



**Estudio**

**SATISFACCIÓN USUARIOS**

**PROGRAMAS FOSIS 2002**

**Informe Final**

**DICIEMBRE 2003**

## **CONTENIDOS**

### **CAPITULO 1** ASPECTOS GENERALES

### **CAPITULO 2** DISEÑO MODELO DE SATISFACCIÓN

- 2.1 MODELO DE SATISFACCIÓN INICIAL
- 2.2. VALIDACIÓN MODELO DE SATISFACCIÓN

### **CAPITULO 3** DISEÑO DE INSTRUMENTOS

- 3.1 MARCO
- 3.2 CUESTIONARIO

### **CAPITULO 4** PRINCIPALES RESULTADOS EN GRÁFICOS

- 3.1 FORMA DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS
- 3.2 RESULTADOS

### **CAPITULO 5** CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## **CAPITULO 1**

### **ASPECTOS GENERALES**

Este documento constituye un informe preliminar de los principales resultados obtenidos del Estudio “**Satisfacción Usuarios Programas FOSIS 2002**”, realizado por Estudios y Consultorías FOCUS y Adimark.

El objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios de programas del FOSIS, respecto al beneficio recibido, a la institución intermediaria ejecutora, y al FOSIS. La población objetivo fueron los beneficiarios de programas del FOSIS que recibieron el beneficio en el año 2002, con edad superior a 15 años.

El estudio es de tipo cuantitativo, basado en entrevistas presenciales en los hogares de los beneficiarios. Se realizaron un total de 1.334 encuestas, en todo el país, con una muestra aproximada de 100 encuestas por región. La encuesta abarcó beneficiarios de 7 programas entregados por el FOSIS. La selección muestral fue aleatoria de una base de datos de los beneficiarios entregada por el FOSIS.

El error muestral es de 2.6 para el total de la muestra. En el siguiente cuadro se resumen los errores muestrales por programa y región.

Región	ERRORES MUESTRALES							TOTAL
	A. DESARROLLO SOCIAL		B. APOYO A LAS ACTIVIDADES ECONOMICAS			C. REINSERCIÓN LABORAL Y EMPLEO	D. NIVELACION COMPETENCIAS LABORALES	
	1. Desarrollo Social Autogestión	2. Servicios Especializados	3. Proyectos de Financiamiento de Inversión Productiva	4. Servicios Especializados	5. Proyectos Apoyo a Entorno Favorable de Actividades Productivas	6. Desenlace Independiente	7. Básica / Media	
I								9,23
II								9,03
III								9,13
IV								9,38
V								9,62
VI								9,28
VII								9,59
VIII								9,62
IX								9,51
X								9,52
XI								8,72
XII								9,29
RM								8,63
S. Tot	5,64	7,57	9,77	9,15	9,58	4,70	6,69	
<b>TOTAL</b>	<b>4,54</b>		<b>5,54</b>			<b>4,70</b>	<b>6,69</b>	<b>2,60</b>

Los resultados fueron ponderados por el peso de cada programa en el total y a su vez de cada programa dentro de la región.

La toma de información se realizó entre el 12 de Septiembre y 17 de Octubre de 2003.

## CAPITULO 2

### DISEÑO MODELO DE SATISFACCIÓN

#### 2.1 Modelo de Satisfacción Inicial

Considerando la naturaleza de los diversos programas de L FOSIS a ser evaluados, de las políticas y estrategias del FOSIS, sus diferentes tipos de apoyo, modalidades y beneficiarios, y de la experiencia de los consultores, se definió el Modelo de Satisfacción de Usuarios que se explica a continuación.

El Modelo de Satisfacción se basa en el levantamiento de información de los usuarios de los programas del FOSIS, mediante la aplicación de un instrumento o encuesta que según su diseño, debe contemplar los siguientes tres tipos de componentes que explican la satisfacción del cliente con el servicio o programa:

- **Imagen:** Cuyo sujeto de estudio es lo que evoca el proveedor como imagen en el cliente.
- **Operación:** Cuyo sujeto de estudio es el servicio o programa en su dimensión de gestión operacional.
- **Resultados:** Cuyo sujeto de estudio es como queda el cliente luego de experimentar el servicio

Estos componentes se relacionan entre si de la manera que describe el siguiente diagrama.

#### LÓGICA Y ELEMENTOS DEL MODELO DE SATISFACCIÓN



Como se puede apreciar, los tres componentes mencionados conforman la satisfacción global con el servicio, la que resulta finalmente en la recomendación, recompra o compra cruzada de éste, lo cual definirá posteriormente el vínculo y permanencia de la institución con el cliente, que es el resultado final de la satisfacción de los usuarios.

De esta manera, en una primera instancia, este es el modelo de satisfacción de los usuarios/beneficiarios de FOSIS, el cual se volcó en la pauta de encuesta que se aplicó en la etapa cuantitativa del proyecto. Posteriormente, con los resultados a la vista se validó el modelo y se modificó obteniendo el modelo definitivo.

Adicionalmente a los tres componentes de evaluación, la encuesta levantó información útil para realizar otros análisis y cruces interesantes, como la caracterización de los beneficiarios, solución de problemas, recomendaciones, etc.

## **2.2. Validación Modelo de Satisfacción**

Una vez levantada la información por medio de la encuesta, digitalizada y construida la base de datos, se procedió a la validación cuantitativa del Modelo de Satisfacción de Usuarios.

El modelo inicial de satisfacción contaba con una importante cantidad de variables independientes que pretendían explicar la satisfacción de los usuarios (variable dependiente), no obstante, no todas estas variables son estadísticamente relevantes, siendo sólo algunas de ellas las que explican la satisfacción de los usuarios, y por lo tanto, a las cuales FOSIS debe apuntar para aumentar su grado de satisfacción.

La definición de las variables realmente relevantes, determinará el Modelo de Satisfacción de Usuarios definitivo, para lo cual se realizaron los siguientes análisis estadísticos

1.- Identificación de variables de contexto que explican la existencia de grupos o segmentos de clientes, para ello se realizó un análisis mediante la técnica de *Chaid* o Análisis discriminante. En este análisis se pudo establecer si existían variables que corresponden a características propias de los entrevistados, del programa en la cual participa u otra que genere la existencia de grupos con diversos tipos de expectativas.

Los grupos identificados fueron sometidos a los siguientes análisis.

1.1.- Validación de categorías o dimensiones de atributos, para ello se realizó un análisis de factores, de forma de validar si la agrupación en las categorías de la pauta corresponde a la agrupación que hacen los clientes. Para ello se utilizó la técnica de análisis de factores o reducción de datos.

1.2.- Identificación de los aspectos que presentan mayor nivel de retorno en el mejoramiento. Para ello se utilizó la técnica *Net Impression* que establece para una variable dependiente (Satisfacción Global con el Programa) cuáles variables independientes (dimensiones del servicio, por ejemplo los Resultados del Programa) presentan mayores retornos sobre la variable dependiente si mejoran su percepción por los clientes. De esta forma se pudieron establecer las oportunidades de mejoramiento para FOSIS.

Estos resultados se encuentran el capítulo 3 del presente informe.

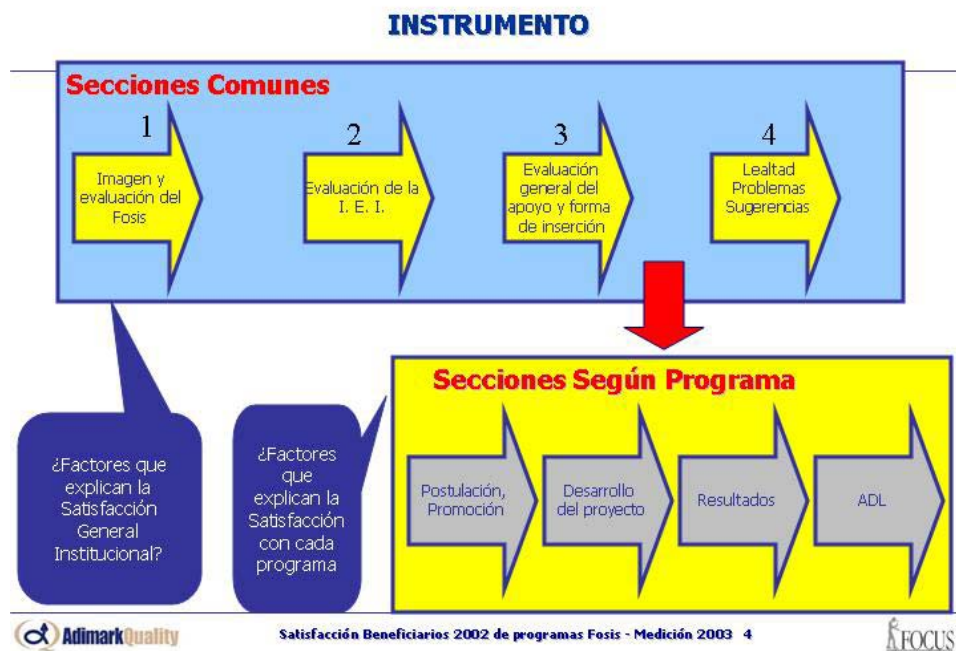
## CAPITULO 3

### DISEÑO DE INSTRUMENTOS

#### 3.1 Marco

En los siguientes cuadros se presentan las dimensiones consideradas en el instrumento.

1. Identificación y calificación de los apoyos recibidos
2. Evaluación de la institución ejecutora intermediaria que entrega o presta el apoyo
3. Conocimiento, imagen y evaluación del FOSIS
4. Evaluación general del apoyo, proyecto o curso recibido y forma de inserción de los beneficiarios
5. Evaluación particular de cada programa
  - 5.1 Promoción/Tipo de Apoyo Entregado
  - 5.2 Implementación del Proyecto
  - 5.3 Resultados
  - 5.4 Agente de Desarrollo Local (ADL)
6. Lealtad, Problemas y Sugerencias





## **3.2 CUESTIONARIO**

## **Encuesta Satisfacción de Beneficiarios Programas FOSIS 2002 - Proyecto 480/03**

Buenos días/ buenas tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ trabajo en Adimark, empresa de estudios de mercado. En esta oportunidad estamos realizando un estudio sobre apoyos o financiamientos recibidos, para lo cual queremos pedirle que tenga la amabilidad de contestarnos algunas preguntas. **Muchas Gracias.**

**Encuestador: Colocar A. Nombre del Apoyo recibido por el entrevistado según columna "Nombre Proyecto"**

**A. Nombre del Apoyo Recibido por el Entrevistado de acuerdo a listado**

**Encuestador: Colocar B. Nombre del Programa Fosis según columna "Nombre Programa"**

**B. Nombre del Programa Fosis de acuerdo a listado**

**Encuestador: Colocar C. Nombre Institución Ejecutora Intermediaria de la Prestación según columna "Nombre Ejecutor"**

**C. Institución Ejecutora Intermediaria de la Prestación de acuerdo al listado**

**Encuestador: Colocar D. Nombre Institución Ejecutora Directa Beneficiada según columna "Institución Beneficiada"**

**D. Institución Ejecutora Directa Beneficiada de acuerdo a listado**

**NOTA: Sólo hay una "Institución Ejecutora Directa Beneficiada" para el caso de los Programas:**

- PROGRAMA PROMOCION Y PROYECTOS DE DESARROLLO SOCIAL AUTOGESTIONADOS**
- PROGRAMA DE PROMOCION Y APOYO AL FINANCIAMIENTO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA.**

**Para el resto de los Programas esta institución no existe.**

**TODOS**

**SECCION 1. IDENTIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LOS APOYOS RECIBIDOS**

1. ¿Ha recibido Ud. o alguna agrupación a la cual pertenece, un tipo de apoyo o financiamiento, de alguna institución, para desarrollar un proyecto social o productivo o recibir un curso, durante el año 2002?

1	SI → <b>Continuar</b>
2	NO → <b>Pasar a P.8</b>

2. ¿Qué tipo de Apoyos, Proyectos o Cursos recibió Ud. o su grupo en el año 2002?
3. ¿En que mes del año 2002 inicio su participación y en que mes y año terminó? (**preguntar por cada mencionada en P.2**)
4. ¿Cual es la Institución que le entregó o prestó el apoyo? (**Comentario: técnicamente se denomina institución Ejecutora Intermediaria. Preguntar por cada mencionada en P.2**)
5. ¿Cuál es la Institución que financió el apoyo? (**preguntar por cada mencionada en P.2**)
6. ¿Cuál de estos apoyos recibidos diría que fue para Ud. o su familia el más importante?, ¿y el segundo más importante, y el tercero más importante? (**anotar código de la ayuda**)
7. Y pensando en general en el: ..... (**cada apoyo recibido**). ¿Cómo lo evaluaría Ud. utilizando una escala de notas de 1 a 7 (igual que en el colegio), donde 1= estoy muy insatisfecho con la ayuda recibida y 7= estoy muy satisfecho con la ayuda recibida.?

	2. TIPO DE APOYO, PROYECTO O CURSO	3. Mes y Año Inicio	3.1. Mes Año Término	4. Institución que Entrega el Apoyo	5. Institución que Financia el Apoyo	6. Importancia	7. Evaluación
1						I__I 1º Imp	
2							
3						I__I 2º Imp	
4							
5						I__I 3º Imp	
6							

**Entrevistador: Si menciona entre los apoyos, proyectos o cursos, la prestación registrada por el FOSIS al entrevistado según el listado y que fue registrado en A, pasar a Sección 2 pregunta 9.**

**Si no menciona la prestación pasar a siguiente pregunta 8.**

8. ¿No recuerda haber participado en el año 2002 en: \_\_\_\_\_ (**mencionar Apoyo Recibido por el Entrevistado registrado en A**), y que corresponde al Programa: \_\_\_\_\_ (**mencionar Nombre del Programa registrado en B**) y que lo ejecuto: \_\_\_\_\_ (**mencionar nombre de la Institución Ejecutora Intermediaria registrada en C**)?

1	SI, RECUERDO EL APOYO SEÑALADO → <b>Continuar</b>
2	NO, NO RECUERDO HABER PARTICIPADO O RECIBIDO DICHO APOYO → <b>Agradecer y Terminar la encuesta</b>

**ENCUESTADOR:**

**Anotar en pregunta 2 el Apoyo, Proyecto o Curso que recordó haber recibido y hacer preguntas 3, 4, 5 y 6.**

**ENCUESTADOR LEER:**

De aquí en adelante nos vamos a referir siempre y exclusivamente al apoyo recibido en el año 2002, es decir, el que usted me señaló: \_\_\_\_\_ (indicar nombre señalado en 2) o el que yo le recordé: \_\_\_\_\_ (según registrado al comienzo de la encuesta en A).

**ENCUESTADOR:** Acuerde con el entrevistado un nombre sencillo que servirá de recordatorio en las siguientes preguntas: por ejemplo: "Curso para educación básica", "Ampliación de la sede", "Capacitación juvenil". Desde ahora en adelante lo llamaremos:

<b>E. NOMBRE DEL APOYO ACORDADO</b>

**TODOS**

**SECCION 2. EVALUACIÓN DE LA INSTITUCION EJECUTORA INTERMEDIARIA QUE ENTREGA O PRESTA EL APOYO**

**ENCUESTADOR:**

**SOLO SI NO COINCIDE EL NOMBRE DE LA "INSTITUCIÓN QUE PRESTA EL APOYO" MENCIONADA ESPONTÁNEAMENTE EN LA P.4 CON LA "INSTITUCIÓN EJECUTORA INTERMEDIARIA" QUE PRESTA EL APOYO REGISTRADA EN "C" O SI "NO SABE" LA INSTITUCIÓN EN P.4, CONTINUAR. SI NO, IR A P.9**

**ENCUESTADOR LEER:**

Quiero indicarle que el Apoyo que Ud. recibió, es decir el: \_\_\_\_\_ (Nombre el Apoyo Acordado en E) fue prestado por: \_\_\_\_\_ (Nombre de la Institución Ejecutora Intermediaria registrada en C).

9. ¿Tuvo usted contacto con la Institución: \_\_\_\_\_ (aquella mencionada en P.4 o aquella recordada según C) o con los profesionales que en ella trabajan y que apoyaron el proyecto?

1	SI, RECUERDO LA INSTITUCION O SUS PROFESIONALES → Continuar
2	NO, NO LA RECUERDO → Pasar a Sección 3 P.13

10. ¿Cómo evalúa en general a la Institución: \_\_\_\_\_ (aquella mencionada en P.4 o aquella recordada según C) que entregó o prestó el apoyo: \_\_\_\_\_ (Nombre el Apoyo Acordado en E)?

Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

<b>Evaluación Institución que Entregó o Prestó el Apoyo</b>	
---	--

11. ¿Por qué la evalúa con esa nota?


12. ¿Y cómo evalúa Ud. a la Institución: \_\_\_\_\_ (aquella mencionada en P.4 o aquella recordada según C) que entregó o prestó el apoyo: \_\_\_\_\_ (Nombre el Apoyo Acordado en E) en los siguientes aspectos?

Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

a. Capacidad de resolver las necesidades de los beneficiarios	
b. Capacidad para adaptarse a las necesidades que se presentan durante el desarrollo del apoyo, proyecto o curso	
c. Confianza que le inspira la Institución	
d. Calidad de la atención dada por la institución que entrega el apoyo, proyecto o curso	
e. Presencia de los profesionales de la institución durante el desarrollo del apoyo, proyecto o curso	
f. Preocupación demostrada por la institución hacia sus beneficiarios	

**SECCION 3. CONOCIMIENTO, IMAGEN Y EVALUACIÓN DEL FOSIS**

**ENCUESTADOR:**

**SOLO SI NO MENCIONA FOSIS EN PREGUNTA 4: "Institución que entrega el Apoyo" O EN PREGUNTA 5: "Institución que Financia" ENTONCES CONTINUAR. SI MENCIONA AL FOSIS: IR A P.14.**

**ENCUESTADOR LEER:**

**Quiero indicarle que el Apoyo que Ud. recibió fue financiado por el FOSIS el "Fondo de Solidaridad e Inversión Social"**

13. ¿Ha escuchado o conoce Ud. al FOSIS?

- 1: SI
- 2: NO → Ir a Sección 4 P.21

**SOLO QUIENES CONOCEN FOSIS EN P.13 O MENCIONAN FOSIS EN P.4 o 5, SI NO IR A P.21.**

14. ¿Había participado o esta participando en algún proyecto financiado por el FOSIS?

SI	1
NO	2

15. ¿Ha visto, leído o escuchado publicidad de FOSIS?

SI	1
NO	2

16. ¿Me podría decir como es el logo o símbolo de FOSIS? **(No leer alternativas)**

a. Una escalera	1
b. La bandera chilena formada por cubos, cuadrados o rombos	2
c. Otro. <b>(Especificar)</b>	3
d. NS/NR	4

17. ¿De qué organismos o instituciones cree usted que depende o pertenece el FOSIS? **(No leer alternativas, circule respuesta múltiple)**

a. Municipio	1
b. Intendencia Regional	1
c. Gobierno	1
d. Mideplan (Ministerio de Planificación)	1
e. Organización Privada, Particular, ONG o Fundación	1
f. Otro(Especificar):	1
g. NS/NR	1

18. ¿En general, cómo evalúa al FOSIS?.

Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

<b>EVALUACION FOSIS</b>	
-------------------------	--

19. ¿Por qué lo evalúa con esa nota?


20. ¿Y cómo evalúa al FOSIS en los siguientes aspectos?  
Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

a. Capacidad del FOSIS para combatir la pobreza	
b. Calidad de los programas, apoyos, proyectos o cursos que ofrece el FOSIS	
c. Facilidad para acceder a los beneficios que ofrece el FOSIS	
d. Preocupación del Fosis por atender a sus beneficiarios	
e. Preocupación del FOSIS por dar a conocer los beneficios que ofrece	
f. Igualdad en el acceso ( <i>transparencia</i> ) en la asignación de los beneficios que entrega el FOSIS	
g. Confianza que le inspira el FOSIS	

**TODOS**

**SECCION 4. EVALUACIÓN GENERAL DEL APOYO, PROYECTO O CURSO RECIBIDO  
Y FORMA DE INSERCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS**

**ENCUESTADOR LEER:**

**Pensando en términos generales en: \_\_\_\_\_ (Nombre el Apoyo Acordado en E), en el cual Ud. participó o está participando.**

21. ¿Cómo evalúa en general al: \_\_\_\_\_ (Nombre el Apoyo Acordado en E)?  
Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

<b>Evaluación General del Apoyo, Proyecto o Curso</b>	
---	--

22. ¿Por qué lo evalúa usted con esa nota?


23. ¿Para qué le dijeron que le serviría a Ud. el proyecto ... (Nombre el Apoyo Acordado en E), en el que Ud. participó?


24. ¿De cuál de las siguientes formas se incorporó Ud. al: \_\_\_\_\_ (Nombre el Apoyo Acordado en E )  
1: Lo invitaron a participar en el proyecto → **ir a P.29**  
2: Ud. postuló → **Continuar**

25. ¿Cuán fácil fue para Ud. postular a \_\_\_\_\_ (Nombre el Apoyo Acordado en E)  
1: Muy difícil  
2: Difícil  
3: Ni fácil ni difícil                      I \_\_\_\_ I  
4: Fácil  
5: Muy fácil

**SÓLO SI CONTESTA 1 ó 2 EN P.25 CONTINUE. SI NO, IR A P.26**

**25.1.** ¿Por qué fue " \_\_\_\_\_ " (según respuesta en P.25)


26. ¿A través de que institución se informó sobre la existencia del Programa \_\_\_\_\_ (*Nombre del Programa registrado en B*)? (*No leer alternativas, Circule, respuesta múltiple*)

Establecimiento educacional	1
Municipalidad	1
ONG, fundación, corporación o institución privada	1
Junta de Vecinos	1
FOSIS	1
Otro(Especificar):	1
NS/NR	1

27. ¿Y cómo evalúa la información recibida sobre el Programa : \_\_\_\_\_ (*Nombre el Programa registrado en B*), en los siguientes aspectos?

Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1 = pésimo y 7 = excelente.

<b>a) Información recibida en General</b>	
b) Claridad con que le explicaron los pasos a seguir para postular	
c) Amabilidad y cordialidad en la entrega de información	
d) Preocupación demostrada por atender su necesidad	
e) Capacidad para resolver sus consultas sobre el programa	
f) Tiempo de espera para ser atendido	

28. A que lugar acudió usted a postular: \_\_\_\_\_ (*Nombre el Apoyo Acordado en E*) (*No leer alternativas, Circule, respuesta múltiple*)

Establecimiento educacional	1
Municipalidad	1
ONG, fundación, corporación o institución privada	1
Junta de Vecinos	1
FOSIS	1
Otro(Especificar):	1
NS/NR	1

**Ir a Sección 5**

29. Quien lo invitó a participar al: \_\_\_\_\_ (*Nombre el Apoyo Acordado en E*) (*No leer alternativas, Circule, respuesta múltiple*)

Funcionario Municipal	1
Miembro de la Junta de Vecinos	1
Miembro de una agrupación social o comité vecinal	1
Profesional de una ONG, fundación, corporación o institución privada	1
Funcionario del FOSIS	1
Un amigo, un vecino, un familiar	1
Otro (Especificar):	1
NS/NR	1

---

**SECCION 5. EVALUACION PARTICULAR DE CADA PROGRAMA**

---

**ENCUESTADOR: SOLO CONTESTAN LA SECCION CORRESPONDIENTE LOS BENEFICIARIOS DE CADA PROGRAMA (registrado al inicio de la Pauta en B)**

**5.1 PROGRAMA PROMOCION Y PROYECTOS DE DESARROLLO SOCIAL AUTOGESTIONADOS → ir a P.30**

**5.2. PROGRAMA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE DESARROLLO SOCIAL → ir a P.49**

**5.3. PROGRAMA DE PROMOCION Y APOYO AL FINANCIAMIENTO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA → ir a P.56**

**5.4. PROGRAMA DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA EL APOYO A LAS ACTIVIDADES ECONOMICAS → ir a P.75**

**5.5. PROYECTOS DE APOYO A UN ENTORNO FAVORABLE DE ACTIVIDADES PRODUCTIVAS → ir a P.82**

**5.6. PROGRAMA REINSENCION LABORAL Y EMPLEO → ir a P.89**

**5.7. PROGRAMA NIVELACION DE COMPETENCIAS LABORALES → ir a P.100**

---

**SECCION 5.1 BENEFICIARIOS PROGRAMA PROMOCION Y DE PROYECTOS DE DESARROLLO SOCIAL AUTOGESTIONADOS**

---

**5.1.1. PROMOCION**

**LEER: Ahora nos vamos a referir o queremos que se ubique en el momento en que se comenzó a diagnosticar e identificar el proyecto hasta que se obtuvieron los recursos).**

30. ¿Participó Ud. en algunas de las reuniones iniciales donde se identificaron los problemas, donde se ideó el proyecto y/o en la postulación del mismo?

