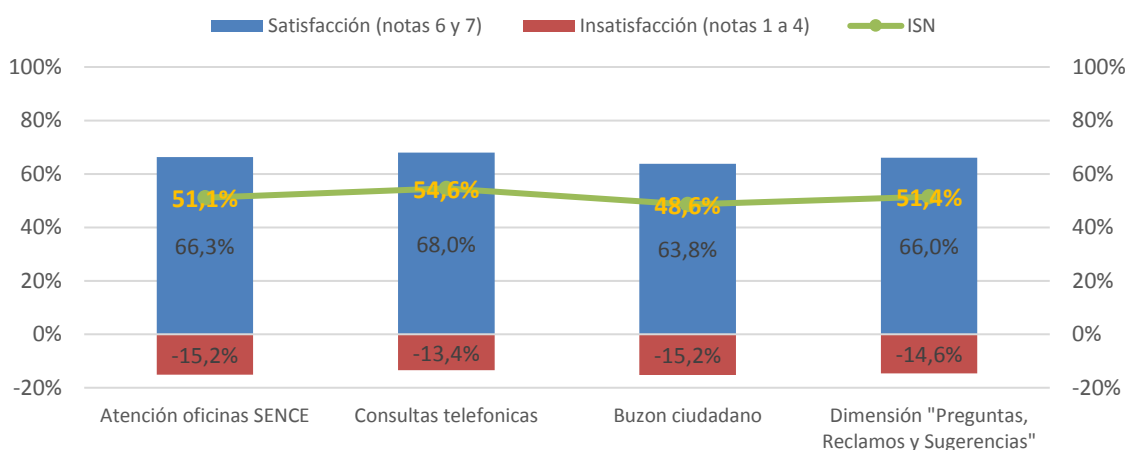


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2017.

2.6 Evaluación dimensión "Preguntas, reclamos y sugerencias"

La siguiente dimensión de evaluación del programa corresponde a "preguntas, reclamos y sugerencias", donde se evalúan tres subdimensiones, que a su vez corresponden a los tres canales de atención al público de SENCE. La primera de ellas corresponde a la "atención presencial en oficinas de SENCE", la segunda, "las consultas telefónicas a través de la línea 800 SENCE" y finalmente el "buzón ciudadano". La dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) equivalente a un 51,4% correspondiente a un nivel negativo. Al observar las evaluaciones recibidas para cada subdimensión, el que presenta un ISN más bajo corresponde al "buzón ciudadano" con un 48,6%, seguido de la "atención en oficinas" con un 51,1% y finalmente las "consultas telefónicas" con un ISN de 54,6%.

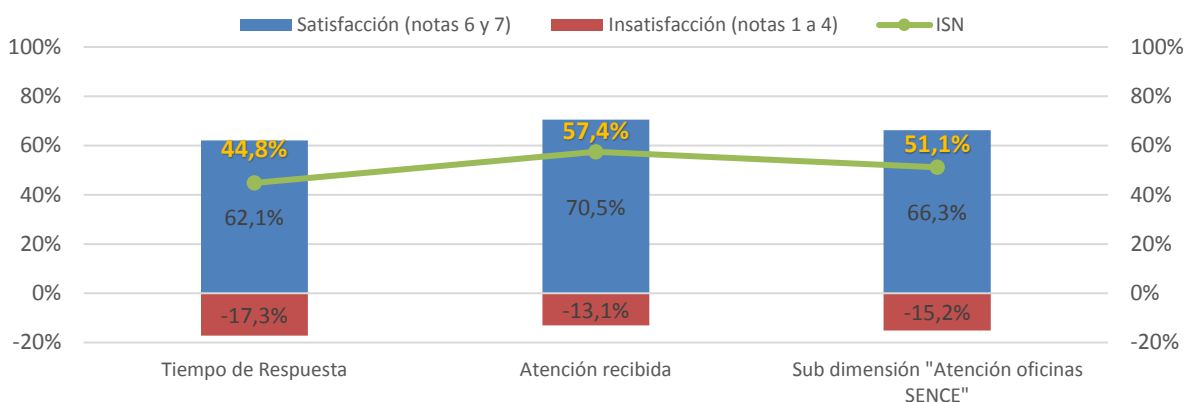
GRÁFICO N°13: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PREGUNTAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2017.

