



# **EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS/AS FOSIS 2012**

**REALIZADO POR FACULTAD DE ECONOMÍA U. DE C.**

**Diciembre 2012**



**Universidad de Concepción**

## II. OBJETIVOS

Los objetivos del presente estudio son

## 2.1 OBJETIVO GENERAL

Medir el grado de satisfacción de los usuarios de Programas FOSIS 2011 y los usuarios del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana-SIAC 2012 y los usuarios del Sistema de Selección Por Postulación - SSPP 2012

## 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar los atributos básicos y secundarios que definen la calidad de los programas y líneas implementadas por FOSIS.
- Conocer los niveles de satisfacción de los usuarios/as en cada uno de los procesos y atributos que definen la calidad de los programas y líneas.

## III. METODOLOGÍA

## **3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Este estudio corresponde a una investigación de carácter cuantitativo mediante entrevistas telefónicas, para lo cual es necesario definir los siguientes aspectos metodológicos

## **3.2 UNIVERSO.**

El elemento poblacional relevante para este estudio corresponde a todos los usuarios de los programas FOSIS del año 2011, todos los usuarios del SIAC 2012 y todos los usuarios del SSPP 2012.

En la Tabla N°1 se muestra la composición del universo relevante para este estudio.

**Tabla N°1:** Distribución Universo Usuarios FOSIS. .

<b>USUARIOS</b>		<b>Usuarios (con teléfono)</b>
USUARIOS PROGRAMAS FOSIS 2011	Programa Apoyo Actividades Económicas (PAAE) - Programa de Emprendimientos Sociales (PES) - 2011	8,052
	Programa Emprende Más - 2011	1,031
	Programa de Apoyo al Microemprendimiento (PAME) - 2011	13,428
	Programa Desarrollo Social - 2011	5,374
	Programa Preparación para el Trabajo - 2011	5,102
	Programa de Empleabilidad Juvenil - 2011	3,812
	Intervenciones financiadas por el Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) - 2011	1,603
	Programa Puente - 2011	43,558
USUARIOS SIAC - 2012		64,469
USUARIOS SSPP - 2012		75,340
<b>TOTAL</b>		<b>221,769</b>

### 3.3 TAMAÑO MUESTRA

De acuerdo a los requerimientos del contratante, se definió un tamaño muestral independiente para cada Programa FOSIS, de manera que puedan ser extraídas conclusiones estadísticamente validas por programa evaluado. Por tanto, de acuerdo al muestreo de proporciones, con varianza máxima ( $p=0,5$ ) con 95% de confianza y un error muestral de 5% para cada programa, se propuso una muestra total de 3.540 usuarios lo cual representa para el total usuarios FOSIS un error muestral de 1,6%.

En la Tabla N°2 se presentan los tamaños muestrales por programa y el total general.

Tabla N°2: Distribución Muestral

USUARIOS		Usuarios (con teléfono)	Tamaño Muestral	Error muestral
USUARIOS PROGRAMAS FOSIS 2011	Programa Apoyo Actividades Económicas (PAAE) - Programa de Emprendimientos Sociales (PES) - 2011	8,052	367	5%
	Programa Emprende Más - 2011	1,031	280	5%
	Programa de Apoyo al Microemprendimiento (PAME) - 2011	13,428	373	5%
	Programa Desarrollo Social - 2011	5,374	359	5%
	Programa Preparación para el Trabajo - 2011	5,102	357	5%
	Programa de Empleabilidad Juvenil - 2011	3,812	349	5%
	Intervenciones financiadas por el Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) - 2011	1,603	310	5%
	Programa Puente - 2011	43,558	381	5%
USUARIOS SIAC - 2012		64,469	382	5%
USUARIOS SSPP - 2012		75,340	382	5%
<b>TOTAL</b>		<b>221,769</b>	<b>3,540</b>	<b>1.6%</b>



### **3.4 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

Para la recolección de la información se utilizaron cuestionarios proporcionados por FOSIS y adecuados por la Facultad de Economía de la Universidad de Concepción

### **3.5 TRABAJO DE TERRENO**

El trabajo de terreno fue realizado entre los días 10 de Agosto y 10 de Octubre de 2012, por un equipo de encuestadores de la Facultad de Economía de la Universidad de Concepción.