1: SI → **Continuar**

2: NO → **Ir a P.43**

31. ¿Cómo evalúa en general el apoyo recibido para organizarse, postular y gestionar el proyecto: \_\_\_\_\_ (**Nombre el Apoyo Acordado en E**)? (**etapa de promoción**)

Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

<b>Evaluación General Promoción</b>	
-------------------------------------	--

32. ¿Por qué lo evalúa con esa nota?


33. ¿Cómo evalúa el apoyo recibido para organizarse, postular y gestionar el proyecto (**etapa de promoción**) \_\_\_\_\_ (**Nombre el Apoyo Acordado en E**) respecto de los siguientes aspectos?.

Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

a. La ayuda que recibió para organizarse	
b. La ayuda que recibió para elaborar, gestionar y sacar el proyecto adelante	
c. El horario en que se realizaban las actividades	
d. El nivel de preparación de aquellas personas que le ayudaron a gestionar el proyecto	
e. Amabilidad de aquellas personas que le ayudaron a gestionar el proyecto	
f. Frecuencia con que el personal de apoyo del programa hacía visitas para el desarrollo del proyecto	
g. La rapidez con que se aprobó el proyecto	
h. La rapidez con que se entregaron los fondos o recursos una vez firmado el proyecto	
i. Capacidad del programa de crear o fortalecer organizaciones comunitarias	



34. ¿Cuál es o cuales son los tipos de apoyo que entregó el proyecto?  
**(Leer alternativas, Circule, respuesta múltiple)**

a. Construcción o habilitación (sedes, local, plazas, otra infraestructura)	1
b. Adquisición de bienes, equipos, herramientas, insumos, materiales, etc...	1
c. Curso de Capacitación	1
d. Asistencia Técnica	1
e. Entrega de Servicios Sociales (educación, salud, vivienda y otros)	1
f. Apoyo al Desarrollo de la Organización	1
g. Talleres de Desarrollo Personal o Liderazgo	1
h. Deporte, Recreación o Esparcimiento	1
i. Otro ¿cuál?_____	1

35. ¿Participó Ud. en las reuniones donde **se diagnosticaron e identificaron los problemas sociales**?

1: SI → **Continuar**  
 2:NO → **Ir a P.37** I \_\_\_\_ I

36. ¿Cómo evalúa en general lo adecuado que le pareció la forma de diagnosticar los problemas?.  
 Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

<b>Evaluación del Diagnostico de Problemas</b>	
--	--

37. ¿Participó Ud. en la **identificación del proyecto que se ejecutó para resolver los problemas**?

1: SI → **Continuar**  
 2:NO → **Ir a P.39** I \_\_\_\_ I

38. ¿Cómo evalúa en general lo adecuado de **la identificación del proyecto ejecutado**?.  
 Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

<b>Evaluación Identificación del Proyecto</b>	
---	--

39. ¿Participó Ud. en el **llenado de formularios para la postulación del proyecto**?

1: SI → **Continuar**  
 2:NO → **Ir a P.41** I \_\_\_\_ I

40. ¿Cómo evalúa en general la **dificultad del llenado de los formularios de postulación del Proyecto**?. Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

<b>Evaluación Dificultad llenado formularios de Postulación del Proyecto</b>	
--	--

41. ¿Participó Ud. en el proceso de **firma del Contrato para la realización del proyecto**?

1: SI → **Continuar**  
 2:NO → **Ir a P.43** I \_\_\_\_ I

42. ¿Cómo evalúa en general **la cantidad de requisitos solicitados para la firma del Contrato del proyecto**?.  
 Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

<b>Evaluación cantidad de requisitos solicitados para la firma del Contrato</b>	
---	--

**5.1.2. IMPLEMENTACION DEL PROYECTO**

**Encuestador:** Ahora nos referiremos a la ejecución o implementación del: \_\_\_\_\_ (Nombre del Apoyo acordado en E)

43. ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos de la **Implementación** del proyecto?  
Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

a. La ejecución en general de las actividades de implementación del proyecto	
b. Cumplimiento de los plazos de ejecución definidos en el contrato	
c. Forma en que se repartió el trabajo entre los que participaron del proyecto	
d. La gestión de compra de materiales, insumos y bienes para el proyecto <b>(solo si contesta a) o b) en pregunta 34)</b>	
e. Su participación para poder concretar el proyecto	
f. La posibilidad de participar en actividades grupales con otras personas	

**5.1.3. RESULTADOS**

**Encuestador:**

Ahora nos referiremos a los Resultados del: \_\_\_\_\_ (Nombre del Apoyo acordado en E)

44. ¿A modo general, ¿Podría decir que el \_\_\_\_\_ (Nombre del Apoyo acordado en E)

Superó sus expectativas	1	➔ CONTINUAR
Cumplió sus expectativas	2	
Fue inferior a sus expectativas	3	➔ PASAR A PREG. 45
No sabe/ No contesta	4	

44.1. **SÓLO 1,2 ó 3 en P.44** ¿En qué aspectos diría Ud. que \_\_\_\_\_ (SEGÚN P. 44)?


45. Ahora le voy a pedir que evalúe el grado de **Satisfacción con los Resultados** que tuvo para usted haber participado en el: \_\_\_\_\_ (Nombre del Apoyo acordado en E).  
Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=Muy insatisfecho y 7=Muy satisfecho

<b>a. En general con los Resultados logrados al término de la ejecución del proyecto</b>	
b. Desarrollo personal obtenido gracias al proyecto	
c. La solución dada a su problema o necesidad	
d. Nivel de uso o utilización actual del proyecto y/o sus bienes adquiridos <b>(solo si contesta a) o b) en pregunta 34)</b>	
e. La utilidad de los conocimientos adquiridos gracias al proyecto	
f. Mejoramiento de la calidad de vida de Ud. y su familia lograda gracias al proyecto	
g. Mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad del lugar	

46. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el: \_\_\_\_\_ (Nombre el Apoyo Acordado en E)?

- 1: Muy Satisfecho
- 2: Satisfecho
- 3: Ni Satisfecho, ni Insatisfecho      I \_\_\_\_ I
- 4: Insatisfecho
- 5: Muy Insatisfecho

**5.1.4. AGENTE DE DESARROLLO LOCAL (ADL)**

47. ¿Conoce o ha tenido contacto con el **Agente de Desarrollo Local (ADL) o Supervisor o Representante del FOSIS?**

- 1: SI → Continuar
- 2:NO → Ir a P.108      I \_\_\_\_ I

48. ¿Cómo evalúa al **Agente de Desarrollo Local (ADL) o Supervisor del FOSIS** en los siguientes aspectos?. Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

<b>a. Evaluación general del Agente de Desarrollo local o Supervisor Fosis</b>	
b. Nivel de conocimiento y preparación del Agente o Supervisor Fosis	
c. Amabilidad del Agente o Supervisor	
d. Frecuencia con que el Agente hacía visitas para supervisar el trabajo que se estaba realizando	
e. Capacidad del agente para resolver problemas que se presentan	

**IR A P. 108**

---

**SECCION 5.2. BENEFICIARIOS PROGRAMA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE DESARROLLO SOCIAL**

---

**5.2.1. TIPO DE APOYO ENTREGADO:**

49. ¿Cuál es o cuales son los tipos de apoyo entregados por el: \_\_\_\_\_ *(Nombre del Apoyo acordado en E)*?  
*(Leer alternativas, Circule, respuesta múltiple)*

a. Construcción o habilitación (sedes, local, plazas, otra infraestructura)	1
b. Adquisición de bienes, equipos, herramientas, insumos, materiales, etc	1
c. Curso de Capacitación	1
d. Asistencia Técnica	1
e. Entrega de Servicios Sociales (educación, salud, vivienda y otros)	1
f. Apoyo al Desarrollo de la Organización	1
g. Talleres de Desarrollo Personal o Liderazgo	1
h. Deporte, Recreación o Esparcimiento	1
i. Otro Indique	1

**5.2.2. IMPLEMENTACION DEL PROYECTO:**

50. ¿Cómo evalúa el \_\_\_\_\_ *(Nombre del Apoyo acordado en E)* en cuanto a los siguientes aspectos?  
 Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

<b>a. La ejecución, en general, de las actividades del proyecto</b>	
b. El horario en que se realizaban las actividades	
c. El nivel de preparación de aquellas personas que le prestaron el servicio	
e. Amabilidad de aquellas personas que le prestaron el servicio	
f. Frecuencia con que el personal de apoyo del programa hacía visitas para la prestación del servicio	
g. La calidad de los servicios prestados	

**5.2.3. RESULTADOS:**

**Encuestador:**

**Ahora nos referiremos a los Resultados del:** \_\_\_\_\_ *(Nombre del Apoyo acordado en E)*

51. A modo general, ¿Podría decir que el: \_\_\_\_\_ *(Nombre del Apoyo acordado en E)*

Superó sus expectativas	1	➔ CONTINUAR
Cumplió sus expectativas	2	
Fue inferior a sus expectativas	3	
No sabe/ No contesta	4	➔ PASAR A PREG. 52

51.1. **SÓLO 1,2 ó 3 en P.51** ¿En qué aspectos diría Ud. que.....*(SEGÚN P. 51)?*


52. Ahora le voy a pedir que evalúe el grado de **Satisfacción con los Resultados** que tuvo para usted haber participado en el: \_\_\_\_\_ *(Nombre del Apoyo acordado en E).*

Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=Muy insatisfecho y 7=Muy satisfecho

<b>a. En general con los Resultados logrados al término de la entrega del servicio</b>	
b. Desarrollo personal obtenido gracias al servicio otorgado	
c. La solución dada a su problema o necesidad	
d. Nivel de uso o utilización actual del proyecto y/o sus bienes adquiridos <i>(solo si contesta a) o b) en pregunta 49)</i>	
e. La utilidad de los conocimientos adquiridos gracias al servicio otorgado	
f. Mejoramiento de la calidad de vida de Ud. y su familia lograda gracias al servicio otorgado	
g. Mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad del lugar	

53. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el: \_\_\_\_\_ *(Nombre el Apoyo Acordado en E)?*

- 1: Muy Satisfecho
- 2: Satisfecho
- 3: Ni Satisfecho, ni Insatisfecho      I \_\_\_\_ I
- 4: Insatisfecho
- 5: Muy Insatisfecho

**5.2.4. AGENTE DE DESARROLLO LOCAL (ADL)**

54. ¿Conoce o ha tenido contacto con el **Agente de Desarrollo Local (ADL) o supervisor del FOSIS?**

- 1: SI → **Continuar**
- 2:NO → **Ir a P.108**      I \_\_\_\_ I

55. ¿Cómo evalúa al **Agente de Desarrollo Local (ADL) o Supervisor del FOSIS** en los siguientes aspectos?. Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

<b>a. Evaluación general del Agente de Desarrollo local o Supervisor Fosis</b>	
b. Nivel de conocimiento y preparación del Agente o Supervisor Fosis	
c. Amabilidad del Agente o Supervisor	
d. Frecuencia con que el Agente hacía visitas para supervisar el trabajo que se estaba realizando	
e. Capacidad del agente para resolver problemas que se presentan	

**IR A P. 108**

**SECCION 5.3. BENEFICIARIOS PROGRAMA DE PROMOCION Y  
APOYO AL FINANCIAMIENTO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA**

**5.3.1. PROMOCION**

**LEER: Ahora nos vamos a referir o queremos que se ubique en el momento en que se comenzó a identificar el proyecto hasta que se obtuvieron los recursos).**

56. ¿Participó Ud. en algunas de las reuniones iniciales donde se identificaron los problemas, donde se ideó el proyecto y/o en la postulación del mismo?

1: SI → **Continuar**

2:NO → **Ir a P.69**

57. ¿Cómo evalúa en general el apoyo recibido para organizarse, postular y gestionar el proyecto: \_\_\_\_\_  
**(Nombre el Apoyo Acordado en E ).(Etapa de promoción)**

Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

<b>Evaluación General Promoción</b>	
-------------------------------------	--

58. ¿Por qué lo evalúa con esa nota?


59. ¿Cómo evalúa en general el apoyo recibido para organizarse, postular y gestionar el proyecto \_\_\_\_\_ **(Nombre el Apoyo Acordado en E )** respecto de los siguientes aspectos?. **(etapa de promoción)**

Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

a. La ayuda que recibió para organizarse	
b. La ayuda que recibió para elaborar ,gestionar y sacar el proyecto adelante	
c. El horario en que se realizaban las actividades	
d. El nivel de preparación de aquellas personas que le ayudaron a gestionar el proyecto	
e. Amabilidad de aquellas personas que le ayudaron a gestionar el proyecto	
f. Frecuencia con que el personal de apoyo del programa hacía visitas para el desarrollo del proyecto	
g. La rapidez con que se aprobó el proyecto	
h. La rapidez con que se entregaron los fondos o recursos una vez firmado el proyecto	
i. Capacidad del programa de crear o fortalecer organizaciones comunitarias	

60. ¿Cuál es o cuales son los tipos de financiamiento o apoyo que entrego el proyecto?

**(Leer alternativas, Circule, respuesta múltiple)**

a. Construcción o habilitación (sedes, local, u otra infraestructura)	1
b. Adquisición de bienes, equipos, herramientas, insumos, materiales, etc	1
c. Curso de Capacitación	1
d. Asistencia Técnica económica o productiva	1
e. Otro Indique	1

61. ¿Participó Ud. en las reuniones donde se diagnosticaron e identificaron los problemas productivos o de comercialización?

1: SI → **Continuar**

2:NO → **Ir a P.63**

I \_\_\_\_ I

62. ¿Cómo evalúa en general lo adecuado que le pareció la forma de diagnosticar los problemas?.  
Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

<b>Evaluación del Diagnostico de Problemas</b>	
--	--

63. ¿Participó Ud. en la **identificación del Proyecto que se ejecutó para resolver los problemas?**  
1: SI → **Continuar**  
2:NO → **Ir a P.65** I \_\_\_\_ I

64. ¿Cómo evalúa en general lo adecuado de **la identificación del proyecto ejecutado?**  
Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

<b>Evaluación Identificación del Proyecto</b>	
---	--

65. ¿Participó Ud. en el **llenado de formularios de Postulación del Proyecto?**  
1: SI → **Continuar**  
2:NO → **Ir a P.67** I \_\_\_\_ I

66. ¿Cómo evalúa en general la **dificultad del llenado de los formularios de Postulación** del Proyecto?. Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

<b>Evaluación Dificultad llenado formularios de Postulación del Proyecto</b>	
--	--

67. ¿Participó Ud. en la **firma del convenio o contrato para la realización del proyecto?**  
1: SI → **Continuar**  
2:NO → **Ir a P.69** I \_\_\_\_ I

68. ¿Cómo evalúa en general **la cantidad de requisitos solicitados para la firma del Contrato del proyecto?**  
Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

<b>Evaluación cantidad de requisitos solicitados para la firma del Contrato</b>	
---	--

### 5.3.2. IMPLEMENTACION DEL PROYECTO:

**Encuestador: Ahora nos referiremos a la Ejecución o Implementación del: \_\_\_\_\_ (Nombre del Apoyo acordado en E)**

69. ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos de la **Implementación** del proyecto?  
Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

a. La ejecución en general de las actividades de implementación del proyecto	
b. Cumplimiento de los plazos de ejecución definidos en el contrato	
c. Forma en que se repartió el trabajo entre los que participaron del desarrollo del proyecto	
d. La gestión de compra de materiales, insumos y bienes para el proyecto <b>(solo si contesta a) o b) en pregunta 60)</b>	
e. Su nivel de aporte y participación para poder concretar el proyecto	
f. La posibilidad de participar en actividades grupales con otras personas	

**5.3.3. RESULTADOS:**

**Encuestador:**

**Ahora nos referiremos a los Resultados del:** \_\_\_\_\_ *(Nombre del Apoyo acordado en E)*

70. ¿A modo general, ¿Podría decir que el \_\_\_\_\_ *(Nombre del Apoyo acordado en E)*

Superó sus expectativas	1	<b>➡ CONTINUAR</b>
Cumplió sus expectativas	2	
Fue inferior a sus expectativas	3	
No sabe/ No contesta	4	

70.1. **SÓLO 1,2 ó 3 en P.71** ¿En qué aspectos diría Ud. que \_\_\_\_\_ *(SEGÚN P. 70)?*


71. Ahora le voy a pedir que evalúe el grado de **Satisfacción con los Resultados** que tuvo para usted haber participado en el: \_\_\_\_\_ *(Nombre del Apoyo acordado en E)*

Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=Muy insatisfecho y 7=Muy satisfecho

<b>a. En general con los Resultados logrados al término de la ejecución del proyecto</b>	
b. Nivel de capacitación obtenido gracias al proyecto	
c. La solución dada a su problema o necesidad	
d. Nivel de uso o utilización actual del proyecto y/o de sus bienes, insumos, equipos, herramientas adquiridos <b><i>(solo si contesta a) o b) en pregunta 60)</i></b>	
e. La utilidad de los conocimientos adquiridos gracias al proyecto	
f. Mejoramiento de sus ingresos personales gracias al proyecto	
g. Mejoramiento de la calidad de vida de Ud. y su familia lograda gracias al proyecto	

72. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el: \_\_\_\_\_ *(Nombre el Apoyo Acordado en E)?*

- 1: Muy Satisfecho
- 2: Satisfecho
- 3: Ni Satisfecho, ni Insatisfecho      I \_\_\_\_ I
- 4: Insatisfecho
- 5: Muy Insatisfecho

**5.3.4. AGENTE DE DESARROLLO LOCAL (ADL):**

73. ¿Conoce o ha tenido contacto con el **Agente de Desarrollo Local (ADL) o supervisor del FOSIS?**

- 1: SI → **Continuar**
- 2: NO → **Ir a P.108**      I \_\_\_\_ I

74. ¿Cómo evalúa al **Agente de Desarrollo Local (ADL) o Supervisor del FOSIS** en los siguientes aspectos?. Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

<b>a. En general, como evalúa al Agente de Desarrollo local o Supervisor Fosis</b>	
b. Nivel de conocimiento y preparación del Agente o Supervisor Fosis	
c. Amabilidad del Agente o Supervisor	
d. Frecuencia con que el Agente hacía visitas para supervisar el trabajo que se estaba realizando	
e. Capacidad del agente para resolver problemas que se presentan	

**IR A P. 108**

**5.4. BENEFICIARIOS PROGRAMA DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS  
PARA EL APOYO A LAS ACTIVIDADES ECONOMICAS**

**5.4.1. TIPO DE APOYO ENTREGADO:**

75. ¿Cuál es o cuales son los tipos de financiamiento o apoyo que entregó el: \_\_\_\_\_ (*Nombre del Apoyo acordado en E*)?  
(Leer alternativas, Circule, respuesta múltiple)

a. Construcción o habilitación (sedes, local, u otra infraestructura)	1
b. Adquisición de bienes, equipos, herramientas, insumos, materiales, etc	1
c. Curso de Capacitación	1
d. Asistencia Técnica económica o productiva	1
e. Servicios de apoyo a las actividades económicas o productivas	1
f. Apoyo a la comercialización y asociatividad	1
g. Otro Indique	1

**5.4.2. IMPLEMENTACION DEL PROYECTO:**

76. ¿Cómo evalúa el \_\_\_\_\_ (*Nombre del Apoyo acordado en E*) en cuanto a los siguientes aspectos? Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

<b>a. La ejecución, en general, de las actividades del proyecto</b>	
b. El horario en que se realizaban las actividades	
c. El nivel de preparación de aquellas personas que le prestaron el servicio	
d. Amabilidad de aquellas personas que le prestaron el servicio	
e. Frecuencia con que el personal de apoyo del programa hacía visitas para la prestación del servicio	
f. La calidad de los servicios prestados	

**5.4.3. RESULTADOS:**

**ENCUESTADOR:**

Ahora nos referiremos a los Resultados de: \_\_\_\_\_ (*nombre del Apoyo acordado en E*)

77. A modo general, ¿Podría decir que el: \_\_\_\_\_ (*Nombre del Apoyo acordado en E*)

Superó sus expectativas	1	➔ <b>CONTINUAR</b>
Cumplió sus expectativas	2	
Fue inferior a sus expectativas	3	
No sabe/ No contesta	4	
		➔ <b>PASAR A PREG. 78</b>

77.1. **SÓLO 1,2 ó 3 en P.77** ¿En qué aspectos diría Ud. que \_\_\_\_\_ (*SEGÚN P. 77*)?




78. Ahora le voy a pedir que evalúe el grado de satisfacción con los Resultados que tuvo para usted haber participado en el: \_\_\_\_\_ **(Nombre del Apoyo acordado en E)**.  
Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=Muy insatisfecho y 7=Muy satisfecho

<b>a. En general con los Resultados logrados al término de la entrega de los servicios</b>	
b. El nivel de capacitación que ha obtenido gracias al servicio otorgado	
c. La solución dada a su problema o necesidad	
d. Nivel de uso o utilización actual del proyecto y/o sus bienes adquiridos <b>(solo si contesta a) o b) en pregunta 75)</b>	
e. La utilidad de los conocimientos adquiridos gracias al servicio otorgado	
f. Mejoramiento de la calidad de vida de Ud. y su familia lograda gracias al servicio otorgado	

79. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el: \_\_\_\_\_ **(Nombre el Apoyo Acordado en E)?**.

- 1: Muy Satisfecho  
2: Satisfecho  
3: Ni Satisfecho, ni Insatisfecho      I \_\_\_\_ I  
4: Insatisfecho  
5: Muy Insatisfecho

#### 5.4.4. AGENTE DE DESARROLLO LOCAL (ADL):

80. ¿Conoce o ha tenido contacto con el **Agente de Desarrollo Local (ADL) del Fosis o Supervisor del FOSIS?**

- 1: SI → **Continuar**  
2:NO → **Ir a P.108**      I \_\_\_\_ I

81. ¿Cómo evalúa al **Agente de Desarrollo Local (ADL) o Supervisor del FOSIS** en los siguientes aspectos?.

Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

<b>a. Evaluación general del Agente de Desarrollo Local o Supervisor Fosis</b>	
b. Nivel de conocimiento y preparación del Agente o Supervisor Fosis	
c. Amabilidad del Agente o Supervisor	
d. Frecuencia con que el Agente hacía visitas para supervisar el trabajo que se estaba realizando	
e. Capacidad del agente para resolver problemas que se presentan	

**IR A P. 108**

---

### SECCION 5.5. BENEFICIARIOS PROYECTOS DE APOYO A UN ENTORNO FAVORABLE DE ACTIVIDADES PRODUCTIVAS

---

#### 5.5.1. TIPO DE APOYO ENTREGADO:

82. ¿Cuál es o cuales son los tipos de financiamiento o apoyo que entregó el: \_\_\_\_\_ **(Nombre del Apoyo acordado en E)?**

**(Leer alternativas, Circule, respuesta múltiple)**

a. Construcción o habilitación (sedes, locales u otra infraestructura)	1
b. Adquisición de bienes, equipos, herramientas, insumos, materiales, etc	1
c. Curso de Capacitación	1
d. Asistencia Técnica económica o productiva	1
e. Servicios de apoyo a las actividades económicas o productivas	1
f. Apoyo a la comercialización y asociatividad	1
g. Formalización del negocio ante la autoridad correspondiente	1
h. Participación en ferias y/o pasantías	1
g. Otro Indique	1

**5.5.2. IMPLEMENTACION DEL PROYECTO:**

83. ¿Cómo evalúa el: \_\_\_\_\_ (*Nombre del Apoyo acordado en E*) en cuanto a los siguientes aspectos? Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

<b>a. La ejecución, en general, de las actividades del proyecto</b>	
b. El horario en que se realizaban las actividades	
c. El nivel de preparación de aquellas personas que le prestaron el servicio	
d. Amabilidad de aquellas personas que le prestaron el servicio	
e. Frecuencia con que el personal de apoyo del programa hacía visitas para la prestación del servicio	
f. La calidad de los servicios prestados	

**5.5.3. RESULTADOS:**

**ENCUESTADOR:**

*Ahora nos referiremos a los Resultados del:* \_\_\_\_\_ (*Nombre del Apoyo acordado en E*)

84. A modo general, ¿Podría decir que el: \_\_\_\_\_ (*Nombre del Apoyo acordado en E*)

Superó sus expectativas	1	➔ CONTINUAR
Cumplió sus expectativas	2	
Fue inferior a sus expectativas	3	
No sabe/ No contesta	4	➔ PASAR A PREG. 85

84.1. **SÓLO 1,2 ó 3 en P.83** ¿En qué aspectos diría Ud. que...(*SEGÚN P. 84*)?