Considerando los niveles de satisfacción negativos presentados por las subdimensiones que tienen relación con las preguntas, reclamos y sugerencias, es relevante observar qué variables están afectando principalmente la obtención de esos resultados. De ese modo, en el gráfico siguiente se presentan las variables que fueron evaluadas en la subdimensión "Atención oficinas SENCE", correspondientes a "tiempo de respuesta" y "atención recibida". En ese sentido, se identifica que estas variables obtienen niveles de satisfacción muy negativa y negativa respectivamente, donde el elemento "tiempo de respuesta" es el peor evaluado, con un ISN de 44,8%, mientras que la otra variable obtiene un 57,4%.

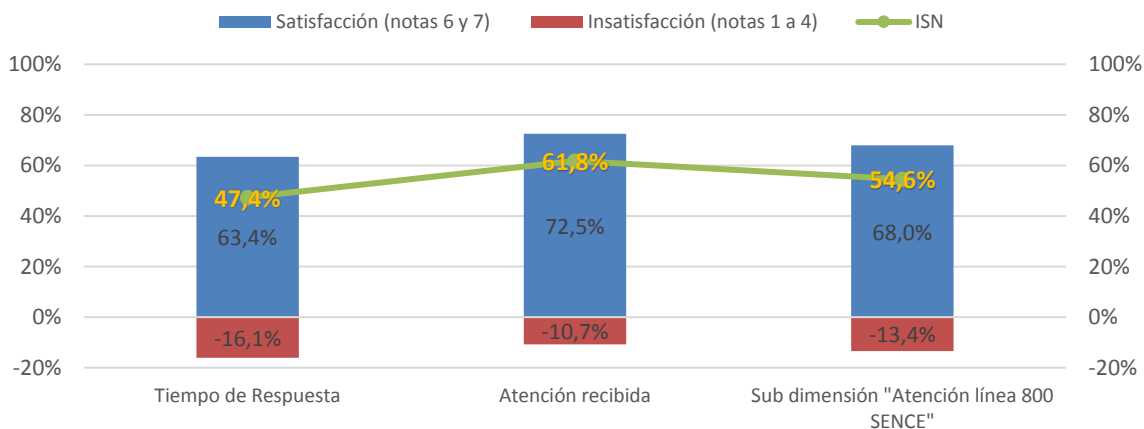
GRÁFICO N°14: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "ATENCIÓN OFICINAS SENCE"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2017.

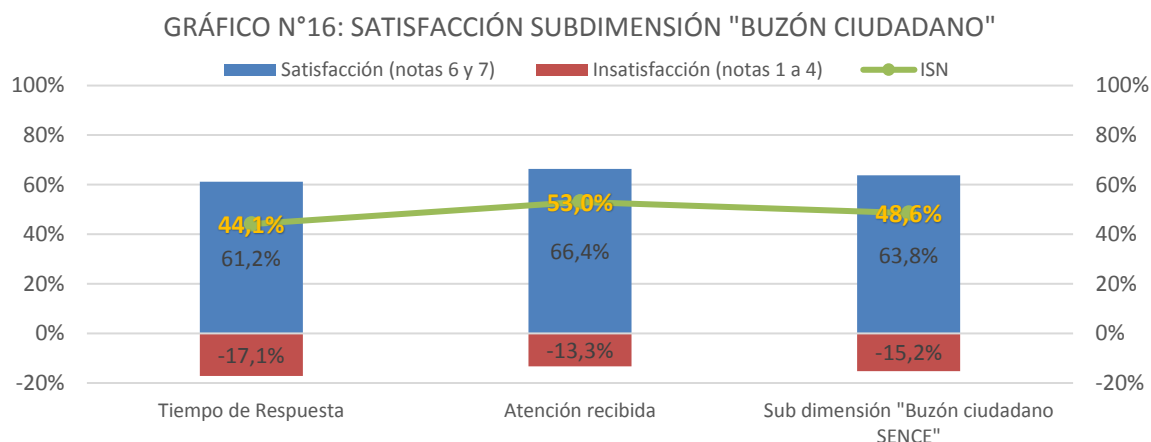
De la misma forma, en el gráfico siguiente se presentan las variables que fueron evaluadas en la subdimensión "Atención línea 800 SENCE", correspondientes a "tiempo de respuesta" y "atención recibida". En ese sentido, se identifica que dichas variables obtienen niveles de satisfacción muy negativa y regular respectivamente, donde el elemento "tiempo de respuesta" es el peor evaluado, con un ISN de 47,4%, mientras que la otra variable obtiene un 61,8%.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2017.