Las entrevistas fueron revisadas en un 100% en las oficinas de la Facultad, y un 20% fue supervisada en forma telefónica

### **3.6 PROCESO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Toda la información fue codificada, digitada, validada y procesada en las oficinas de Facultad de Economía de la Universidad de Concepción, mediante software estadísticos, especialmente diseñados para ello.

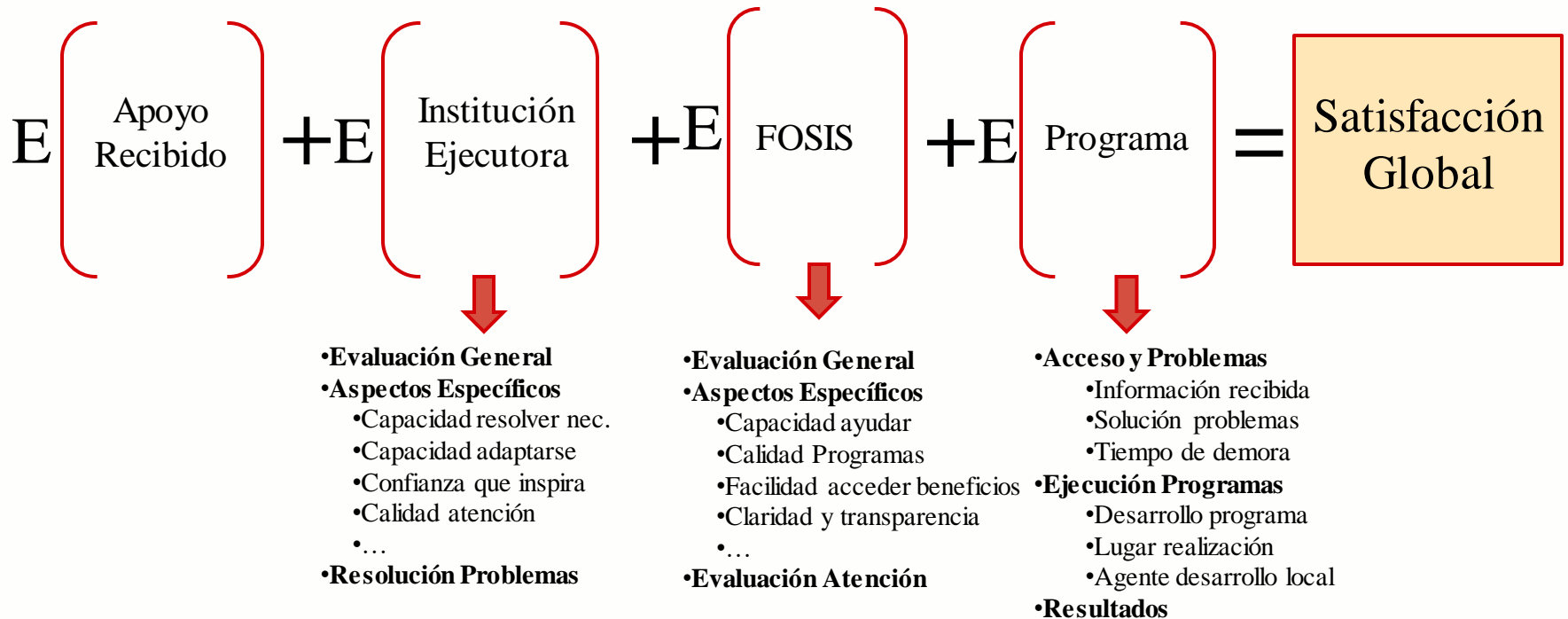
## **IV. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS**