85. Ahora le voy a pedir que evalúe el grado de **Satisfacción con los Resultados** que tuvo para usted haber participado en el: \_\_\_\_\_ (*Nombre del Apoyo acordado en E*).

Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=Muy insatisfecho y 7=Muy satisfecho

<b>a. En general con los Resultados logrados al término de la ejecución del proyecto</b>	
b. El nivel de Capacitación obtenido gracias al proyecto	
c. La solución dada a su problema o necesidad	
d. Nivel de uso o utilización actual del proyecto y/o sus bienes adquiridos <b>(solo si contesta a) o b) en pregunta 82)</b>	
e. La utilidad de los conocimientos adquiridos gracias al proyecto	
f. Mejoramiento de la calidad de vida de Ud. y su familia lograda gracias al proyecto	
g. Mejoramiento de la calidad de vida del grupo participante en el proyecto	
h. Mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad del lugar	

86. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el: \_\_\_\_\_ (*Nombre el Apoyo Acordado en E*)?.

- 1: Muy Satisfecho
- 2: Satisfecho
- 3: Ni Satisfecho, ni Insatisfecho      I \_\_\_\_ I
- 4: Insatisfecho
- 5: Muy Insatisfecho

**5.5.4. AGENTE DE DESARROLLO LOCAL (ADL)**

87. ¿Conoce o ha tenido contacto con el **Agente de Desarrollo Local (ADL) del Fosis o Supervisor del FOSIS?**

- 1: SI → **Continuar**
- 2: NO → **Ir a P.108**      I \_\_\_\_ I

88. ¿Cómo evalúa al **Agente de Desarrollo Local (ADL) o Supervisor del FOSIS** en los siguientes aspectos?. Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

<b>a. Evaluación general del Agente de Desarrollo Local o Supervisor Fosis</b>	
b. Nivel de conocimiento y preparación del Agente o Supervisor Fosis	
c. Amabilidad del Agente o Supervisor	
d. Frecuencia con que el Agente hacía visitas para supervisar el trabajo que se estaba realizando	
e. Capacidad del agente para resolver problemas que se presentan	

**IR A P. 108**

## **SECCION 5.6. BENEFICIARIOS PROGRAMA REINSERCIÓN LABORAL Y EMPLEO**

### **5.6.1. TIPO DE APOYO ENTREGADO:**

89. ¿Cuál es o cuales son los tipos de apoyo que le entregó el: \_\_\_\_\_ *(Nombre del Apoyo acordado en E)*?

*(Leer alternativas, Circule, respuesta múltiple)*

a. Construcción o habilitación (sedes, locales, u otra infraestructura)	1
b. Adquisición de bienes, equipos, herramientas, insumos, materiales, etc	1
c. Curso de Capacitación	1
d. Asistencia Técnica productiva	1
e. Dinero entregado en una libreta de ahorro	1
f. Otro Indique	1

### **5.6.2. IMPLEMENTACION DEL PROYECTO:**

90. ¿Cómo evalúa el: \_\_\_\_\_ *(Nombre del Apoyo acordado en E)* en los siguientes aspectos?  
Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

<b>a. En general, las actividades ejecutadas a través del Proyecto</b>	
b. El curso de capacitación	
c. El apoyo recibido en la elaboración del proyecto de emprendimiento	
d. Cumplimiento de los plazos de ejecución definidos en el proyecto	
e. El horario en que se realizaban las actividades	
f. La oportunidad con que se entregó los aportes financieros y los bienes adquiridos	
g. El nivel de preparación de aquellas personas que le apoyaron en el proyecto	
h. Amabilidad de aquellas personas que le ayudaron a gestionar el proyecto	
i. Frecuencia con que el personal de apoyo hacía visitas al proyecto	

### **5.6.3. RESULTADOS:**

**ENCUESTADOR:** Ahora nos referiremos a los Resultados del: \_\_\_\_\_ *(Nombre del Apoyo acordado en E)*

91. A modo general, ¿Podría decir que el: \_\_\_\_\_ *(Nombre del Apoyo acordado en E)*

Superó sus expectativas	1	<b>➔ CONTINUAR</b>
Cumplió sus expectativas	2	
Fue inferior a sus expectativas	3	
No sabe/ No contesta	4	
		<b>➔ PASAR A PREG. 92</b>

91.1. **SÓLO 1,2 ó 3 en P.91.** ¿En qué aspectos diría Ud. que...**(SEGÚN P. 91)?**


92. Ahora le voy a pedir que evalúe el grado de **Satisfacción con los Resultados** que tuvo para usted haber participado en el: \_\_\_\_\_ **(Nombre del Apoyo acordado en E).**  
Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=Muy insatisfecho y 7=Muy satisfecho

<b>a. En general, con los Resultados logrados al término de del proyecto</b>	
b. Desarrollo personal obtenido gracias al proyecto	
c. La utilidad de los conocimientos adquiridos gracias al proyecto	
d. La solución dada a su problema o necesidad	
e. Nivel de uso o utilización actual de las instalaciones y/o bienes adquiridos gracias al proyecto <b>(solo si contesta a) o b) en pregunta 89)</b>	
f. Mejoramiento de los ingresos gracias al proyecto	
g. Mejoramiento de la calidad de vida de Ud. y su familia lograda gracias al proyecto	

93. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el: \_\_\_\_\_ **(Nombre el Apoyo Acordado en E)?**

- 1: Muy Satisfecho  
2: Satisfecho  
3: Ni Satisfecho, ni Insatisfecho      I \_\_\_\_ I  
4: Insatisfecho  
5: Muy Insatisfecho

94. ¿El proyecto o emprendimiento que fue apoyado por el programa Fosis, esta actualmente operando?

- 1: SI → **Ir a 96**  
2:NO → **Continuar**      I \_\_\_\_ I

95. ¿Cuál es la razón por la cual el proyecto o emprendimiento se suspendió o se termino?

a. No es un buen negocio, no hay ventas	1
b. Conseguí trabajo	2
c. No tengo dinero para operarlo	3
d. Otra, ¿Cual?:	4

96. ¿Recibió usted un aporte en dinero colocado en una libreta de ahorro?

- 1: SI → **Continuar**  
2:NO → **Ir a P.98**      I \_\_\_\_ I

**97. ¿Qué uso le ha dado a ese dinero aportado? (Leer alternativas, Circule, respuesta múltiple)**

a. Lo hemos ocupado para gastos de emergencia de la familia	1
b. Lo hemos ocupado para mejorar el negocio o emprendimiento	1
c. Aún no hemos sacado ese dinero de la libreta de ahorro	1
d. La mantenemos y hemos seguido ahorrando	1

#### **5.6.4 AGENTE DE DESARROLLO LOCAL (ADL):**

98. ¿Conoce o ha tenido contacto con el **Agente de Desarrollo Local (ADL) o Supervisor del FOSIS?**

- 1: SI → **Continuar**  
2:NO → **Ir a P.108**      I \_\_\_\_ I

99. ¿Cómo evalúa al **Agente de Desarrollo Local (ADL) o Supervisor del FOSIS** en los siguientes aspectos?. Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

<b>a. Evaluación general del Agente Desarrollo Local o Supervisor Fosis</b>	
b. Nivel de conocimiento y preparación del Agente o Supervisor Fosis	
c. Amabilidad del Agente o Supervisor	
d. Frecuencia con que el Agente hacía visitas para supervisar el trabajo que se estaba realizando	
e. Capacidad del agente para resolver problemas que se presentan	

**IR A P. 108**

---

**SECCION 5.7. BENEFICIARIOS PROGRAMA  
NIVELACION DE COMPETENCIAS LABORALES**

---

**5.7.1. TIPO DE APOYO ENTREGADO:**

**100.** ¿Cuál es o cuales son los tipos de apoyo que le entregó el: \_\_\_\_\_ *(Nombre del Apoyo acordado en E)*  
*(Leer alternativas, Circule, respuesta múltiple)*

a. Curso para certificar la Séptimo y Octavo de Educación Básica	1
b. Curso para certificar Primero y Segundo de Enseñanza Media	1
c. Curso de Formación Socio laboral	1
d. Beca para alumnos	1
e. Otro Indique	1

**5.7.2. IMPLEMENTACION DEL PROYECTO:**

101. ¿Cómo evalúa el: \_\_\_\_\_ *(Nombre del Apoyo acordado en E)*,  
en los siguientes aspectos relacionados con las clases?  
Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

<b>a. En general, las clases del programa de Nivelación de Competencias Laborales</b>	
b. El número de clases realizadas	
c. El horario en que se realizaban las clases	
d. El material entregado durante las clases	
e. Calidad de las dependencias donde se desarrollaron las clases	
f. Calidad de los profesores en cuanto a su capacidad para enseñar	
g. Conocimiento de los profesores sobre los contenidos de las materias	
h. Amabilidad de los profesores que impartieron las clases	

102. ¿Cómo le pareció el proceso de **rendición de examen** ante la comisión evaluadora?  
Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=pésimo y 7=excelente.

<b>a. En general, el proceso de rendición de exámenes</b>	
b. El nivel de dificultad de las materias examinadas	
c. La amabilidad de los integrantes de la comisión evaluadora	
d. El procedimiento de evaluación ante la comisión evaluadora	
e. El horario y lugar de rendición de exámenes	

103. ¿Indique el numero de veces que tuvo que ir para rendir exámenes?

<b>Número de veces que tuvo que ir a rendir exámenes</b>	
--	--

104. ¿Actualmente posee usted el Certificado de 7º o 8º de Enseñanza Básica o de 1º o 2º de Enseñanza Media (según corresponda)?

1: SI  
2:NO I \_\_\_ I

**5.7.3. RESULTADOS:**

**ENCUESTADOR:** Ahora nos referiremos a los Resultados del: \_\_\_\_\_ (Nombre del Apoyo acordado en E)

105. A modo general, ¿Podría decir que el: \_\_\_\_\_ (Nombre del Apoyo acordado en E)

Superó sus expectativas	1	➔ CONTINUAR
Cumplió sus expectativas	2	
Fue inferior a sus expectativas	3	
No sabe/ No contesta	4	➔ PASAR A PREG. 106

105.1. **SÓLO 1,2 ó 3 en P.102** ¿En qué aspectos diría Ud. que... (SEGÚN P. 105)?


106. Ahora le voy a pedir que evalúe el grado de satisfacción con los Resultados que tuvo para usted haber participado en el: \_\_\_\_\_ (Nombre del Apoyo acordado en E).

Para evaluar utilice escala de notas de 1 a 7, donde 1=Muy insatisfecho y 7=Muy satisfecho

<b>a. En general, con los Resultados logrados al término del Curso</b>	
b. Desarrollo personal obtenido gracias al curso	
c. Utilidad de los conocimientos básicos adquiridos gracias al curso	
d. Utilidad de los conocimientos adquiridos en la formación socio-laboral	
e. La solución dada a su problema o necesidad	
f. Utilidad del curso para mejorar las condiciones laborales	
g. Mejoramiento de los ingresos gracias al curso	
h. Mejoramiento de la calidad de vida de Ud. y su familia lograda gracias al curso	

107. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el: \_\_\_\_\_ (Nombre el Apoyo Acordado en E)?.

- 1: Muy Satisfecho  
2: Satisfecho  
3: Ni Satisfecho, ni Insatisfecho I \_\_\_ I  
4: Insatisfecho  
5: Muy Insatisfecho

**SECCION 6. LEALTAD, PROBLEMAS Y SUGERENCIAS**

108. Si una persona o agrupación cercana a Ud. estuviera evaluando la posibilidad de participar en un proyecto, en una escala de 1 a 3, ¿Le recomendaría que participe en el Programa FOSIS: \_\_\_\_\_ (Nombre del Programa Registrado en B) ?. Use una escala de 1 a 3, donde:

La Nota 1 significa: 'Con seguridad le diría que NO participara en el Programa'  
La Nota 2 significa: 'No tengo claro si le recomendaría que participara en el Programa' y  
La Nota 3 significa: 'Con seguridad le diría que SI participara en el Programa'(CIRCULE)

<u>Con seguridad le diría que NO participara en el Programa</u>	<u>No tengo claro si le recomendaría que participara en el Programa</u>	<u>Con seguridad le diría que SI participara en el Programa'</u>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

109. ¿Si necesitara postular nuevamente a algún programa de ayuda, cree que pediría nuevamente un programa financiado por FOSIS?. Use una escala de 1 a 3, donde:  
 La nota 1 significa "Con seguridad NO volvería a postular a un programa financiado por FOSIS"  
 La nota 2 significa "No tengo claro si volvería a postular a un programa financiado por FOSIS", y  
 La nota 3 significa "Con seguridad SI volvería a postular a un programa financiado por FOSIS"

**(CIRCULE)**

<u>Con seguridad NO volvería a postular a un programa financiado por FOSIS</u>	<u>No tengo claro si volvería a postular a un programa financiado por FOSIS</u>	<u>Con seguridad SI volvería a postular a un programa financiado por FOSIS</u>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

110. ¿Tuvo algún problema con su participación en el \_\_\_\_\_ *(Nombre del Apoyo acordado en E)?*

SI	1	➔ CONTINUAR
NO	2	➔ PASAR A P.114
No Sabe	3	

110.1 **SÓLO 1 en P.110**, ¿Qué problema tuvo?


111. ¿Su problema fue solucionado?

SI, satisfactoriamente	1	➔ CONTINUAR
Si, Insatisfactoriamente	2	
No fue solucionado	3	➔ PASAR A P.114
No lo comunicó	4	
No sabe/ No contesta	5	

112. ¿Le informó a alguien su problema...? *(Leer Alternativas)*

<b>1:SI</b>	<b>2:NO</b>	➔¿A quién le informó? _____
-------------	-------------	-----------------------------

113. En general, ¿Cómo evalúa Ud. la solución que le dieron a su problema, utilizando escala de notas de 1 a 7?

<b>Evaluación de la Solución que le dieron a su problema</b>	
--	--

114. Finalmente, ¿qué sugerencias haría Ud. para mejorar el: \_\_\_\_\_ *(Nombre del Apoyo acordado en E)?*


### **DATOS DE CLASIFICACION**

Solo para fines estadísticos le quiero realizar las siguientes preguntas:

1. Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_
2. Sexo del entrevistado:     1: Hombre                   2: Mujer                                 I \_\_\_\_ I
3. Teléfono: \_\_\_\_\_
4. Edad: I \_\_\_\_ I \_\_\_\_ I
5. Comuna residencia: \_\_\_\_\_
6. Comuna trabajo: \_\_\_\_\_
7. ¿Cuál es su actividad?       1: Dueña de casa (No trabaja fuera del hogar)  
   2: Trabaja  
   3: Estudiante  
   4: Busca trabajo  
   5: Jubilado                             I \_\_\_\_ I

8. ¿Cuál es el nivel de educación la persona que aporta el ingreso principal de este hogar?

1. Básica incompleta o menos
2. Básica completa
3. Media incompleta. Media técnica completa (liceo industrial o comercial)
4. Media completa. Superior técnica incompleta (instituto)
5. Universitaria incompleta. Superior técnica completa (Instituto)
6. Universitaria completa
7. Post grado (master, doctorado o equivalente)

I \_\_\_\_ I

9. ¿Cuál es la profesión o trabajo de la persona que aporta el principal ingreso de este hogar? :

1. Trabajos menores ocasionales e informales (lavado, aseo, servicio doméstico ocasional, "pololos", cuidador de autos, limosna).
2. Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, servicio doméstico con contrato.
3. Obrero calificado, capataz, junior, microempresario (kiosko, taxi, comercio menor, ambulante)
4. Empleado administrativo medio y bajo, vendedor, secretaria, jefe de sección. Técnico especializado. Profesional independiente de carreras técnicas (contador, analista de sistemas, diseñador, músico). Profesor Primario o Secundario. Miembros FF.AA y Carabineros (suboficiales o grado menor)
5. Ejecutivo medio (gerente, sub-gerente), gerente general de empresa media o pequeña. Profesional independiente de carreras tradicionales (abogado, médico, arquitecto, ingeniero, agrónomo). Oficiales FF.AA y Carabineros (oficiales grado mayor)
6. Alto ejecutivo (gerente general) de empresa grande. Directores de grandes empresas. Empresarios propietarios de empresas medianas y grandes. Profesionales independientes de gran prestigio.
7. Otros (Jubilado/ Sin Empleo/ Estudiante / Viudas / Rentista / otros) Anotar: _____

I \_\_\_\_ I

10. ¿ Poseen en su hogar alguno de los siguientes bienes? (LEER)

Teléfono Celular	Tarjeta Prepago Contrato	1 1	TV Cable/ TV Satelital	1
Computador		1	Cámara de Vídeo Filmadora	1
Acceso a Internet en su hogar		1	Calefont/ Agua caliente	1

Nombre encuestador: \_\_\_\_\_

Rut encuestador: \_\_\_\_\_

**FOLIO LISTADO:** \_\_\_\_\_

**AGRADECER Y FINALIZAR**



## CAPITULO 4

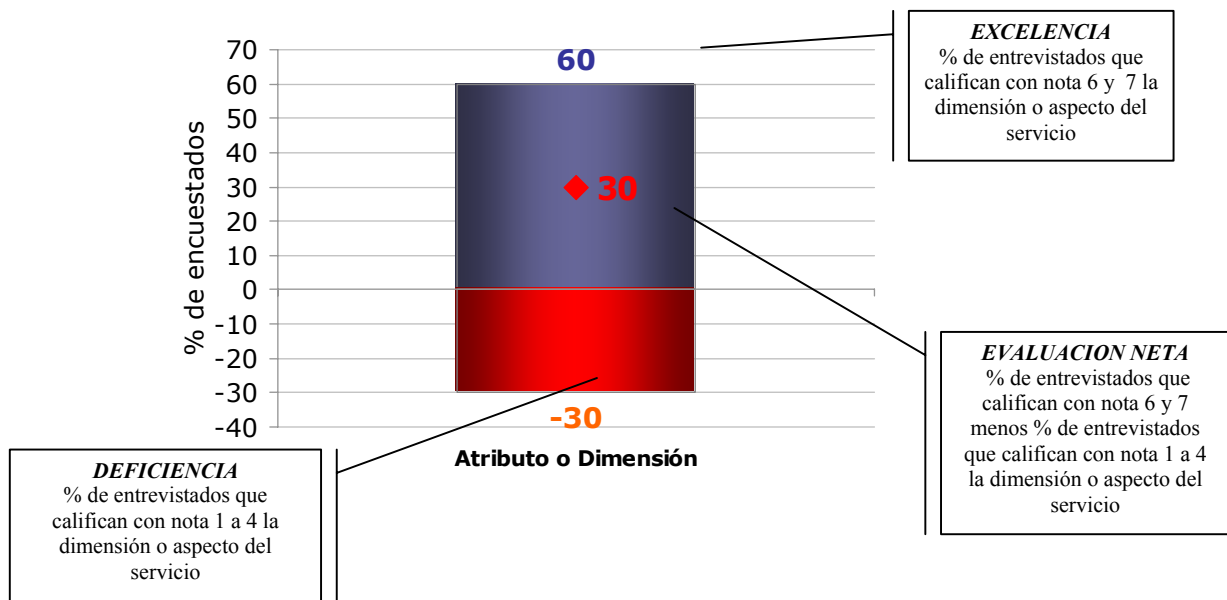
### PRINCIPALES RESULTADOS EN GRÁFICOS

#### 4.1. Forma de Presentación de Resultados

Los resultados serán presentados por medio del modelo señalado en la Figura 2.1.