Finalmente, en el gráfico siguiente se presentan las variables que fueron evaluadas en la subdimensión “Buzón ciudadano”, correspondientes a “tiempo de respuesta” y “atención recibida”. En ese sentido, se identifica que estas variables obtienen niveles de satisfacción muy negativa y negativa respectivamente, donde el elemento “tiempo de respuesta” es el peor evaluado, con un ISN de 44,1%, mientras que la otra variable obtiene un 53,0%.

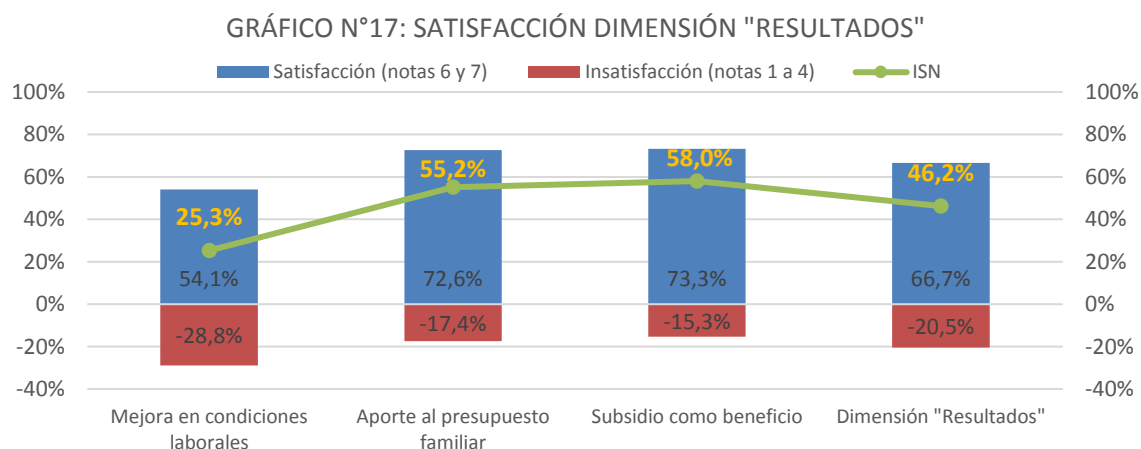


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2017.

2.7 Evaluación dimensión “Resultados”

La última dimensión analizada en este reporte es “Resultados”, que engloba la percepción de las usuarias en cuanto la utilidad del subsidio para su desarrollo laboral y familiar. Esta dimensión presenta un ISN igual a 46,2%, considerado como muy negativo.

Respecto de las variables que se evalúan para obtener la satisfacción de esta dimensión, se observa que la variable “mejora en condiciones laborales” presenta un índice de satisfacción de nivel muy negativo, con un ISN de 25,3%, siendo esta variable la que promueve el promedio a la baja. Mientras que “aporte al presupuesto familiar” y “subsidio como beneficio”, con ISN de 55,2% y 58,0% respectivamente, alcanzan satisfacción negativa.



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2017.

2.8 Evaluación dimensión "Proceso de apelación"

A continuación, se presentan los resultados de la dimensión "proceso de apelación", que, si bien no es considerada para la medición de satisfacción general del programa, es de interés para ser evaluada. En ésta se evalúan tres aspectos: "el instructivo de apelación", "la facilidad para conseguir la documentación requerida", y "la facilidad para realizar la apelación".

Previo a analizar estos resultados es importante señalar que solamente un 26,9% de las usuarias encuestadas del programa señalaron haber tenido la necesidad de realizar un proceso de apelación, de las cuáles un 70,9% señala que leyó el instructivo de apelación disponible en la página web.

TABLA N°7: ¿HA TENIDO LA NECESIDAD DE REALIZAR UNA APELACIÓN?