## Índice de Satisfacción Usuario

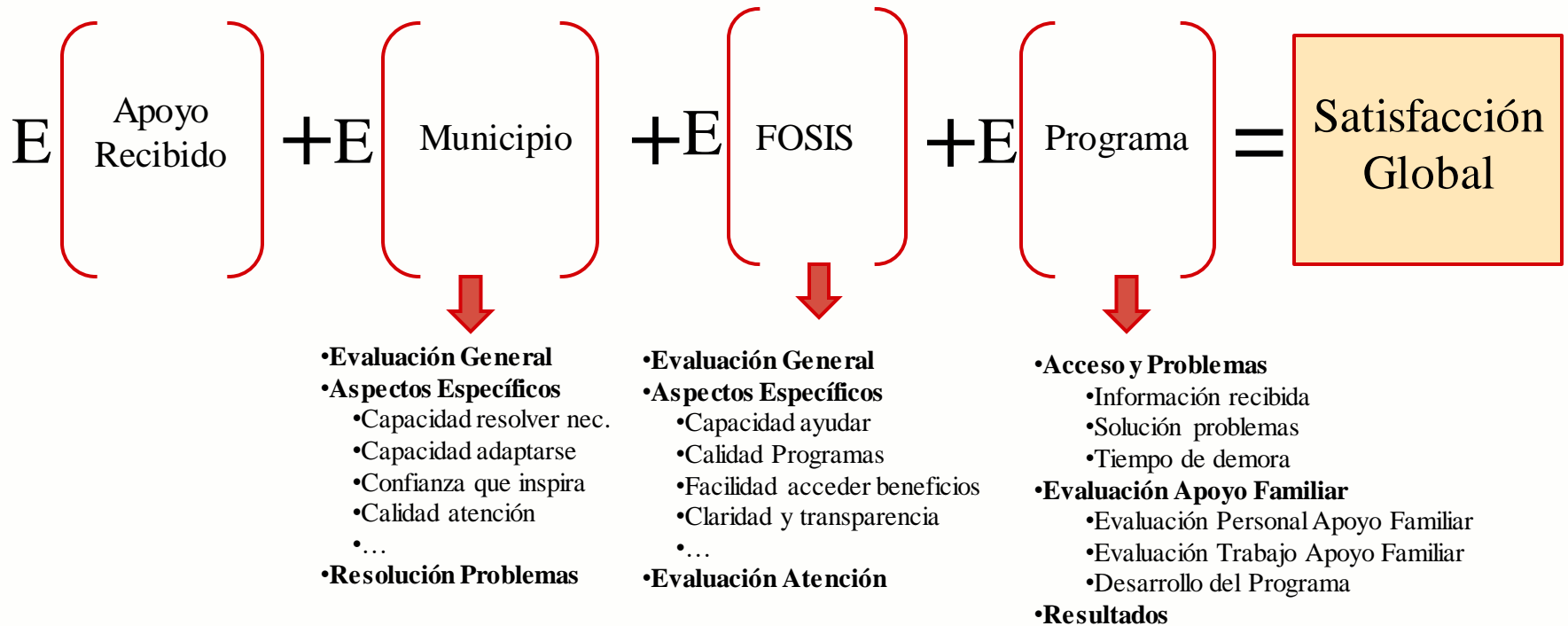
Con el propósito de medir el Grado de Satisfacción que los usuarios del FOSIS le asignan a los distintos Programas, SIAC y SSPP, se construyó un Índice Cuantitativo en base a las respuestas de una serie de preguntas que miden en forma directa e indirecta la valoración y/o importancia que los usuarios asignan a diversos aspectos relacionados con la atención brindada en cada uno de ellos. Para esto se definirán cuatro tipos de usuarios, usuarios de Programas, usuarios de Programa Puente, usuarios de SIAC y usuarios de SSPP.

Para cada uno de los cuatro tipos de usuarios, se definieron dimensiones relativas a los servicios brindados en cada uno de ellos.