**Figura N° 2. 1**

**Modelo de Presentación de Resultados**

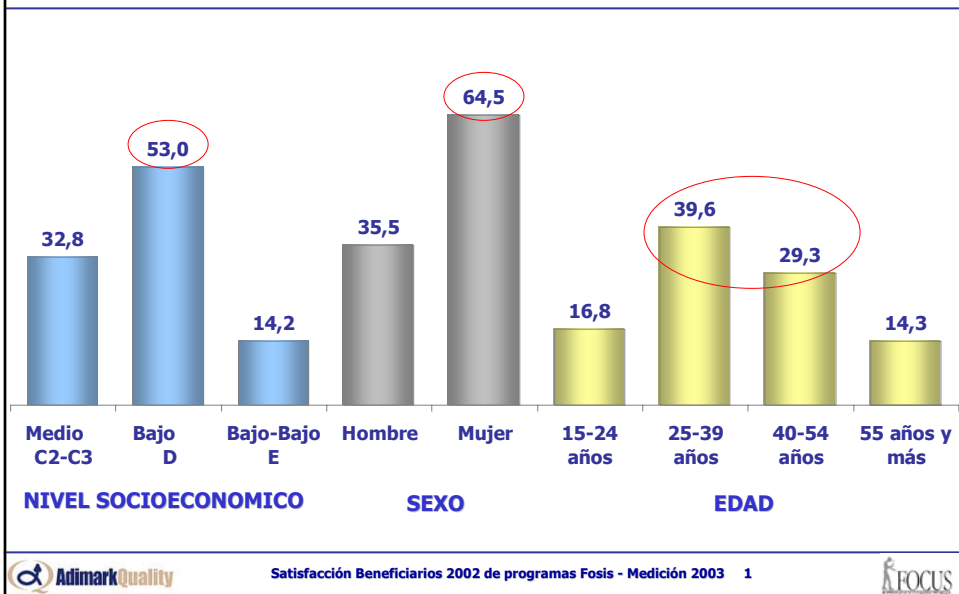




## 4.2. Resultados

## Caracterización de los entrevistados

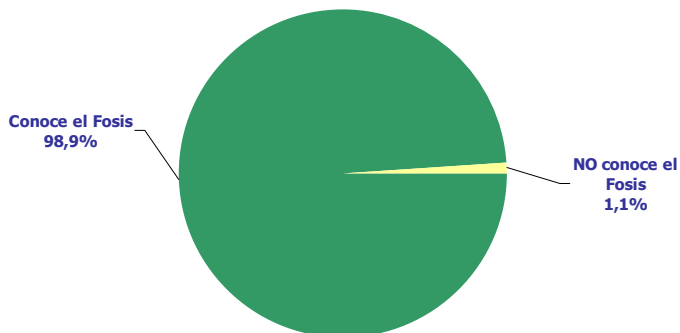
Total Muestra: 1.334 casos



## Conocimiento del Fosis "Ha escuchado o conoce Ud. el Fosis"

Total Muestra: 1.334 casos

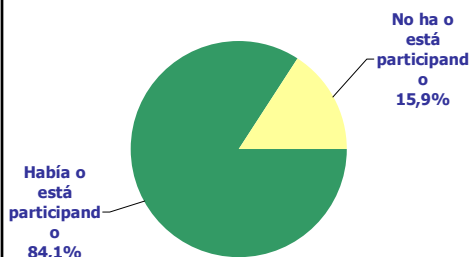
**SE DESTACA EL ALTO CONOCIMIENTO DE FOSIS ENTRE LOS BENEFICIARIOS**



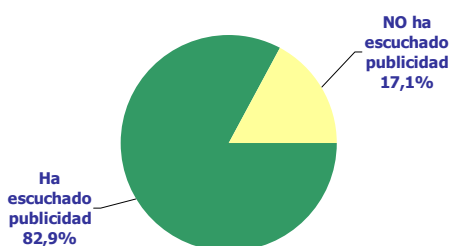
## Otros Fosis: " Había o está actualmente participando en otro programa del Fosis", "Ha escuchado publicidad del Fosis"

Quienes conocen o han escuchado del Fosis: 1.319 casos

### Había o está participando en otros programas del Fosis

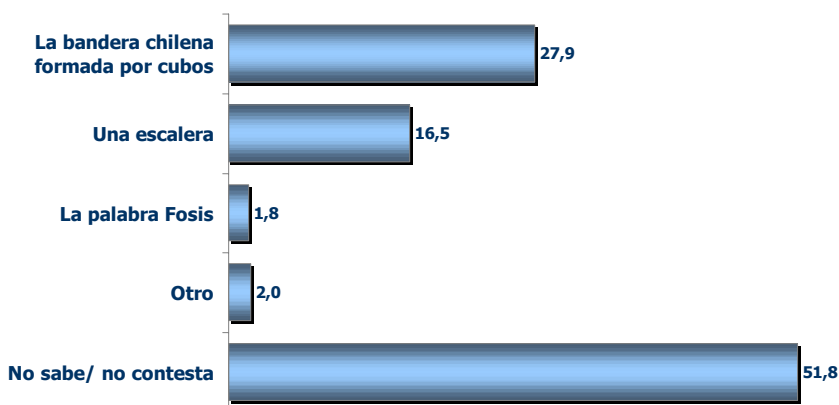


### Ha visto, leído o escuchado publicidad del Fosis



## Descripción hecha por los entrevistados del logo o símbolo del Fosis

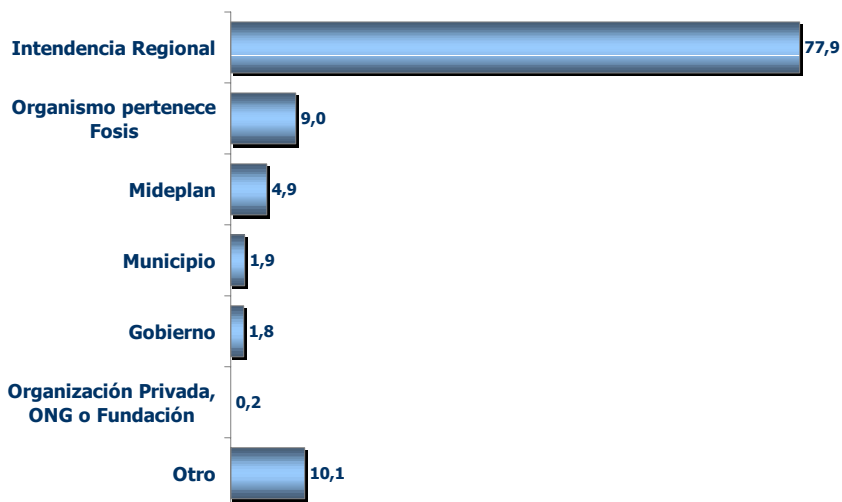
Quienes conocen o han escuchado del Fosis: 1.319 casos



**MAS DE UN 50% DE LOS ENTREVISTADOS NO CONOCEN EL SIMBOLO DEL FOSIS Y SOLO UN 27.9% LO RECONOCE CORRECTAMENTE**

## Organismos o Instituciones que creen que depende Fosis

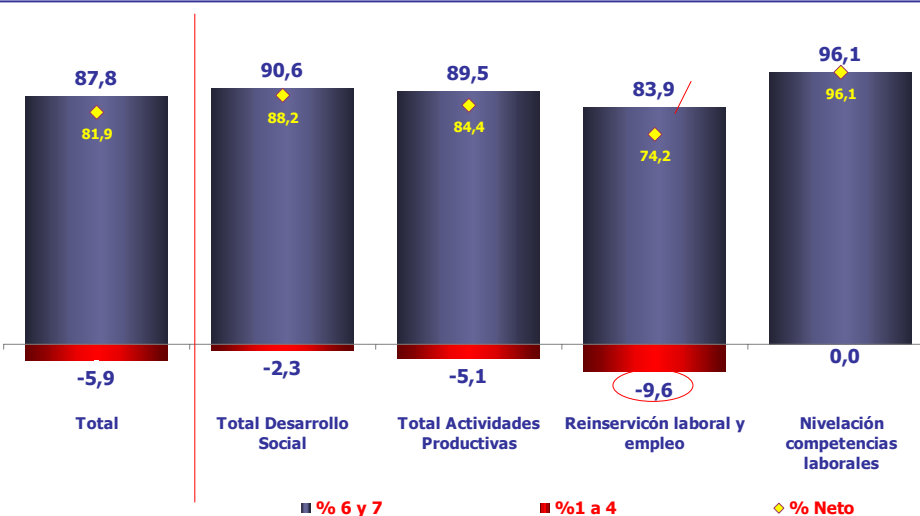
Quienes conocen o han escuchado del Fosis: 1.319 casos



## Satisfacción General con el Fosis

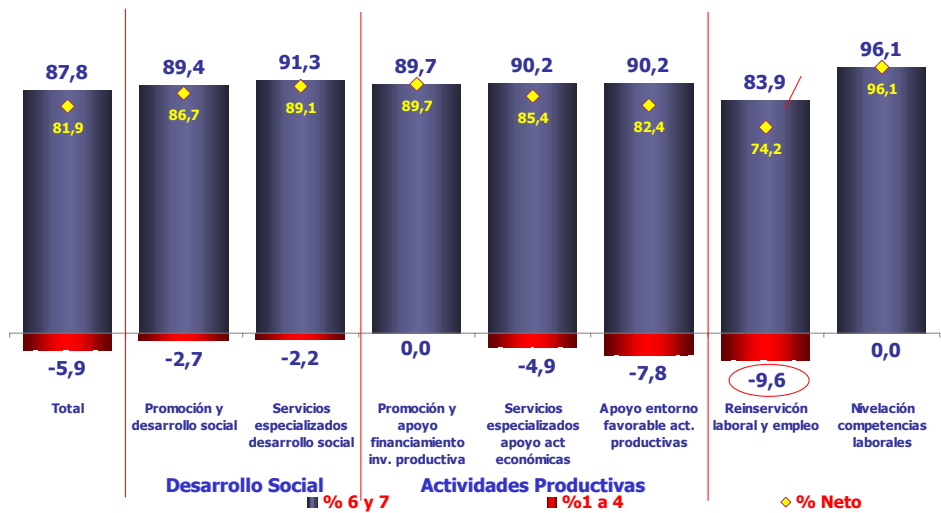
Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa

Quienes conocen Fosis, Desarrollo Social: 96.3% (424 casos)



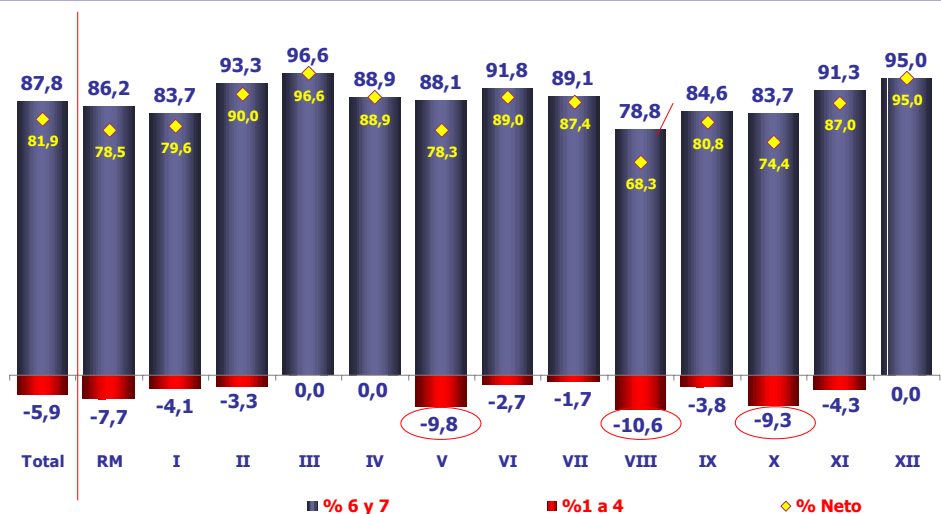
## Satisfacción General con el Fosis

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa  
Quienes conocen al Fosis: 98.9% (1.319 casos)



## Satisfacción General con el Fosis

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Región  
Quienes conocen al Fosis: 98.9% (1.319 casos)



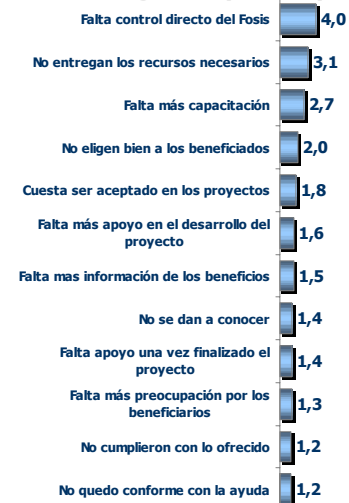
## Razones de satisfacción con el Fosis Principales Menciones

Quienes conocen al Fosis: 98.9% (1.319 casos)

### Razones Positivas (77.9%)



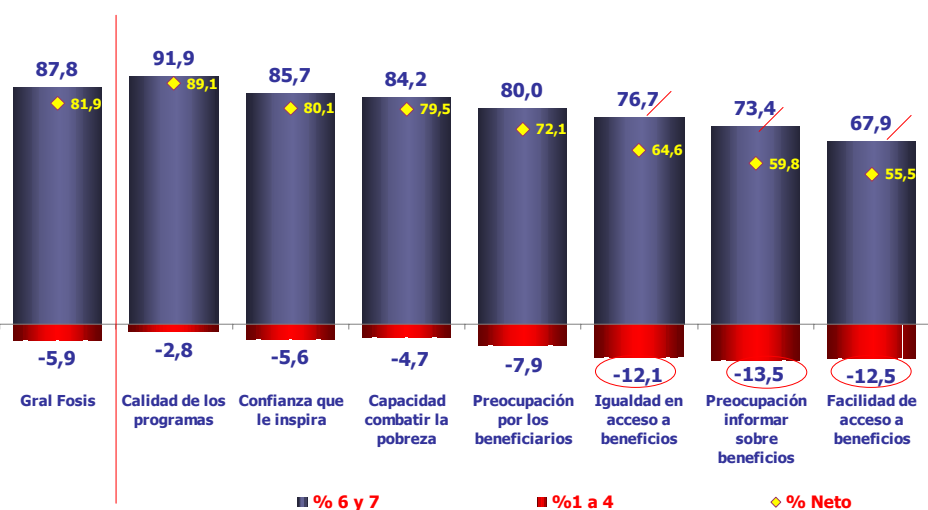
### Razones Negativas (22.8/%)



## Satisfacción con el Fosis en aspectos específicos

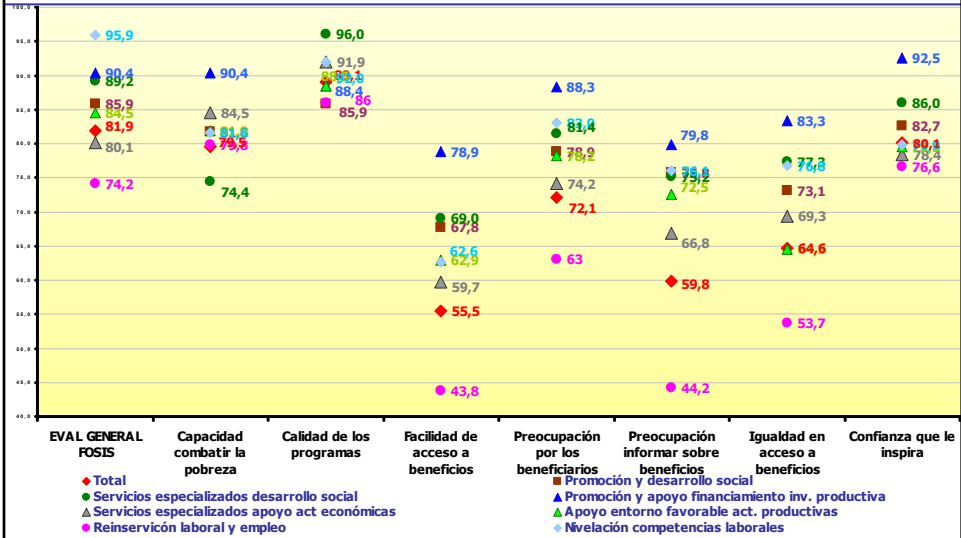
Escala de notas 1 a 7

Quienes conocen al Fosis: 98.9% (1.319 casos)



## Satisfacción con el Fosis en aspectos específicos

Escala de notas 1 a 7, % notas netas - Datos según Programa  
Quiénes conocen al Fosis: 98.9% (1.319 casos)

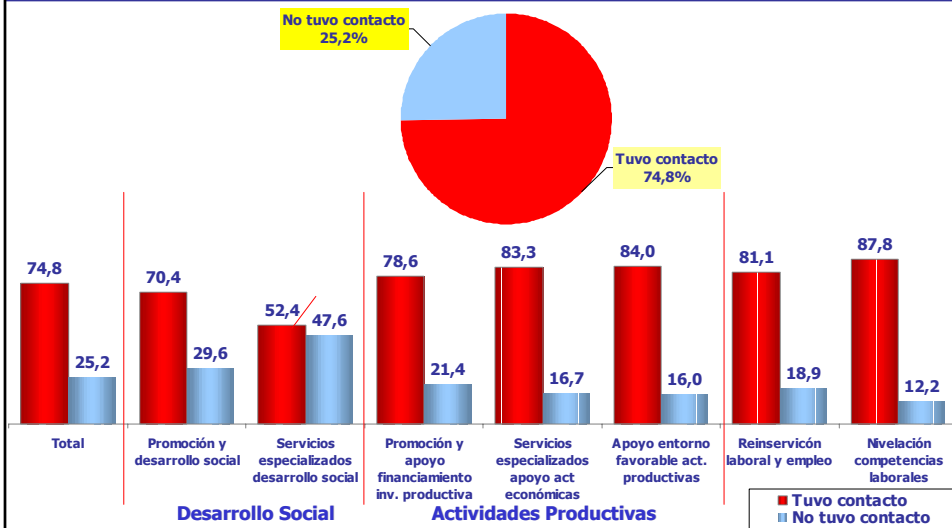


# INSTITUCION EJECUTORA INTERMEDIARIA



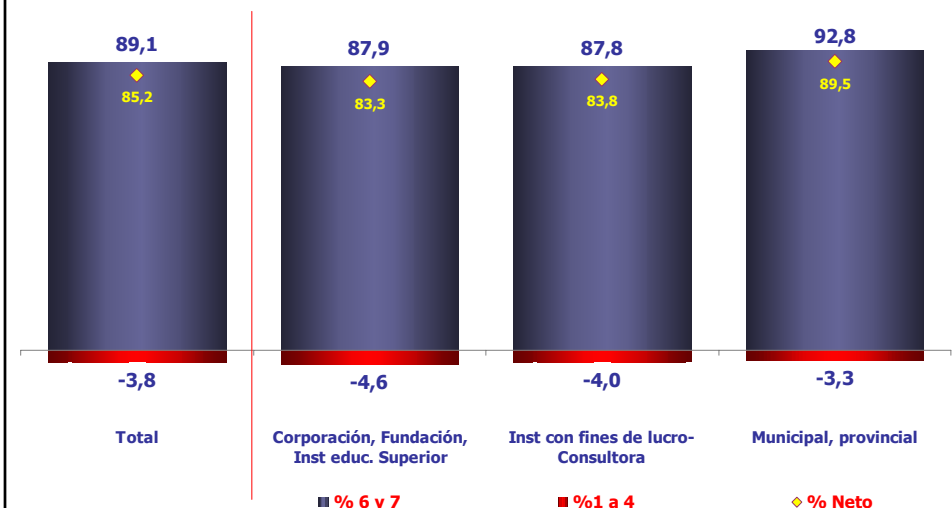
## Tuvo contacto con la Institución Ejecutora Intermediaria

Total Muestra: 1.334 casos



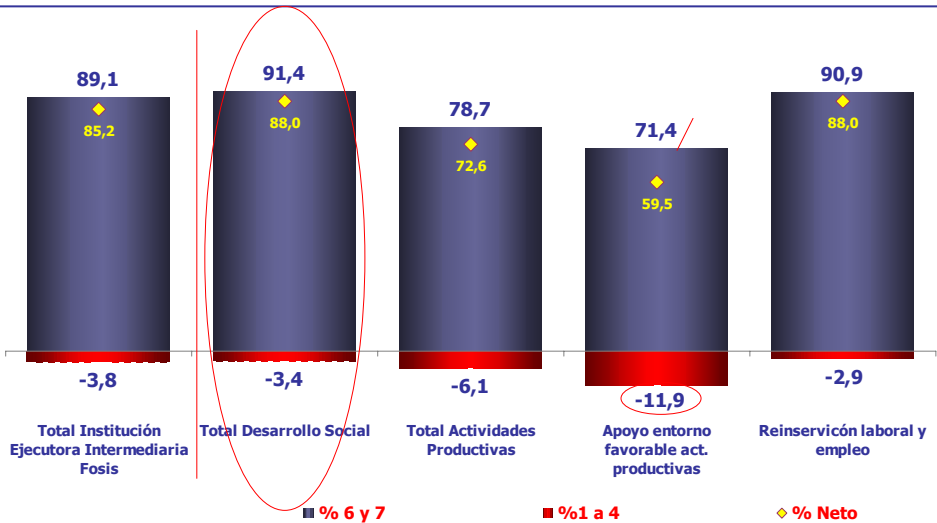
## Satisfacción General con la Institución Ejecutora Intermediaria

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según tipo de Institución  
Quiénes tuvieron contacto con la institución: 74.8% (997 casos)



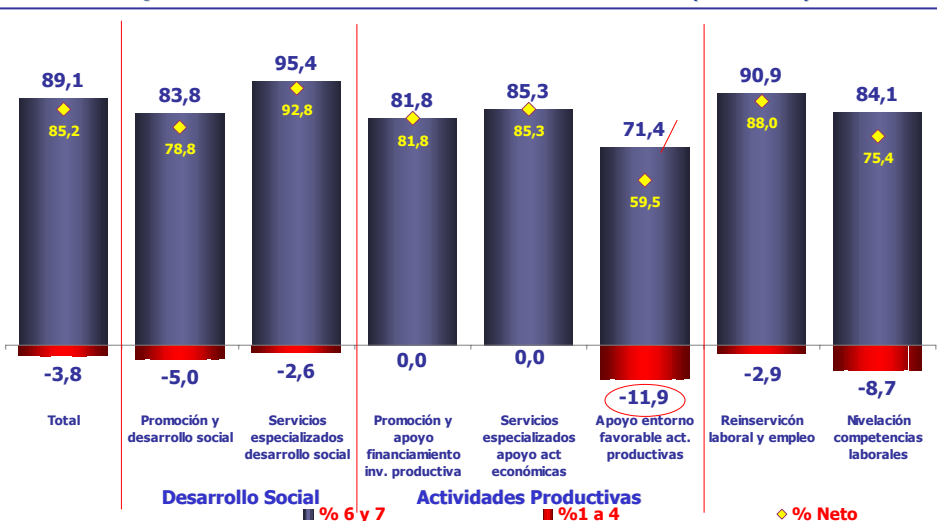
## Satisfacción General con la Institución Ejecutora Intermediaria

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa  
Quienes tuvieron contacto con la institución: 74.8% (997 casos)



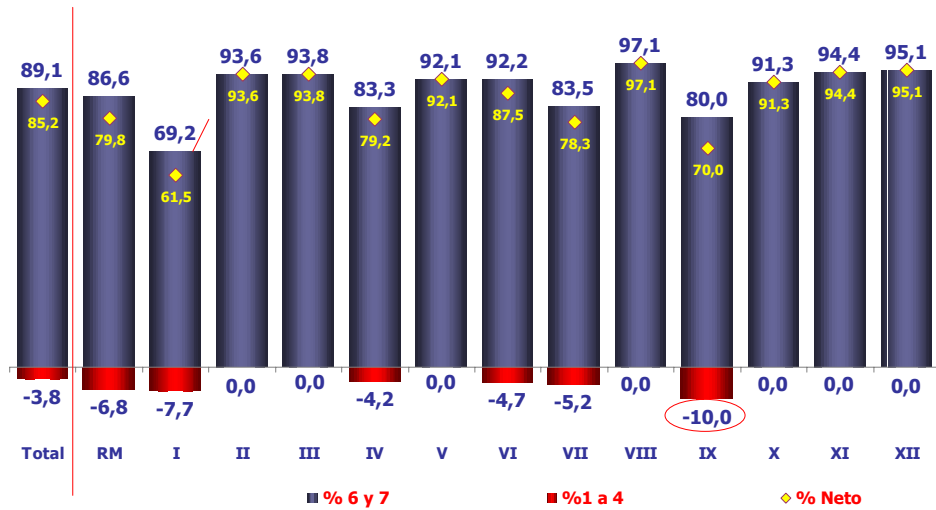
## Satisfacción General con la Institución Ejecutora Intermediaria

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa  
Quienes tuvieron contacto con la institución: 74.8% (997 casos)



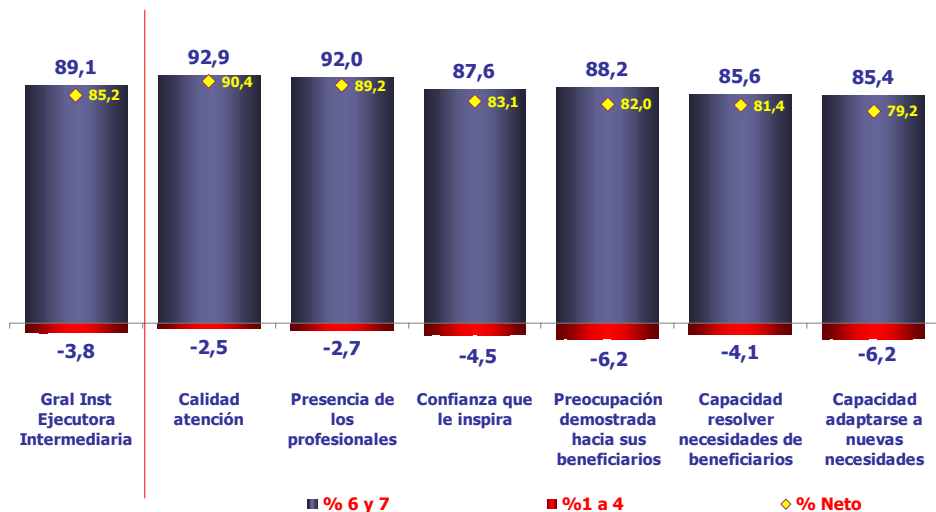
## Satisfacción General con la Institución Ejecutora Intermediaria

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Región  
Quienes tuvieron contacto con la institución: 74.8% (997 casos)