Opción	Usuarios	Porcentaje
Si	6.356	26,9%
No	17.284	73,1%
Total	23.640	100%

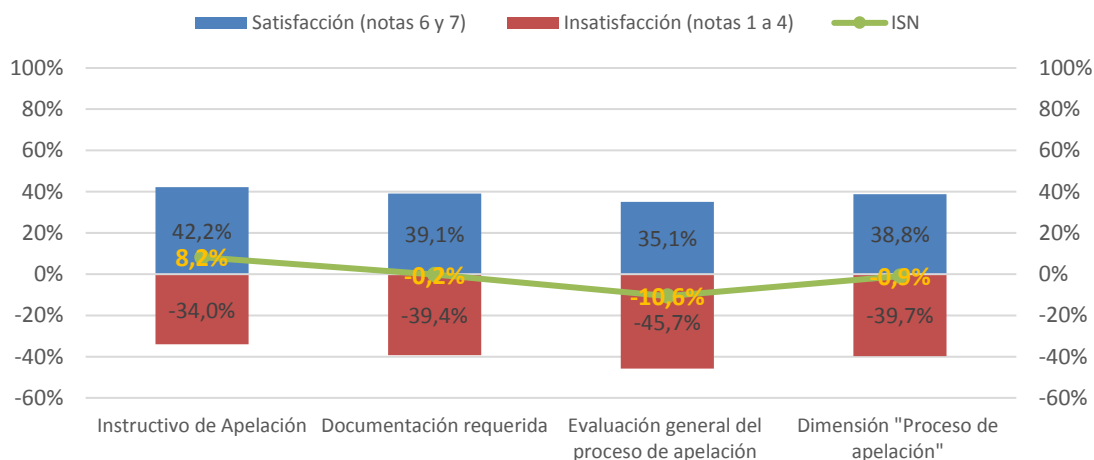
TABLA N°8: ¿LEYÓ EL INSTRUCTIVO DE APELACIÓN DISPONIBLE EN LA PÁGINA WEB?

Opción	Usuarios	Porcentaje
Si	4.503	70,9%
No	1.851	29,1%
Total	6.354	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2017.

En ese contexto, se puede señalar que la dimensión a nivel general presenta un índice de satisfacción neta (ISN) muy negativo equivalente a un -0,9%. Al observar las evaluaciones recibidas para cada subdimensión, la que presenta un ISN más bajo corresponde a "facilidad para realizar el proceso de apelación" con un ISN de -10,6%, mientras que la dimensión que sigue, "facilidad para conseguir la documentación requerida" obtiene un ISN de -0,2% y finalmente "instructivo de apelación", obtiene un ISN de 8,2%, todos considerados muy negativos. Es importante mencionar que considerando el proceso que se está evaluando, existe una mayor tendencia a que éste presente índices de satisfacción neta más bajos.

GRÁFICO N°18: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE APELACIÓN"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2017.