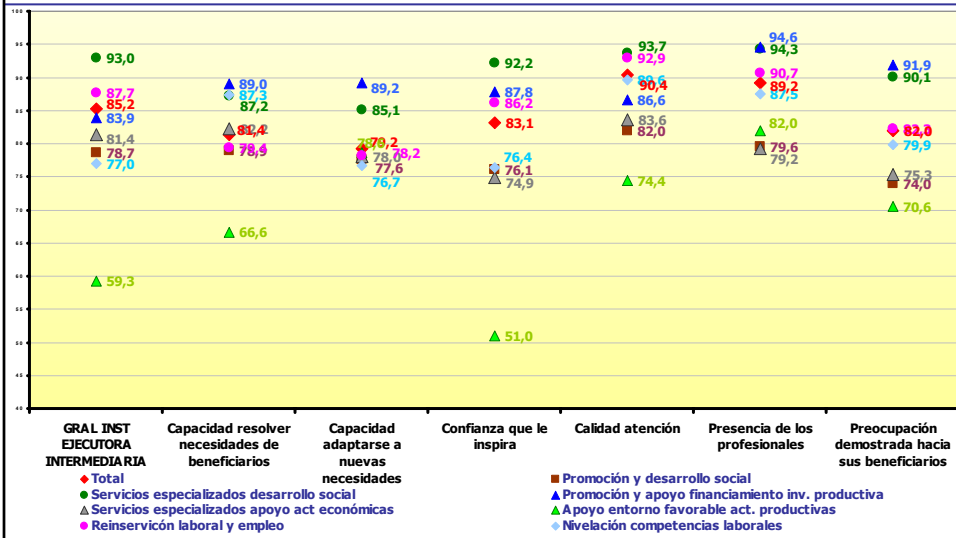
## Satisfacción con la Institución Ejecutora Intermediaria en aspectos específicos

Escala de notas 1 a 7  
Quienes tuvieron contacto con la institución: 74.8% (997 casos)



## Satisfacción con la Institución Ejecutora Intermediaria en aspectos específicos

Escala de notas 1 a 7, % notas netas - Datos según Programa  
Quienes tuvieron contacto con la institución: 74.8% (997 casos)



## Razones de satisfacción con la Institución Ejecutora Intermediaria Principales Menciones

Quienes tuvieron contacto con la institución: 74.8% (997 casos)

### Razones Positivas (80.6%)



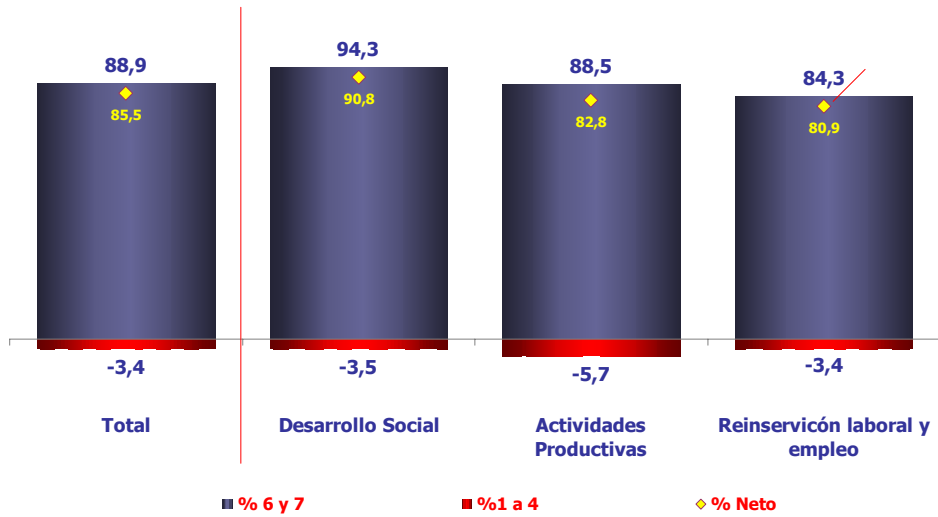
### Razones Negativas (24,0%)



## Satisfacción General con el ADL del Fosis

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa

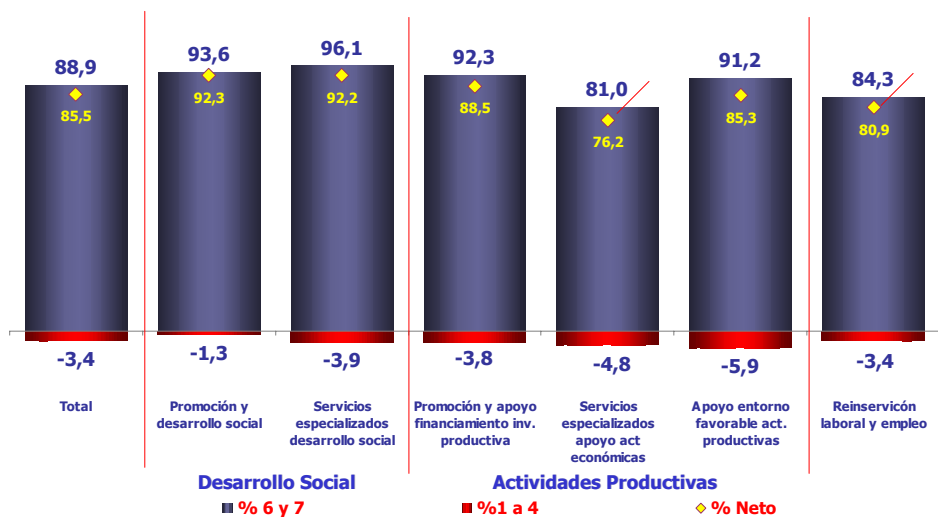
Quienes conocen al ADL en los programas con ADL: Total Fosis: 37.6% (501 casos)



## Satisfacción General con el ADL del Fosis

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa

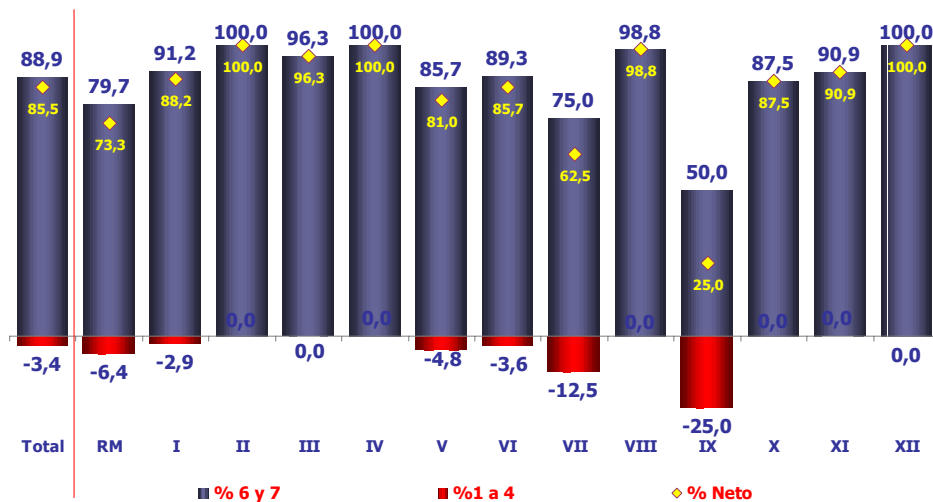
Quienes conocen al ADL en los programas con ADL: Total Fosis: 37.6% (501 casos)



## Satisfacción General con el ADL del Fosis

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Región

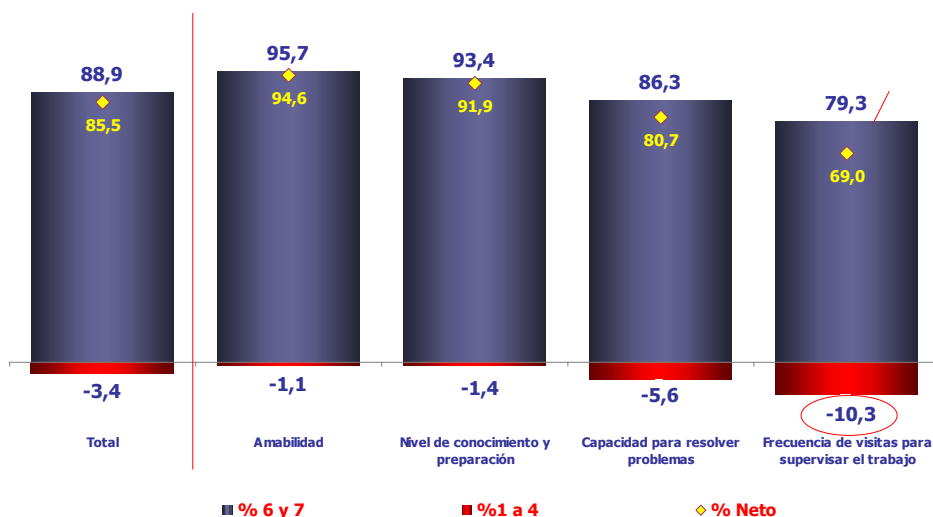
Quienes conocen al ADL en los programas con ADL: Total Fosis: 37.6% (501 casos)



## Satisfacción con el ADL del Fosis en aspectos específicos

Escala de notas 1 a 7

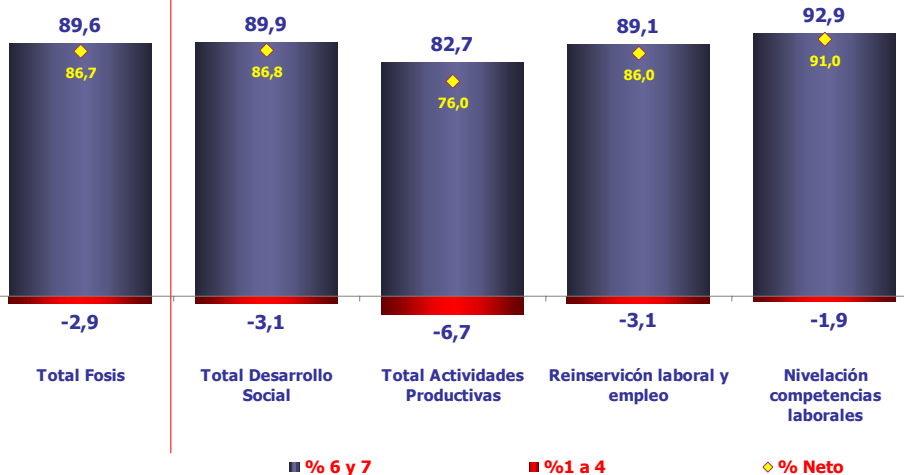
Quienes conocen al ADL en los programas con ADL: Total Fosis: 37.6% (501 casos)



## Satisfacción General del apoyo recibido

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa

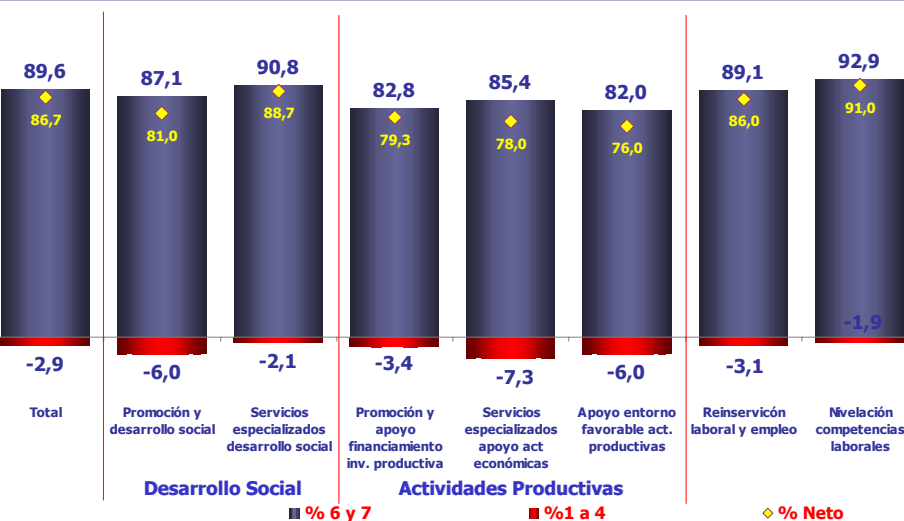
Total Muestra: 1.334



## Satisfacción General del apoyo recibido

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa

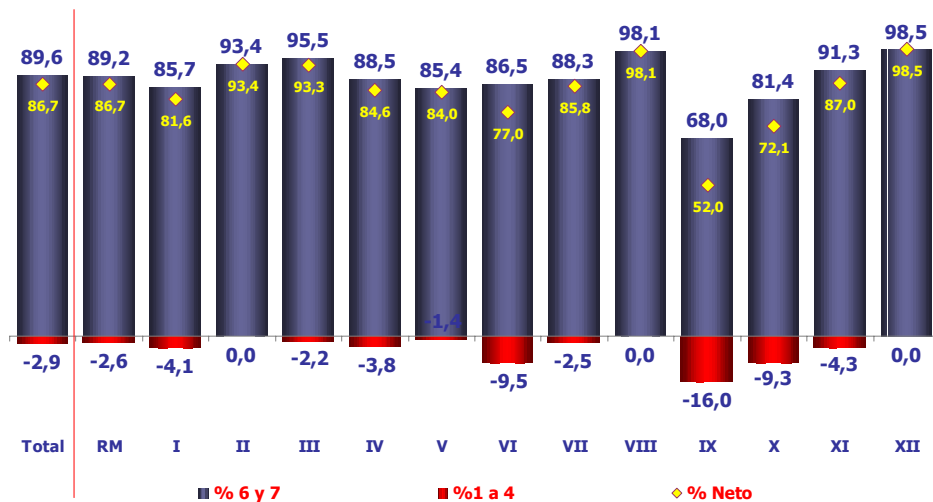
Total Muestra: 1.334



## Satisfacción General del apoyo recibido

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Región

Total Muestra: 1.334



## Razones de satisfacción con el Apoyo Recibido

Principales Menciones

Total Muestra: 1.334



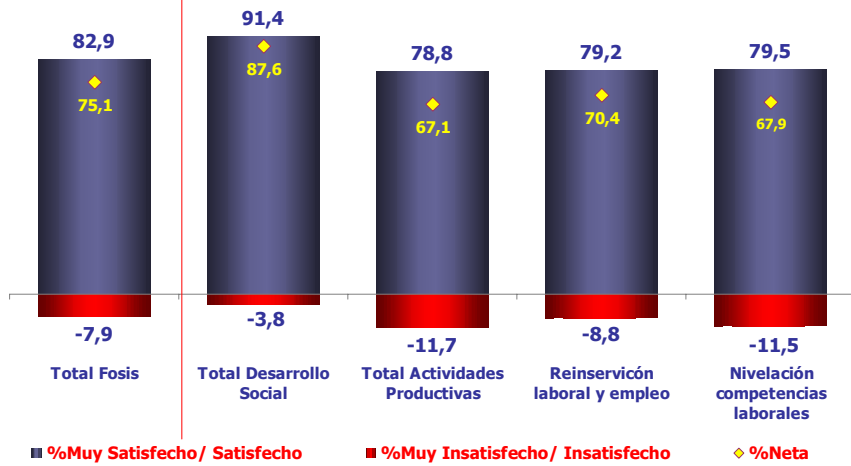


## Satisfacción General con el apoyo recibido

Escala de 1 a 5, 1: Muy Insatisfecho y 5: Muy Satisfecho

**Comparativo Total Fosis / Programa**

Total Muestra: 1.334

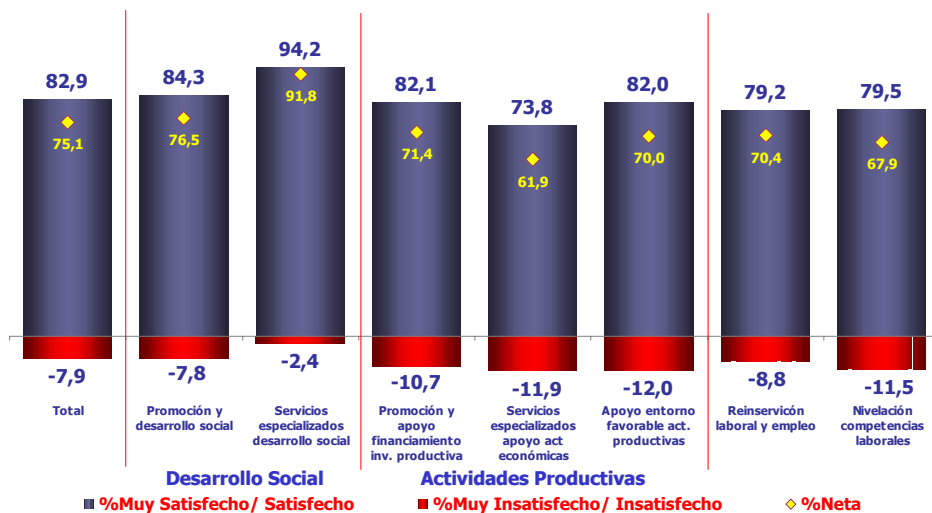


## Satisfacción General con el apoyo recibido

Escala de 1 a 5, 1: Muy Insatisfecho y 5: Muy Satisfecho

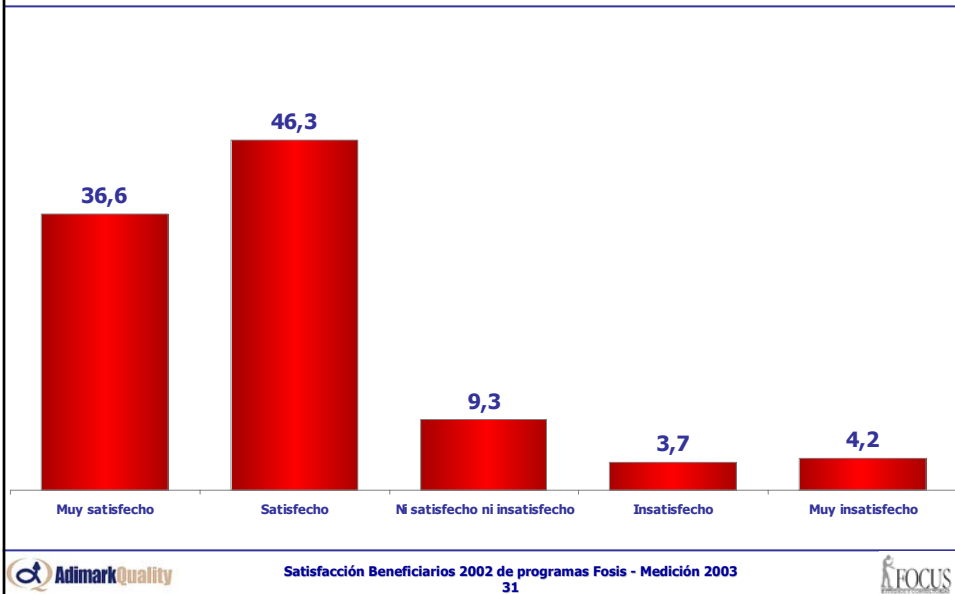
**Resultados según Programa**

Total muestra: 1.334 casos



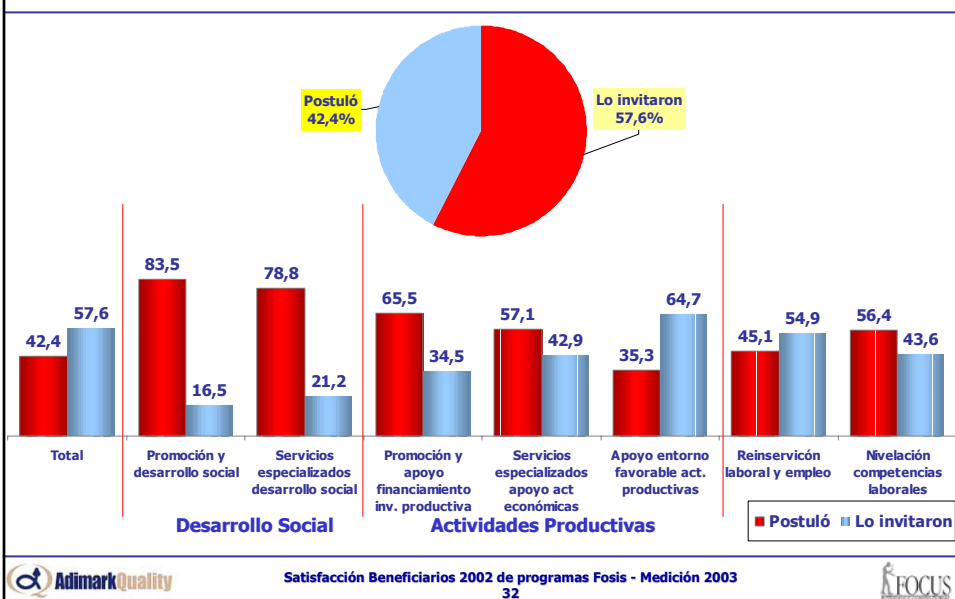
## Satisfacción General con el apoyo recibido

Escala de 1 a 5, 1: Muy Insatisfecho y 5: Muy Satisfecho  
Total muestra: 1.334 casos



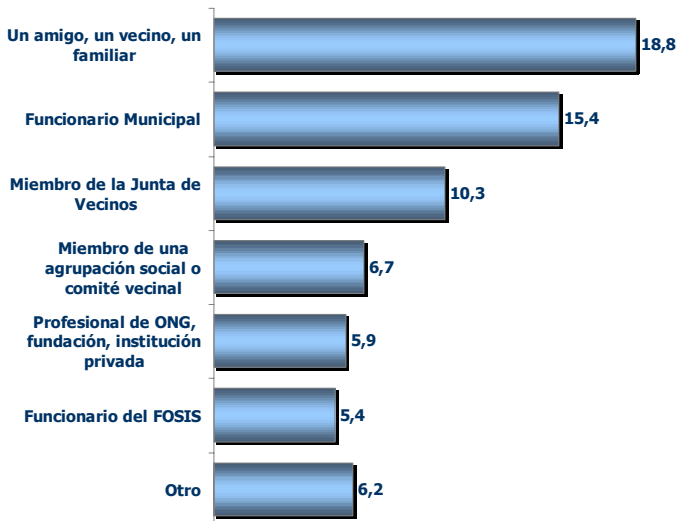
## Forma como se incorporó a participar en el proyecto

Total Muestra: 1.334 casos



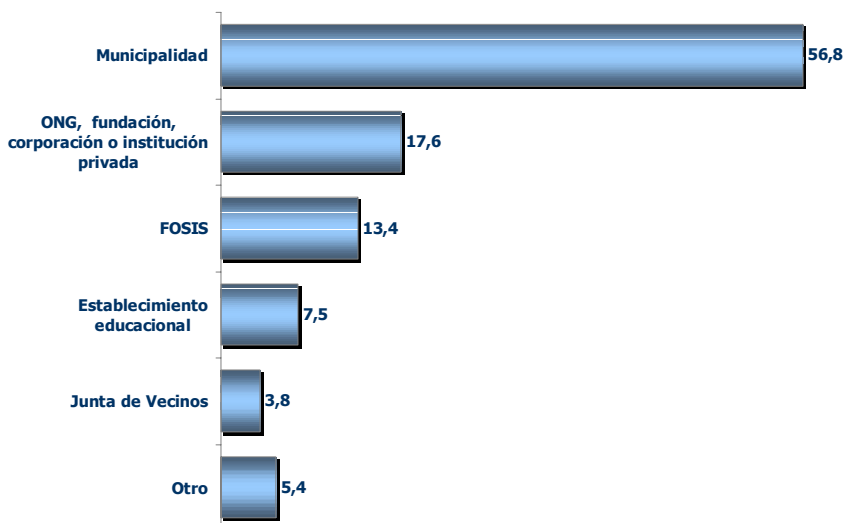
## Quien lo invitó a participar del programa

Quienes fueron invitados a participar del programa: 57.6% (768 casos)



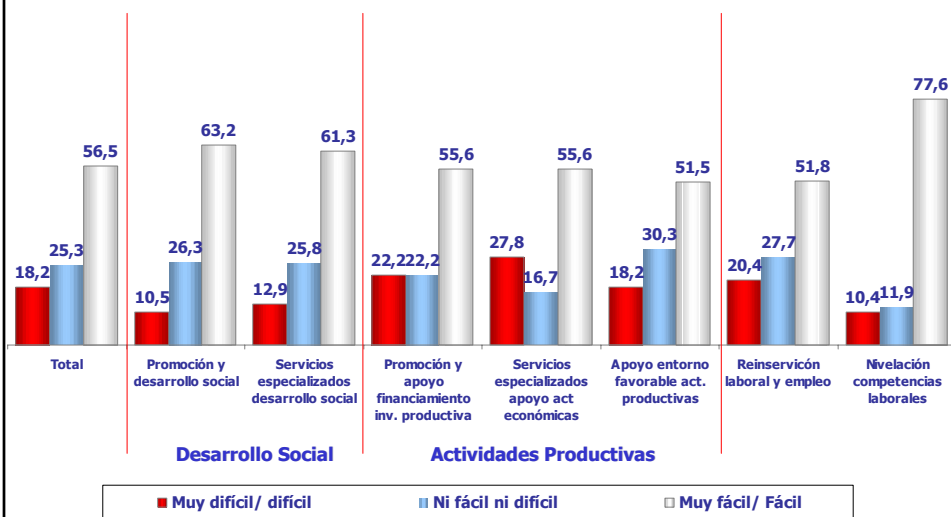
## Lugar al que acudió a postular al programa

Quienes postularon al programa: 42.4% (566 casos)



## Facilidad para postular al proyecto

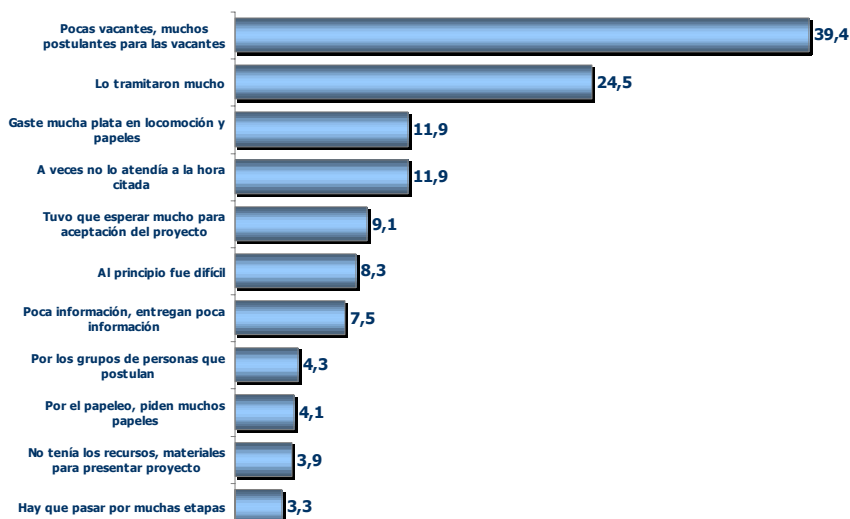
Quienes postularon al programa: 42.4% (566 casos)



## Razones por las cuales considera que fue Difícil/ Muy Difícil postular al proyecto

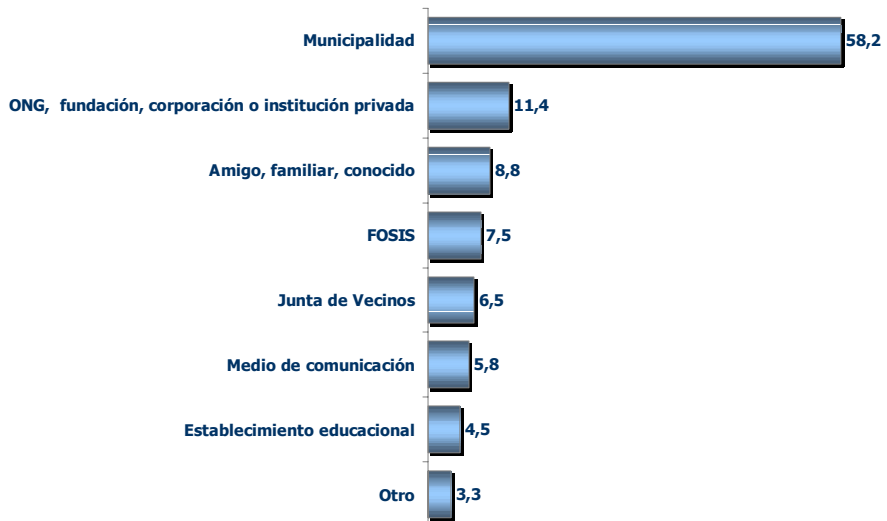
### Principales Menciones

Quienes postularon y piensan que fué Difícil/ Muy difícil: 7.7%(103 casos)



## Institución a través de la cual se informó de la existencia del programa

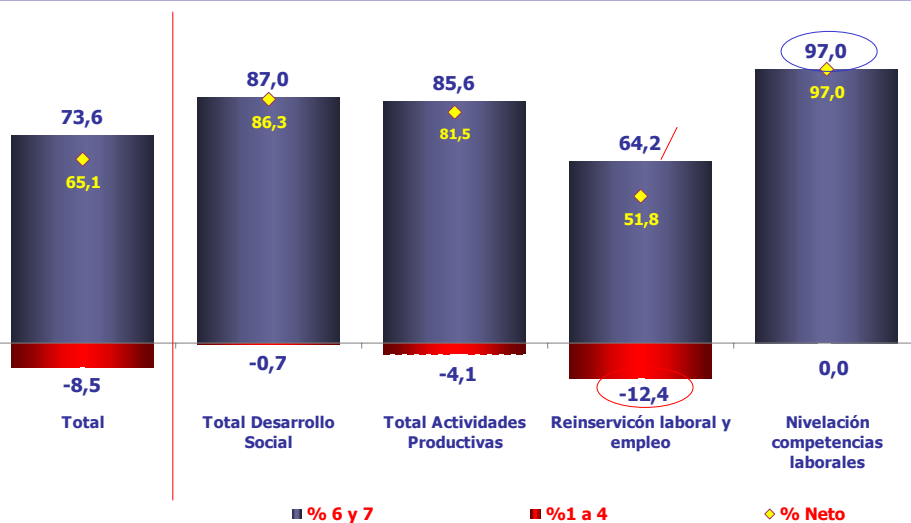
Quienes postularon al programa: 42.4% (566 casos)



## Satisfacción General con la Información recibida del programa

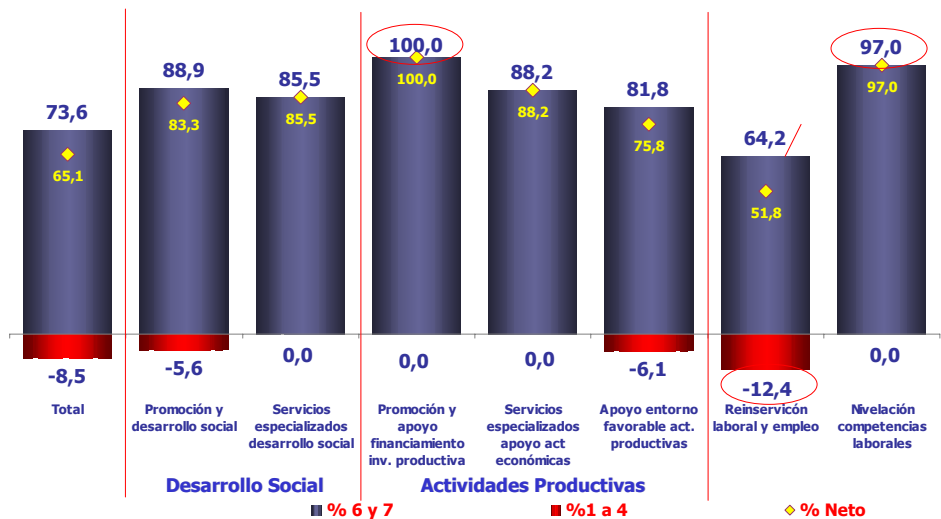
Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa

Quienes postularon al programa: 42.4% (566 casos)



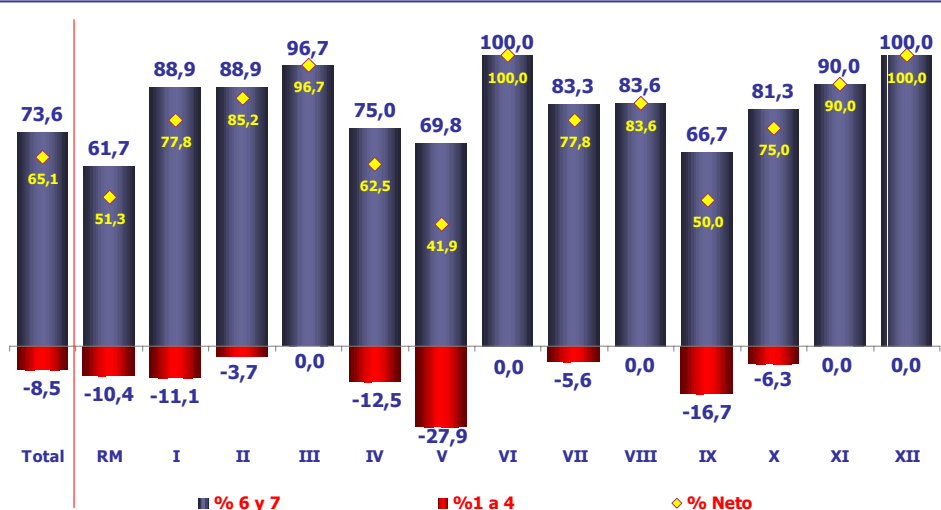
## Satisfacción General con la Información recibida del programa

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa  
Quienes postularon al programa: 42.4% (566 casos)



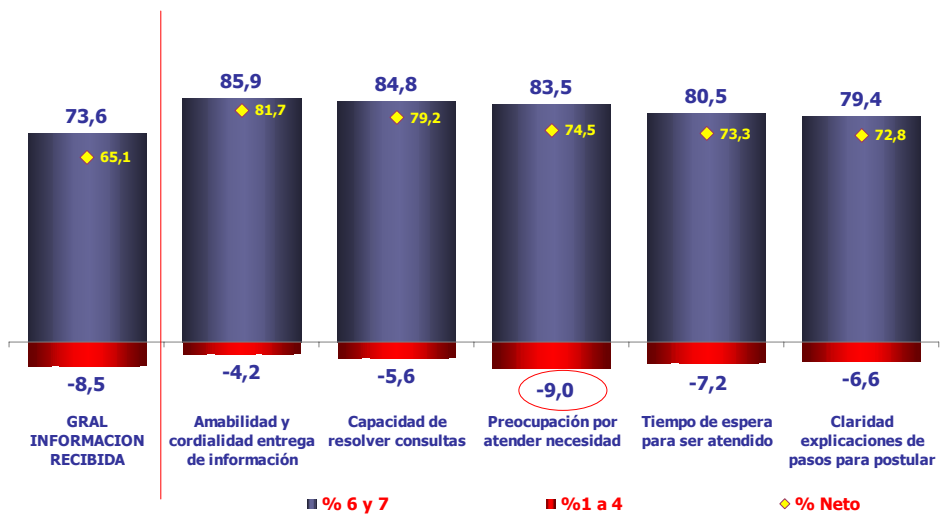
## Satisfacción General con la Información recibida del programa

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Región  
Quienes postularon al programa: 42.4% (566 casos)



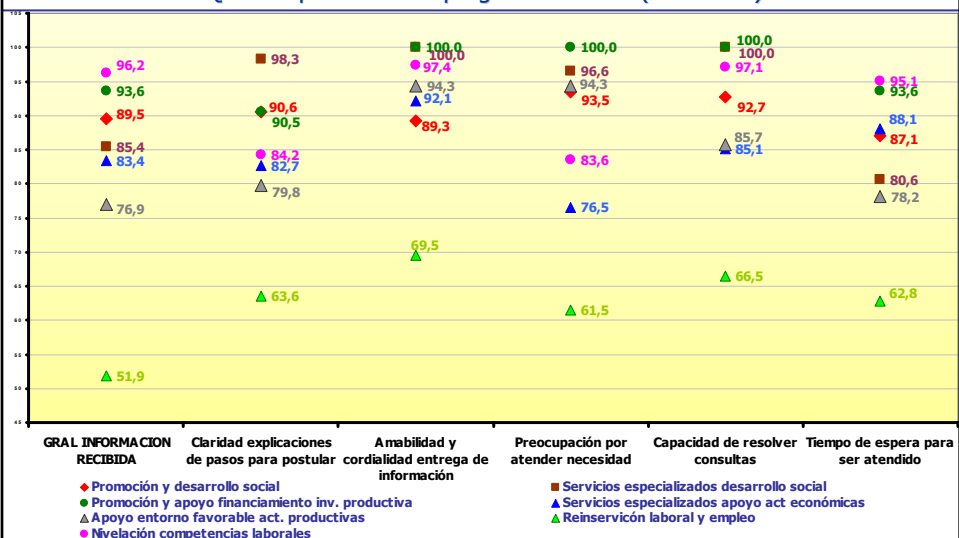
## Satisfacción de la información recibida sobre los programas en aspectos específicos

Escala de notas 1 a 7  
Quienes postularon al programa: 42.4% (566 casos)



## Satisfacción de la información recibida sobre los programas en aspectos específicos

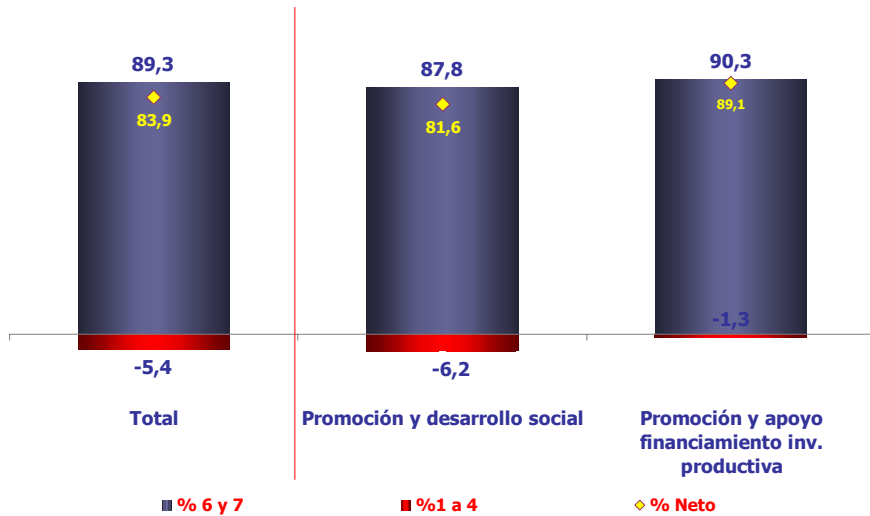
Escala de notas 1 a 7, % Notas Netas - Datos por Programa  
Quienes postularon al programa: 42.4% (566 casos)



## Satisfacción General con la etapa de PROMOCION del programa

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa

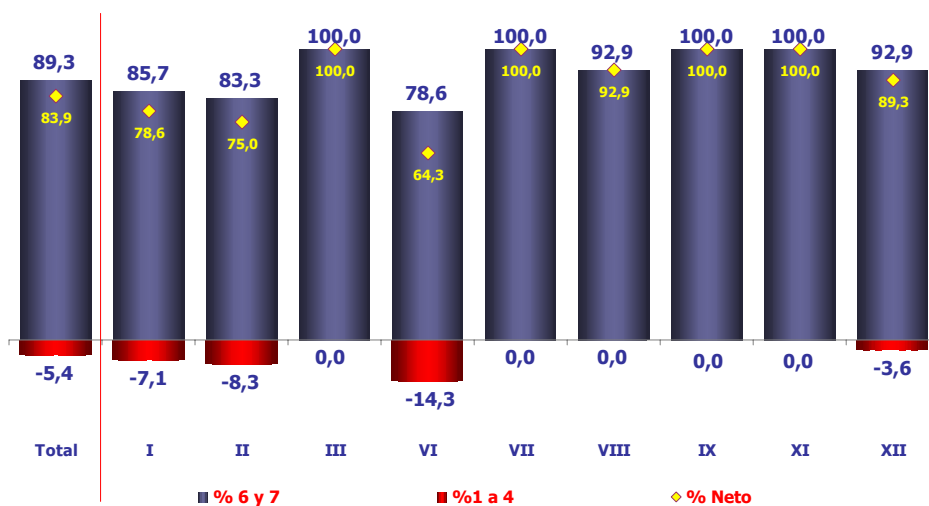
Quienes participaron en promoción en los programas con promoción: 8.3% (111 casos)



## Satisfacción General con la etapa de PROMOCION del programa

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Región

Quienes participaron en promoción en las regiones con programas de promoción

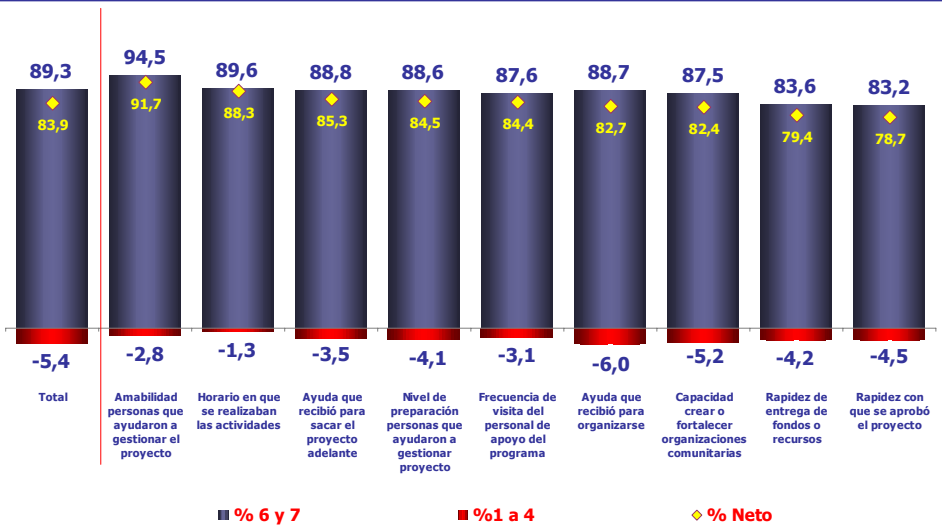




## Satisfacción con la etapa de PROMOCION del programa en aspectos específicos

Escala de notas 1 a 7

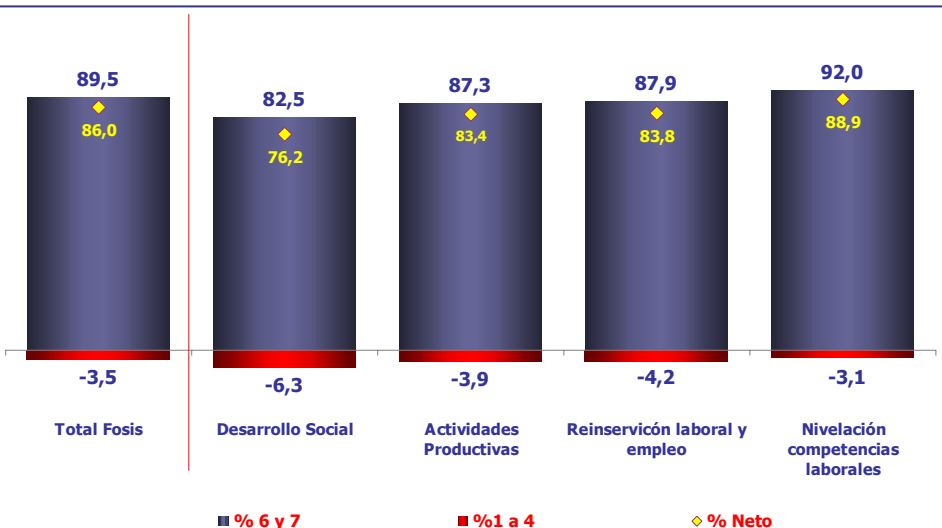
Quienes participaron en promoción en los programas con promoción: 8.3% (111 casos)



## Satisfacción General con la etapa de DESARROLLO del proyecto

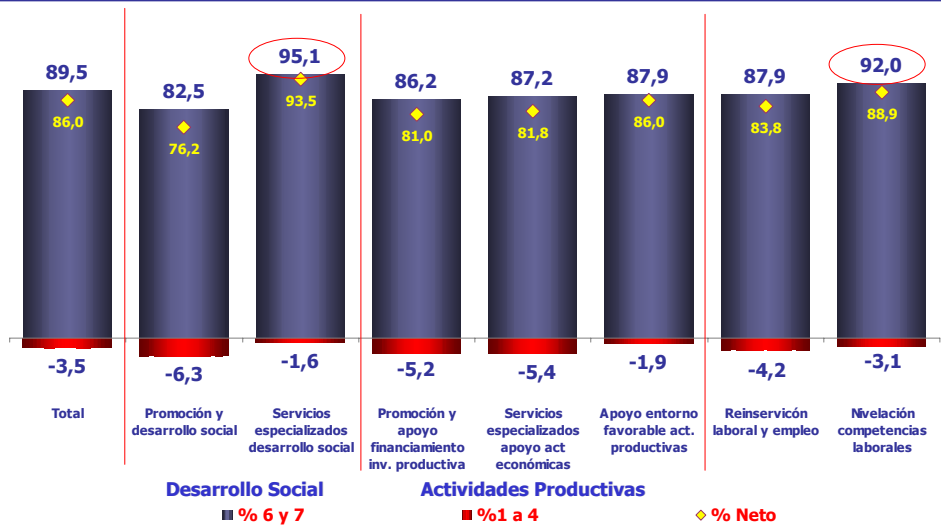
Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa

Total Muestra: 1.334



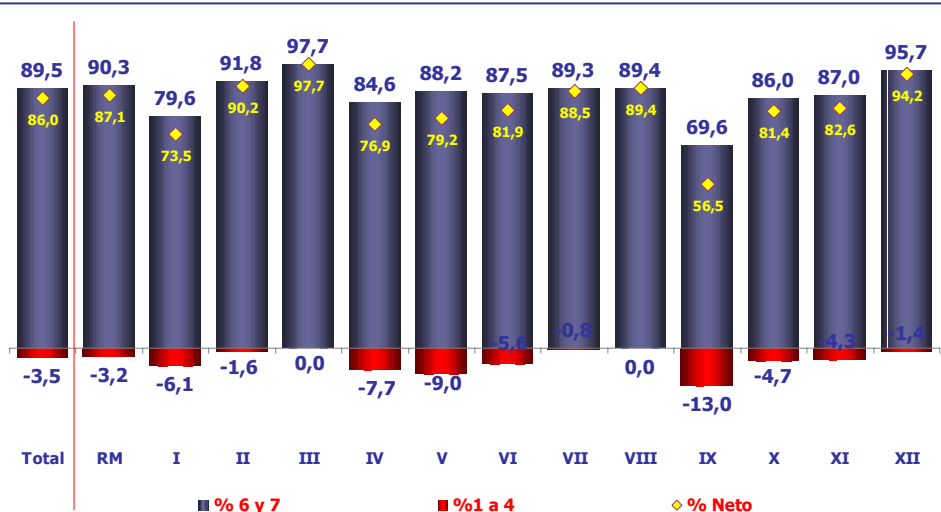
## Satisfacción General con la etapa de DESARROLLO del proyecto

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa  
Total Muestra: 1.334



## Satisfacción General con la etapa de DESARROLLO del proyecto

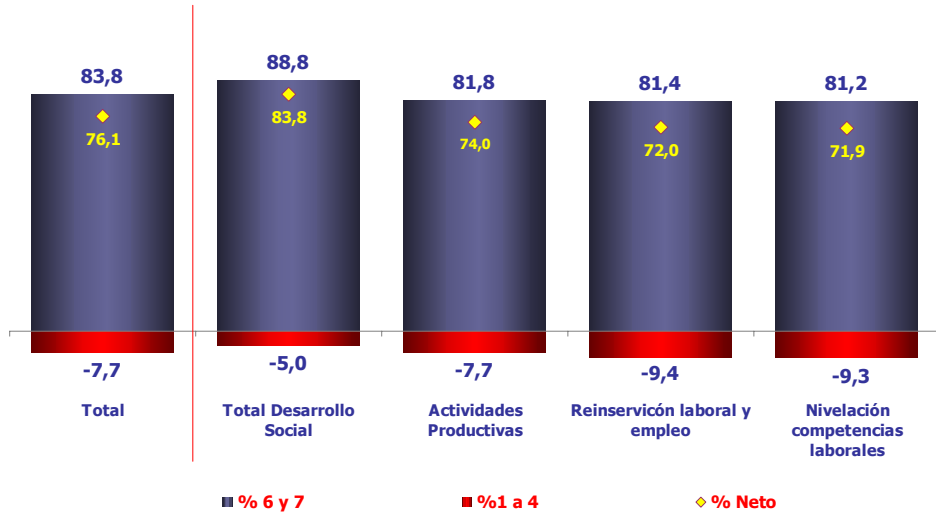
Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Región  
Total Muestra: 1.334