Encuesta de satisfacción programa Bono al Trabajo de la Mujer año 2017

Febrero de 2019

3. Resultados regionales

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

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

Regiones	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	Nacional
Información y difusión del programa																
Positiva	66,7%	65,3%	66,8%	65,9%	64,7%	63,4%	64,1%	66,5%	62,9%	63,1%	69,4%	61,2%	62,2%	68,4%	63,8%	63,9%
Negativa	16,6%	16,2%	16,5%	16,0%	18,1%	16,6%	17,1%	16,2%	18,1%	18,5%	14,5%	21,6%	19,5%	15,0%	16,8%	18,0%
ISN	50,1%	49,1%	50,3%	49,9%	46,6%	46,8%	47,0%	50,4%	44,7%	44,6%	55,0%	39,5%	42,8%	53,4%	47,0%	45,9%
Proceso de Postulación																
Positiva	74,8%	75,1%	77,3%	75,6%	74,8%	73,5%	73,9%	74,4%	71,9%	70,8%	77,6%	70,6%	71,7%	75,3%	73,9%	73,1%
Negativa	10,5%	8,5%	9,4%	8,3%	10,0%	9,3%	9,6%	9,3%	10,1%	12,1%	11,5%	13,4%	11,2%	8,7%	8,7%	10,3%
ISN	64,4%	66,6%	67,9%	67,3%	64,8%	64,2%	64,4%	65,1%	61,8%	58,7%	66,2%	57,1%	60,5%	66,6%	65,3%	62,8%
Proceso de Pago																
Positiva	76,3%	75,5%	81,2%	74,0%	75,2%	77,0%	75,2%	75,0%	66,2%	75,6%	65,4%	59,9%	71,0%	75,1%	85,0%	73,2%
Negativa	11,4%	14,6%	7,7%	12,6%	11,0%	9,2%	9,4%	9,7%	17,5%	10,9%	5,2%	22,8%	13,9%	9,6%	7,0%	12,2%
ISN	64,9%	61,0%	73,5%	61,4%	64,2%	67,7%	65,8%	65,3%	48,7%	64,7%	60,2%	37,1%	57,0%	65,5%	78,0%	61,0%
Preguntas, Reclamos y Sugerencias																
Positiva	70,3%	71,4%	72,0%	71,2%	67,7%	67,9%	62,9%	69,2%	63,5%	66,0%	71,5%	68,0%	63,4%	66,8%	67,3%	66,0%
Negativa	13,3%	12,3%	7,8%	12,2%	13,6%	15,4%	15,1%	13,1%	15,3%	14,2%	12,3%	17,2%	16,0%	13,0%	14,2%	14,6%
ISN	57,0%	59,1%	64,2%	59,0%	54,1%	52,5%	47,8%	56,1%	48,3%	51,8%	59,2%	50,8%	47,4%	53,8%	53,1%	51,4%
Resultados																
Positiva	62,7%	70,8%	68,6%	70,7%	66,1%	68,9%	70,3%	71,2%	69,3%	66,9%	68,4%	60,9%	63,3%	70,2%	68,8%	66,7%
Negativa	22,6%	17,4%	21,4%	17,8%	21,3%	19,1%	17,9%	17,0%	16,9%	19,7%	19,7%	25,6%	23,2%	17,1%	17,9%	20,5%
ISN	40,0%	53,4%	47,2%	52,9%	44,8%	49,8%	52,4%	54,2%	52,4%	47,2%	48,7%	35,3%	40,1%	53,1%	50,9%	46,2%
Satisfacción global programa	55,3%	57,8%	60,6%	58,1%	54,9%	56,2%	55,5%	58,2%	51,2%	53,4%	57,8%	44,0%	49,6%	58,5%	58,8%	53,5%

4. Anexos

Cuestionario Bono al Trabajo de la Mujer:

Introducción	<p>Estimada: el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) se encuentra realizando una encuesta de satisfacción sobre el Bono al Trabajo de la Mujer (BTM). De acuerdo con nuestros registros, durante el año 2017 usted fue beneficiaria de este subsidio.</p> <p>Es por este motivo que quisiéramos conocer su opinión respecto de este beneficio. Si usted fuera tan amable de contestar algunas preguntas, nos sería de gran utilidad para generar las mejoras necesarias. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.</p> <p>Muchas gracias por su disposición. Le saluda atentamente, Unidad de Estudios Servicio Nacional de Capacitación y Empleo</p>
---------------------	---

1. Información y difusión del programa:

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

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

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

2. Proceso de postulación

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

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

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

Indicador	[PREG_07] ¿Leyó el instructivo de postulación disponible en la página web?	Sí
Instructivo de postulación		No <i>pasa a [PREG_09]</i>

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

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

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

3. Proceso de concesión

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

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

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

4. Proceso de pago

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

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

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

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

Indicador		<i>Sí pasa a [PREG_21]</i>
Concreción del pago	[PREG_19] Durante el año 2017, ¿Recibió el pago del subsidio al menos una vez?	No

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

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

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

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

5. Proceso de apelación

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

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

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

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

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

6. Preguntas, reclamos y sugerencias

Indicador		Sí
Atención oficinas SENCE (RM y Regiones)	[PREG_29] ¿Ha realizado consultas de manera presencial en alguna de las oficinas de SENCE?	No <i>pasa a [PREG_33]</i>
	[PREG_30] ¿Recibió respuesta a su consulta o solicitud?	Sí
	[PREG_31] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿cómo evalúa el tiempo de respuesta?	No <i>pasa a [PREG_32]</i>
	[PREG_32] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿cómo evalúa la atención recibida en las oficinas de SENCE?	Nota de 1 a 7

Indicador		Sí
Consultas telefónicas Línea 800 SENCE	[PREG_33] ¿Ha realizado consultas telefónicas a través de la Línea 800 SENCE?	No <i>pasa a [PREG_37]</i>
	[PREG_34] ¿Recibió respuesta a su consulta o solicitud?	Sí
	[PREG_35] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿cómo evalúa el tiempo de respuesta?	No <i>pasa a [PREG_36]</i>
	[PREG_36] En una escala de 1 a 7 (Donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿cómo evalúa la atención telefónica recibida?	Nota de 1 a 7

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

7. Resultados

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

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