## Satisfacción General con los RESULTADOS del proyecto

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa

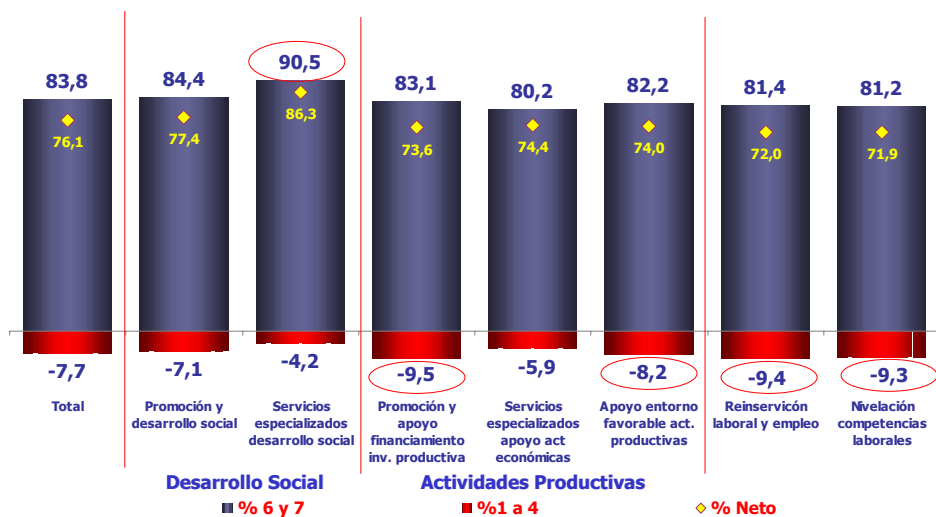
Total Muestra: 1.334



## Satisfacción General con los RESULTADOS del proyecto

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa

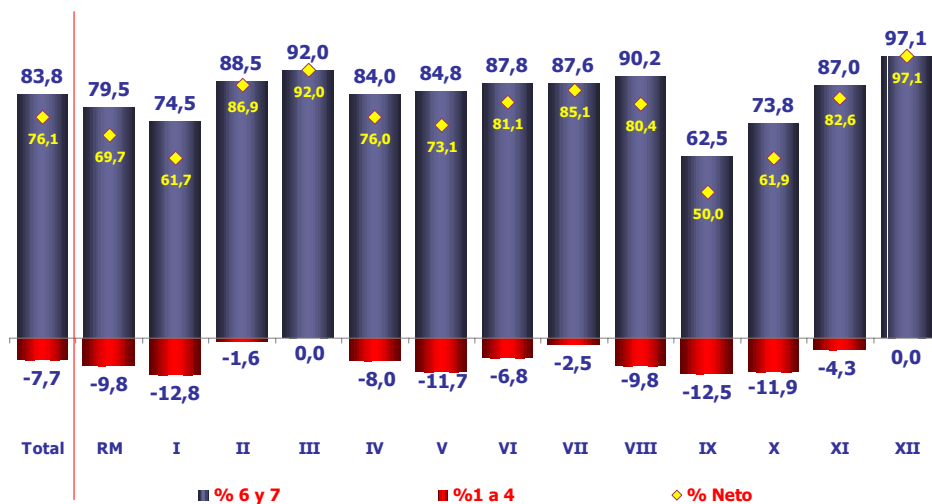
Total Muestra: 1.334



## Satisfacción General con los RESULTADOS del proyecto

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Región

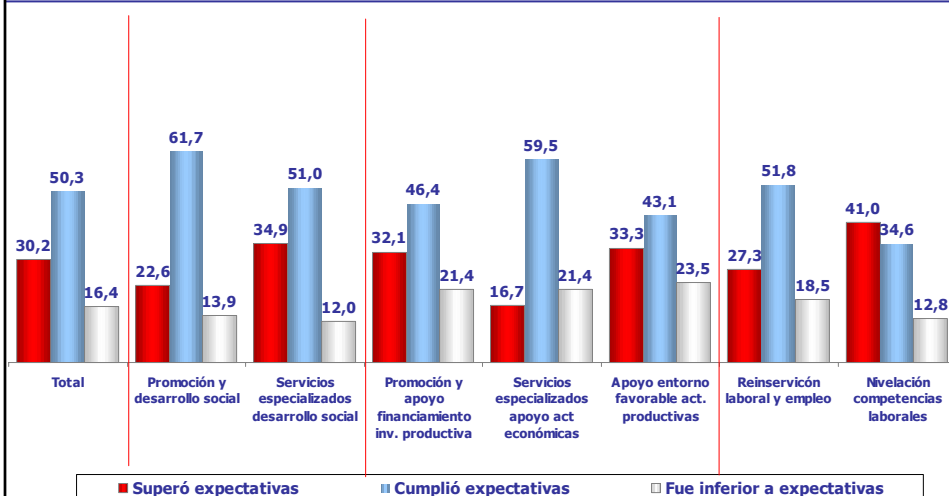
Total Muestra: 1.334



## Cumplimiento de expectativas que tenían del proyecto

Resultados según Programa

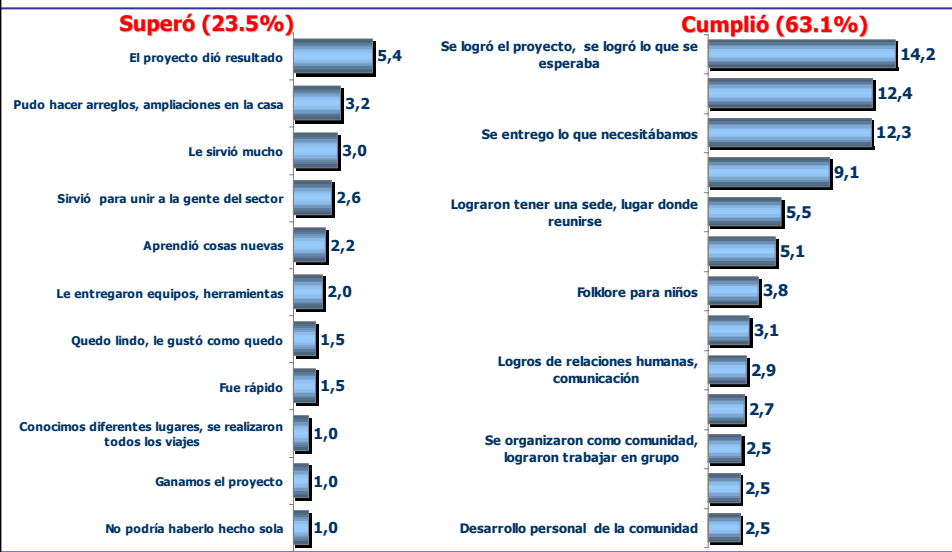
Total Muestra: 1.334 casos



## Aspectos en los cuales el Apoyo Recibido Superó/ Cumplió sus expectativas

### Principales Menciones

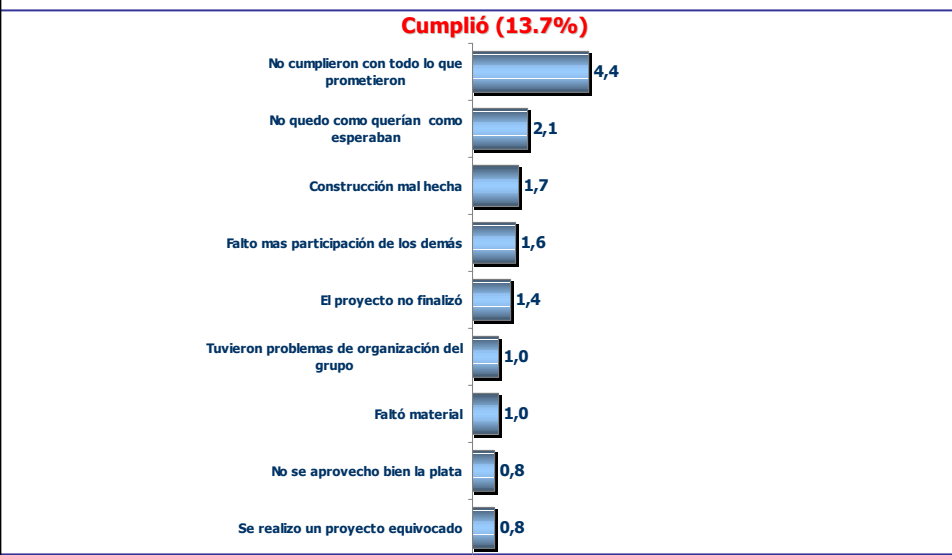
Total Muestra: 1.334



## Aspectos en los cuales el Apoyo Recibido Fue inferior a sus expectativas

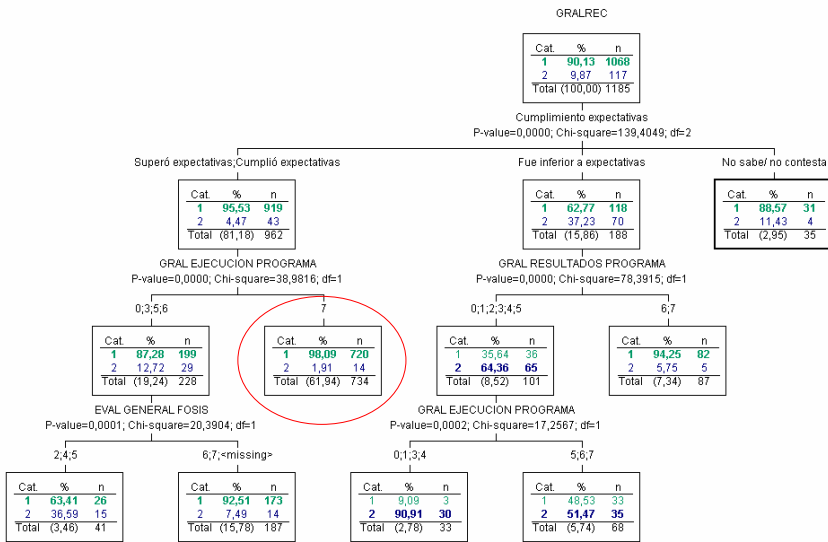
### Principales Menciones

Total Muestra: 1.334



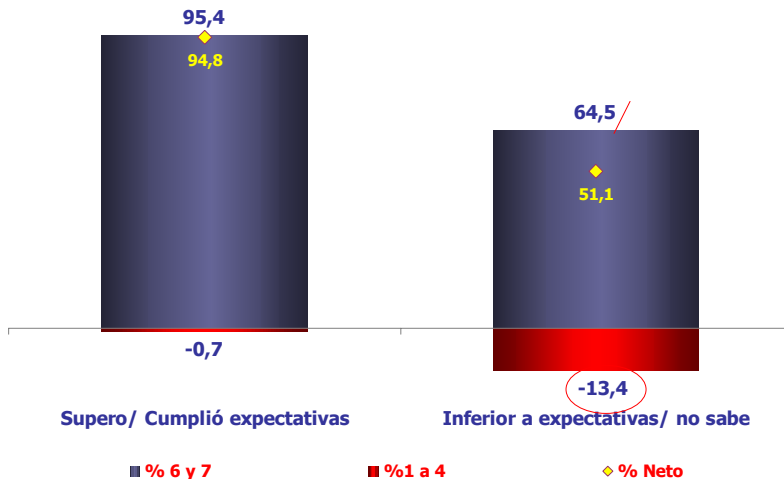
# CHAID

## Variable dependiente: Satisfacción General con el Programa



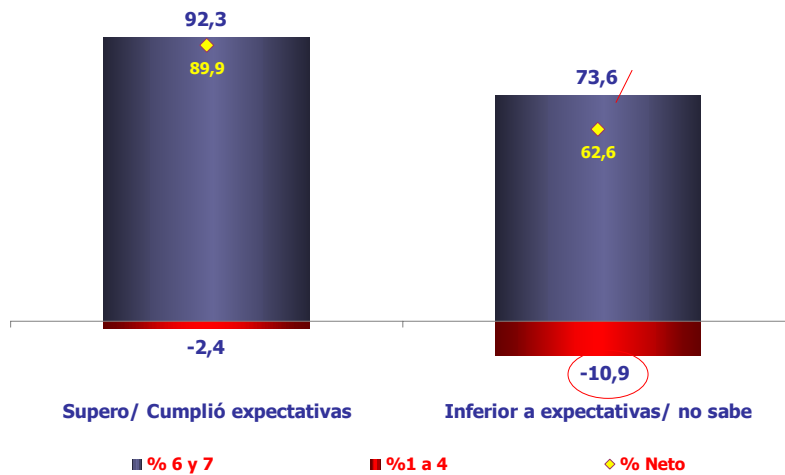
## Efecto en la Satisfacción General con el proyecto el cumplimiento de expectativas

Escala de notas 1 a 7  
Total Muestra: 1.334 casos



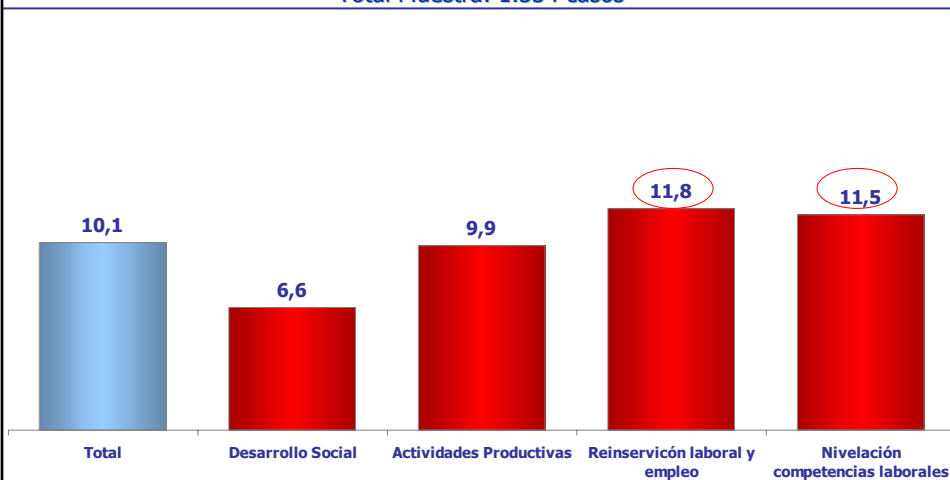
## Efecto en la Satisfacción General con la Institución Ejecutora Intermediaria el cumplimiento de expectativas

Escala de notas 1 a 7  
Total Muestra: 1.334 casos



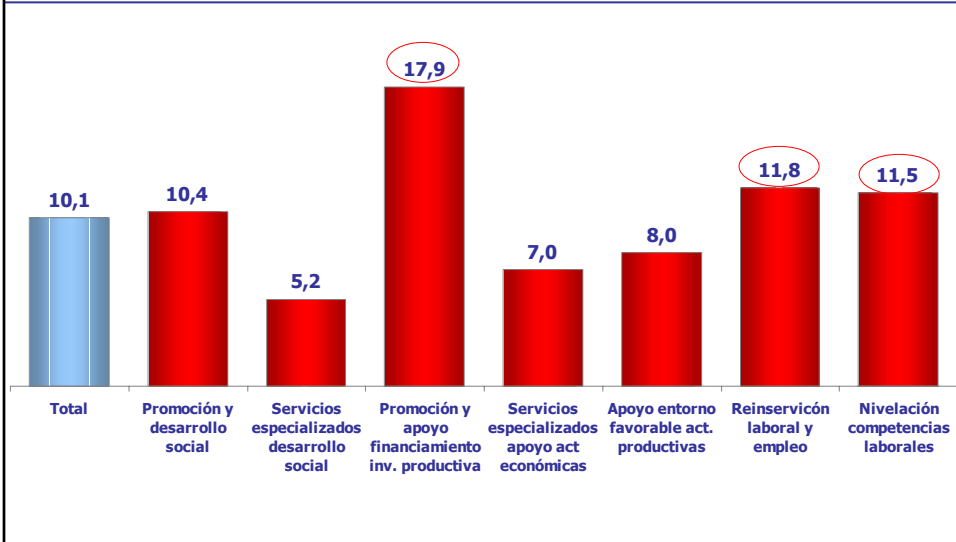
## Tasa de beneficiarios que tuvo algún problema en la participación en el proyecto

Resultados según Programa  
Total Muestra: 1.334 casos



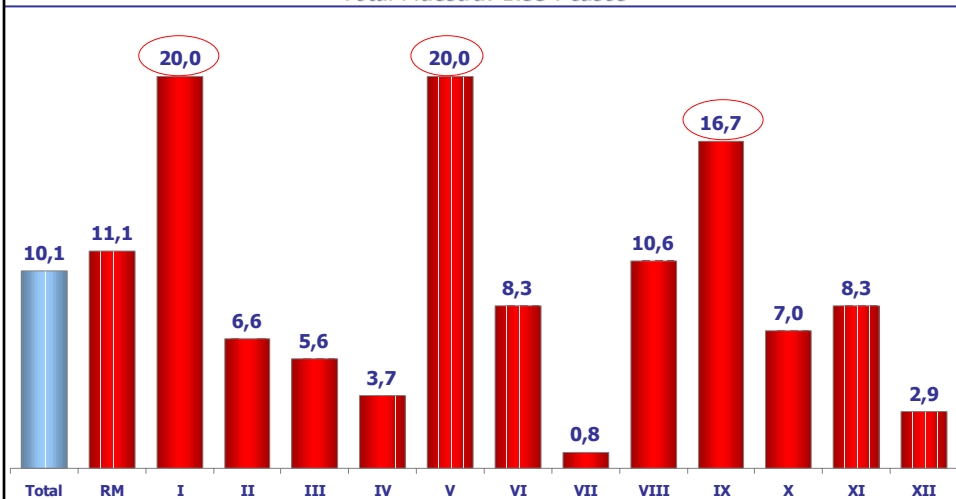
## Tasa de beneficiarios que tuvo algún problema en la participación en el proyecto

Resultados según Programa  
Total Muestra: 1.334 casos



## Tasa de beneficiarios que tuvo algún problema en la participación en el proyecto

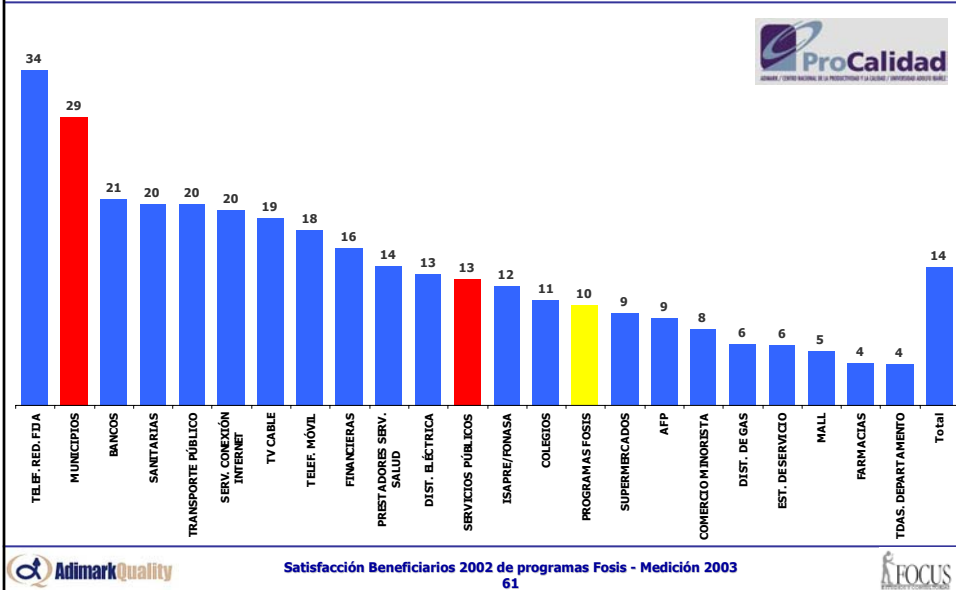
Resultados según Región  
Total Muestra: 1.334 casos





## Tasa de Clientes con Problemas en el Servicio por Industrias

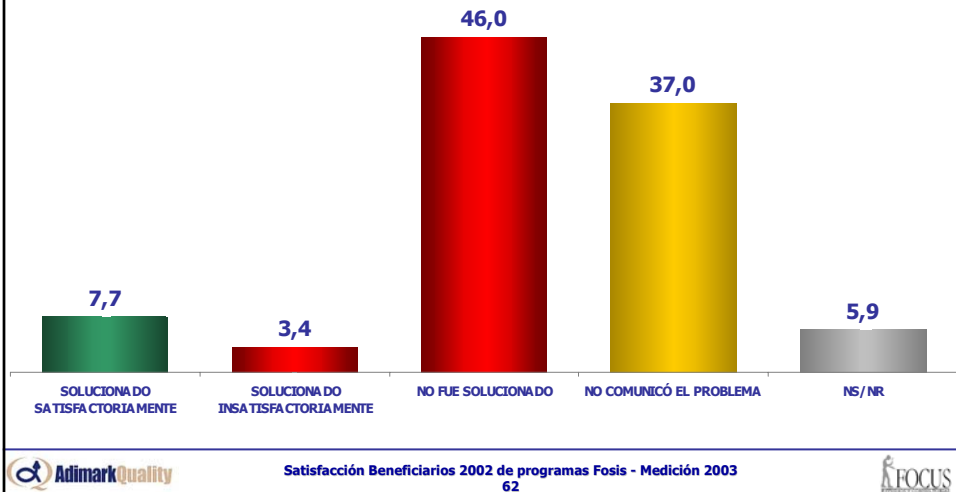
Base Total de Clientes por industria  
PRIMER SEMESTRE 2003



## Gestión de Problemas

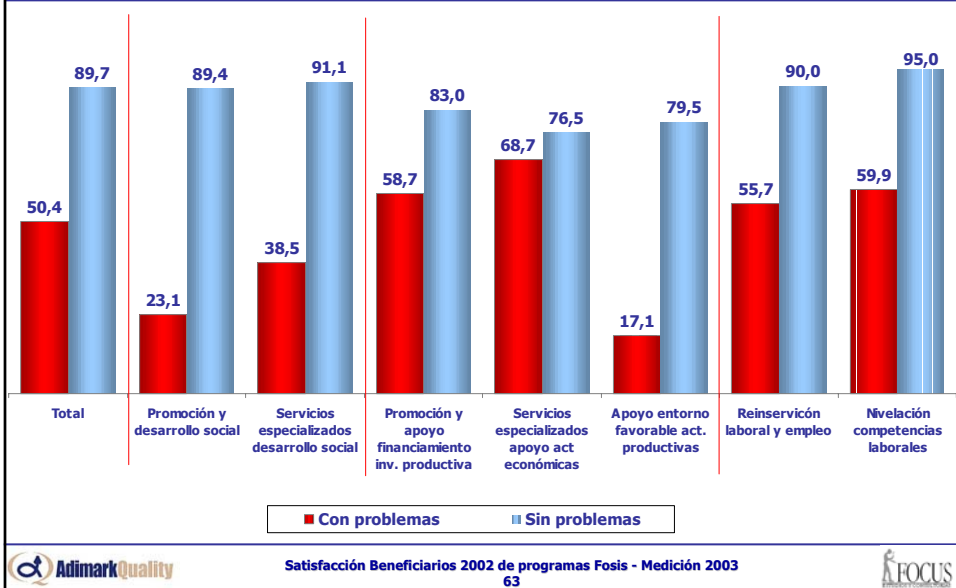
Quienes tuvieron problemas: 10,1% (113 casos)

**Cerca de un 63% de quienes enfrentan un problema lo hacen presente, pero no los solucionamos**



## Efecto en la Satisfacción General con el proyecto la ocurrencia de problemas

Escala de notas 1 a 7 - % notas netas - Resultados según Programa  
Total Muestra: 1.334 casos

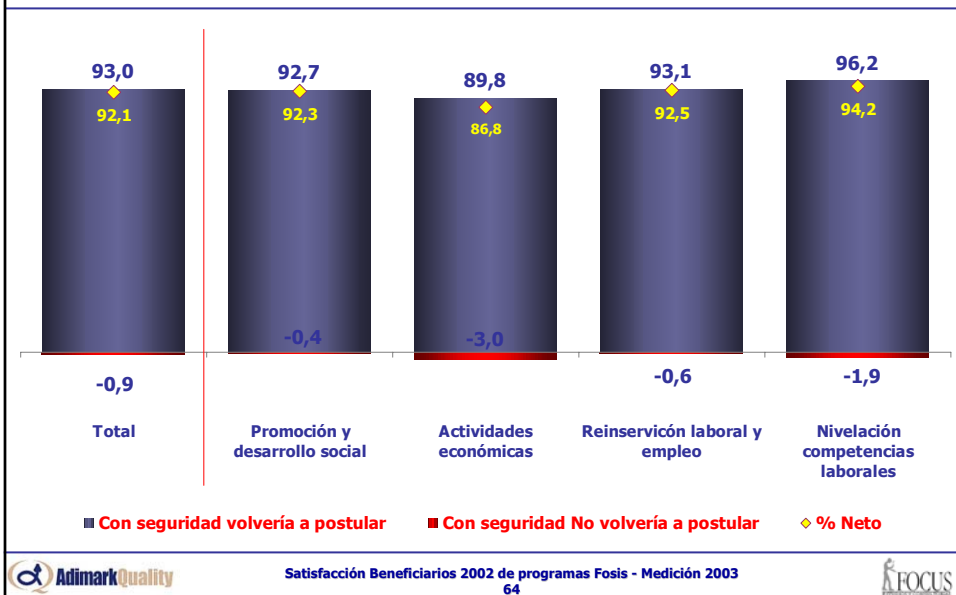


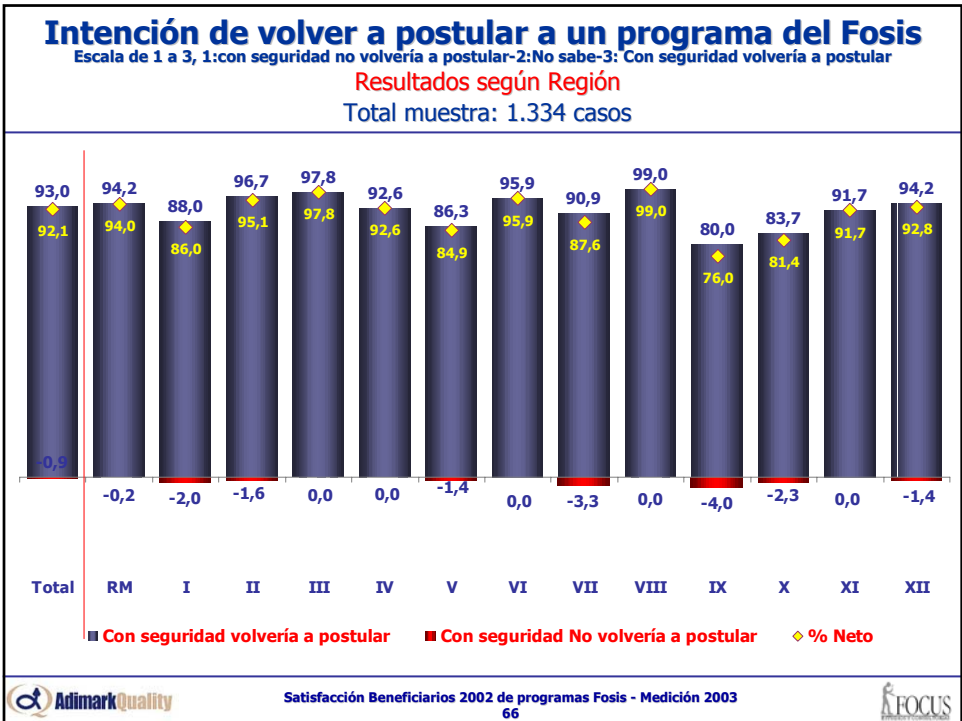
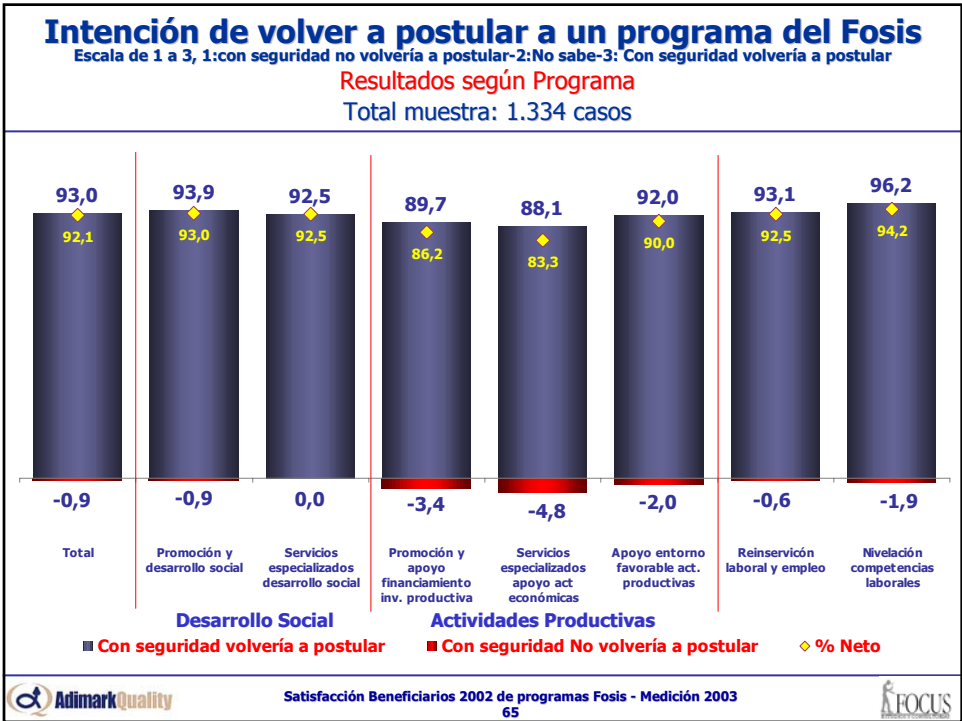
## Intención de volver a postular a un programa del Fosis

Escala de 1 a 3, 1: con seguridad no volvería a postular-2: No sabe-3: Con seguridad volvería a postular

Resultados según Programa

Total muestra: 1.334 casos



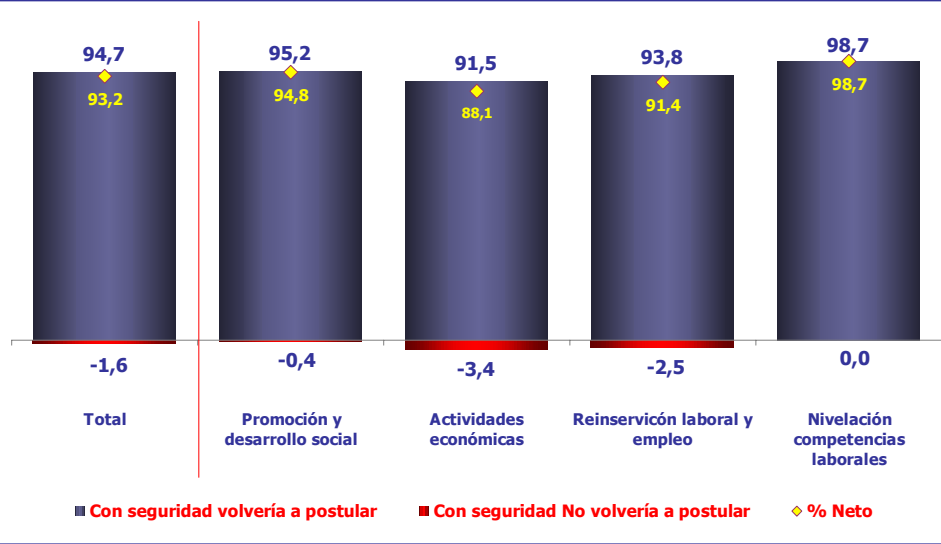


## Intención de RECOMENDACION a postular a un programa del Fosis

Escala de 1 a 3, 1: con seguridad le diría que NO participara-2: No sabe-3: Con seguridad le diría que participara

Resultados según Programa

Total muestra: 1.334 casos

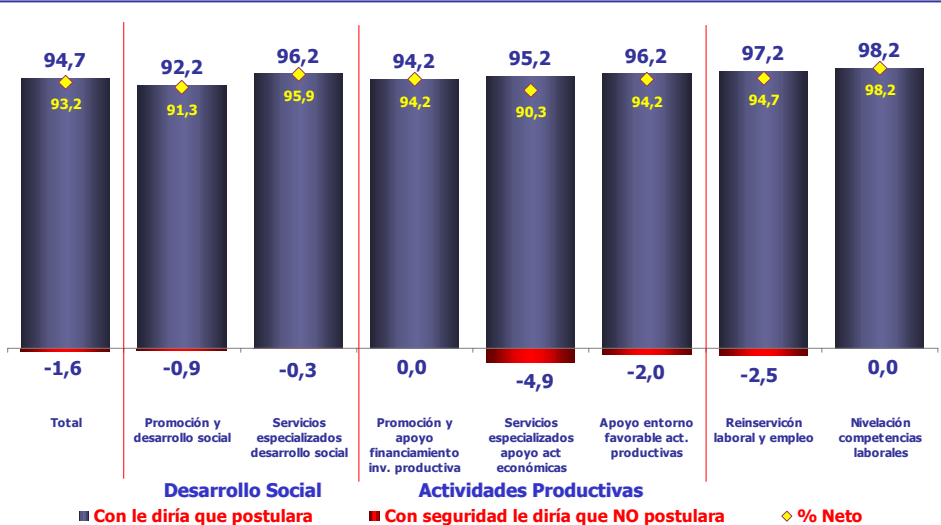


## Intención de RECOMENDACION a postular a un programa del Fosis

Escala de 1 a 3, 1: con seguridad le diría que NO participara-2: No sabe-3: Con seguridad le diría que participara

Resultados según Programa

Total muestra: 1.334 casos

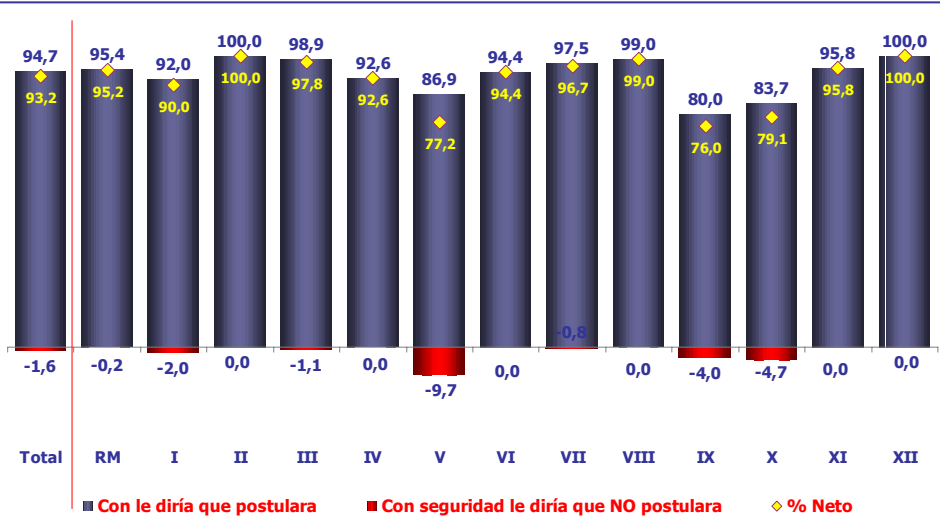


## Intención de RECOMENDACION a postular a un programa del Fosis

Escala de 1 a 3, 1: con seguridad le diría que NO participara-2: No sabe-3: Con seguridad le diría que participara

Resultados según Región

Total muestra: 1.334 casos



## Sugerencias para mejorar el programa Principales Menciones

Total muestra: 1.334 casos





## **CAPITULO 5**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

## OPORTUNIDADES A NIVEL GLOBAL FOSIS Y UNIDADES EJECUTORAS

	FOSIS			
	LEVERAGE	BAJO	ALTO	NETO
FOSIS		-31,0	69,0	38,0
Calidad de los programas	1,00	-31,3	68,7	37,4
Confianza que le inspira	3,24	-30,3	69,7	39,4
Capacidad combatir la pobreza	5,36	-40,0	60,0	20,0
Igualdad en acceso a beneficios	6,52	-41,1	58,9	17,8
Facilidad de acceso a beneficios	7,75	-52,3	47,7	-4,6
Preocupación por los beneficiarios	8,19	-39,7	60,3	20,6
Preocupación informar sobre beneficios	10,00	-50,5	49,5	-1
	GRAL INST EJECUTORA INTERMEDIARIA			
	LEVERAGE	BAJO	ALTO	NETO
GRAL INST EJECUTORA INTERMEDIARIA		-34,3	65,7	31,4
Presencia de los profesionales	1,00	-22,1	77,9	55,8
Calidad atención	4,65	-26,6	73,4	46,8
Capacidad adaptarse a nuevas necesidades	4,86	-35,5	64,5	29
Confianza que le inspira	8,49	-27,7	72,3	44,6
Preocupación demostrada hacia sus beneficiarios	8,50	-26,4	73,6	47,2
Capacidad resolver necesidades de beneficiarios	10,00	-34,3	65,7	31,4

## OPORTUNIDADES A NIVEL DE PROGRAMA PROMOCIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

	PDS			
	LEVERAGE	BAJO	ALTO	NETO
SAT GENENERAL APOYO		-29,2	70,8	41,6
Amabilidad personas que ayudaron a gestionar el proyecto	1,00	-18,2	81,8	63,6
GRAL ADL P.1	3,51	-22,1	77,9	55,8
GRAL CANTIDAD REQUISITOS CONTRATO P.1	3,66	-36,9	63,1	26,2
Horario en que se realizaban las actividades	3,65	-30,6	69,4	38,8
Nivel de preparación personas que ayudaron a gestionar proyecto	3,77	-22,8	77,2	54,4
Frecuencia de visita del personal de apoyo del programa	3,84	-35,2	64,8	29,6
GRAL DIFICULTAD LLENADO FORMULARIO P.1	3,91	-38,3	61,7	23,4
Rapidez con que se aprobó el proyecto	4,01	-42,0	58,0	16,0
Ayuda que recibió para organizarse	4,66	-30,6	69,4	38,8
Rapidez de entrega de fondos o recursos	4,90	-39,3	60,7	21,4
GRAL DIAGNOSTICO P.1	5,88	-40,5	59,5	19,0
Ayuda que recibió para sacar el proyecto adelante	6,08	-32,0	68,0	36,0
Capacidad crear o fortalecer organizaciones comunitarias	6,32	-34,3	65,7	31,4
GRAL IDENTIFICACION PROYECTO P.1	8,05	-37,6	62,4	24,8
GRAL RESULTADOS P.1.	9,32	-33,9	66,1	32,2
GRAL EJECUCION IMPLEMENTACION PROYECTO P.1	10,00	-38,5	61,5	23,0

## OPORTUNIDADES A NIVEL DE PROGRAMA PROMOCIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

	PROGRAMA PDS EJECUCION IMPLEMENTACION PROYECTO			
	LEVERAGE	BAJO	ALTO	NETO
EJECUCION IMPLEMENTACION PROYECTO		-38,5	61,5	23,0
Participación en actividades con otras personas	1,00	-31,0	69,0	38,0
Participación para concretar proyecto	2,77	-38,4	61,6	23,2
Compra de materiales, insumos y bienes	6,69	-30,0	70,0	40,0
Forma distribución del trabajo	7,62	-37,4	62,6	25,2
Cumplimiento de los plazos	10,00	-41,2	58,8	17,6
PDS RESULTADOS				
	LEVERAGE	BAJO	ALTO	NETO
PDS RESULTADOS		-33,9	66,1	32,2
Solución dada a su problema o necesidad	1,00	-31,6	68,4	36,8
Nivel de uso actual del proyecto y/o bienes	3,37	-31,6	68,4	36,8
Mejoramiento calidad de vida comunidad	4,44	-32,1	67,0	34,0
Utilidad de conocimientos adquiridos	5,07	-34,9	65,1	30,2
Desarrollo personal	9,72	-32,5	67,5	35,0
Mejoramiento calidad de vida Ud. y familia	10,00	-33,0	67,0	34,0



## OPORTUNIDADES A NIVEL DE PROGRAMA SERVICIOS ESPECIALIZADOS DESARROLLO SOCIAL

	SEDS			
	LEVERAGE	BAJO	ALTO	NETO
SAT GENENERAL APOYO		-29,2	70,8	41,6
GRAL ADL P.2	1,00	-19,3	80,7	61,4
GRAL RESULTADOS P.2	5,55	-26,5	73,5	47,0
GRAL EJECUCION IMPLEMENTACION PROYECTO P.2	10,00	-29,5	70,5	<b>41,0</b>
EJECUCION IMPLEMENTACION PROYECTO				
	LEVERAGE	BAJO	ALTO	NETO
EJECUCION IMPLEMENTACION PROYECTO		-29,5	70,5	41,0
Amabilidad de personas que prestaron el servicio	1,00	-8,8	91,2	82,4
Calidad de los servicios prestados	3,70	-16,0	84,0	68,0
Preparación de personas que prestaron el servicio	3,94	-15,1	84,9	69,8
Horario de las actividades	6,51	-25,2	74,8	<b>49,6</b>
Frecuencia de visita del personal de apoyo	10,00	-25,4	74,6	<b>49,2</b>

## OPORTUNIDADES A NIVEL DE PROGRAMA REINSERCIÓN LABORAL Y EMPLEO

	RLE			
	LEVERAGE	BAJO	ALTO	NETO
SAT GENENERAL APOYO		-29,2	70,8	41,6
GRAL RESULTADOS P.6	1,00	-34,6	65,4	30,8
GRAL ADL P.6	5,07	-39,4	60,6	21,2
GRAL EJECUCION IMPLEMENTACION PROYECTO P.6	10,00	-36,7	63,3	<b>26,6</b>
EJECUCION IMPLEMENTACION PROYECTO				
	LEVERAGE	BAJO	ALTO	NETO
EJECUCION IMPLEMENTACION PROYECTO		-36,7	63,3	26,6
Preparación personas que apoyaron proyecto	1,00	-18,1	81,9	63,8
Amabilidad personas que ayudaron a gestionar proyecto	2,76	-23,9	76,1	52,2
Oportunidad de entrega de aportes financieros y bienes	3,98	-29,4	70,6	41,2
Horario en que se realizaban las actividades	4,67	-29,4	70,6	41,2
Curso de capacitación	7,22	-33,8	66,2	<b>32,4</b>
Frecuencia de visita de personal de apoyo	8,60	-43,2	56,8	<b>13,6</b>
Apoyo recibido en elaboración del proyecto	8,94	-31,0	69,0	<b>38,0</b>
Cumplimiento plazos de ejecución	10,00	-39,5	60,5	<b>21,0</b>

## OPORTUNIDADES A NIVEL DE PROGRAMA NIVELACIÓN COMPETENCIAS LABORALES

	NCL			
	LEVERAGE	BAJO	ALTO	NETO
SAT GENENERAL APOYO		-29,2	70,8	41,6
GRAL CLASES	1,00	-29,2	70,8	41,6
GRAL RESULTADOS P.7	8,19	-38,3	61,7	<b>23,4</b>
GRAL RENDICION EXAMENES	10,00	-42,8	57,2	<b>14,4</b>
<b>NCL EXÁMENES</b>				
	LEVERAGE	BAJO	ALTO	NETO
NCL EXÁMENES		-42,8	57,2	14,4
Horario y lugar de rendición de exámenes	1,00	-23,4	76,6	53,2
Procedimiento de evaluación ante la comisión evaluadora	3,34	-34,5	65,5	31,0
Amabilidad de comisión evaluadora	4,07	-32,8	67,2	34,4
Dificultad de las materias examinadas	10,00	-56,6	43,4	<b>-13,2</b>
<b>NCL RESULTADOS</b>				
	LEVERAGE	BAJO	ALTO	NETO
NCL RESULTADOS		-38,3	61,7	23,4
Desarrollo personal obtenido	1,00	-31,3	68,7	37,4
Utilidad del curso para mejorar las condiciones laborales	3,93	-43,7	56,3	12,6
Solución dada a su problema o necesidad	5,42	-37,4	62,6	25,2
Mejoramiento de los ingresos gracias al curso	6,77	-53,6	46,4	<b>-7,2</b>
Mejoramiento calidad de vida de Ud. y familia	6,84	-48,6	51,4	<b>2,8</b>
Utilidad de los conocimientos en formación socio-laboral	8,28	-44,5	55,5	<b>11,0</b>
Utilidad de los conocimientos adquiridos	10,00	-47,2	52,8	<b>5,6</b>

## PRINCIPALES CONCLUSIONES

### LOS CLIENTES/BENEFICIARIOS ESTÁN MUY SATISFECHOS Y EXPRESAN SU LEALTAD

- Tanto el FOSIS, como las Instituciones Ejecutoras Intermediarias, el Apoyo recibido y los Programas Específicos reciben muy buenas calificaciones de los entrevistados.
- Las razones asociadas a estas buenas calificaciones se relacionan con la percepción de ayuda y apoyo para superar la situación de pobreza de los entrevistados, así como de la calidad del proceso por medio del cual este apoyo se entregó.
- Un tema de mayor relevancia es que las Instituciones Ejecutoras Intermediarias, es decir, quienes realmente están en contacto y son responsables por la ejecución de los programas, reciben muy buenas calificaciones.
- Los Clientes/Beneficiarios entrevistados muestran que el FOSIS tiene una clientela estable, el 84% de ellos ya habían participado en algún programa o lo siguen haciendo en la actualidad.
- Esta estabilidad de la clientela se refleja en los excelentes indicadores de lealtad
  - Cerca del 100% de los entrevistados recomendaría postular a un programa
  - Más del 90% volvería a postular a un programa

## PRINCIPALES CONCLUSIONES

### **A PESAR DE LAS BUENAS CALIFICACIONES EXISTEN OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO**

- Los principales desafíos del FOSIS se relacionan con mejorar su desempeño y percepción en las siguientes áreas:
  - Igualdad y facilidad en el Acceso de beneficios
  - Preocupación por los beneficiarios e informarlos mejor
- A nivel de las Instituciones Ejecutoras Intermediarias, mejorar su desempeño en la relación con los beneficiarios en tres temas centrales:
  - Confianza que inspira
  - Preocupación demostrada por los beneficiarios
  - Capacidad para resolver necesidades de los beneficiarios
- Coherente con lo anterior y, debido a la existencia de las Inst. Ejecutoras Intermediarias como mediadoras entre el FOSIS y sus clientes/beneficiarios, se debe mejorar el nivel de información y presencia más directa del FOSIS en el desarrollo de todo el proceso, desde la información inicial hasta su término y resultados.

## PRINCIPALES CONCLUSIONES

### **A PESAR DE LAS BUENAS CALIFICACIONES EXISTEN OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO**

- A nivel de los programas específicos se presentan oportunidades de mejoramiento a nivel de
  - Plazos de ejecución de los proyectos
  - Aumentar la frecuencia de la presencia de los profesionales de apoyo
  - Mejorar el nivel de impacto a nivel del desarrollo personal y calidad de vida de los participantes
- A nivel institucional existe la necesidad de establecer un sistema de gestión de problemas y reclamos que potencie el mejoramiento continuo de los procesos y programas, así como del fortalecimiento de la satisfacción y lealtad de sus clientes