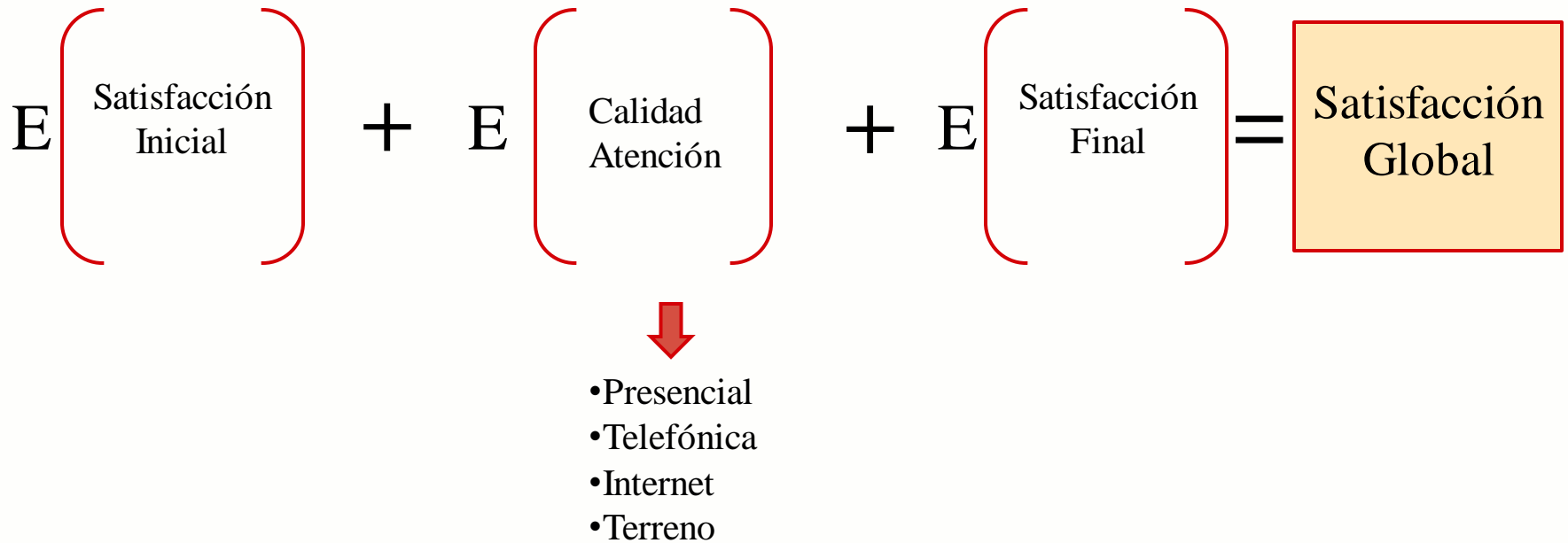
# Satisfacción Usuario Programas.



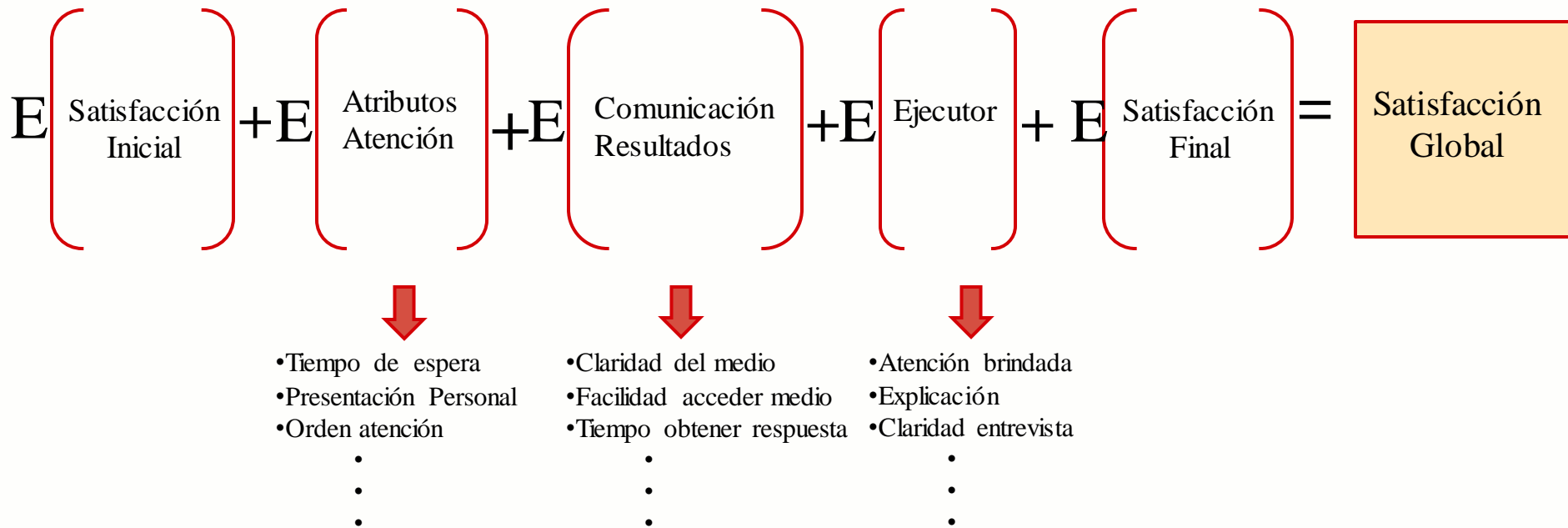
# Satisfacción Usuario Programa PUENTE.



# Satisfacción Usuario SIAC

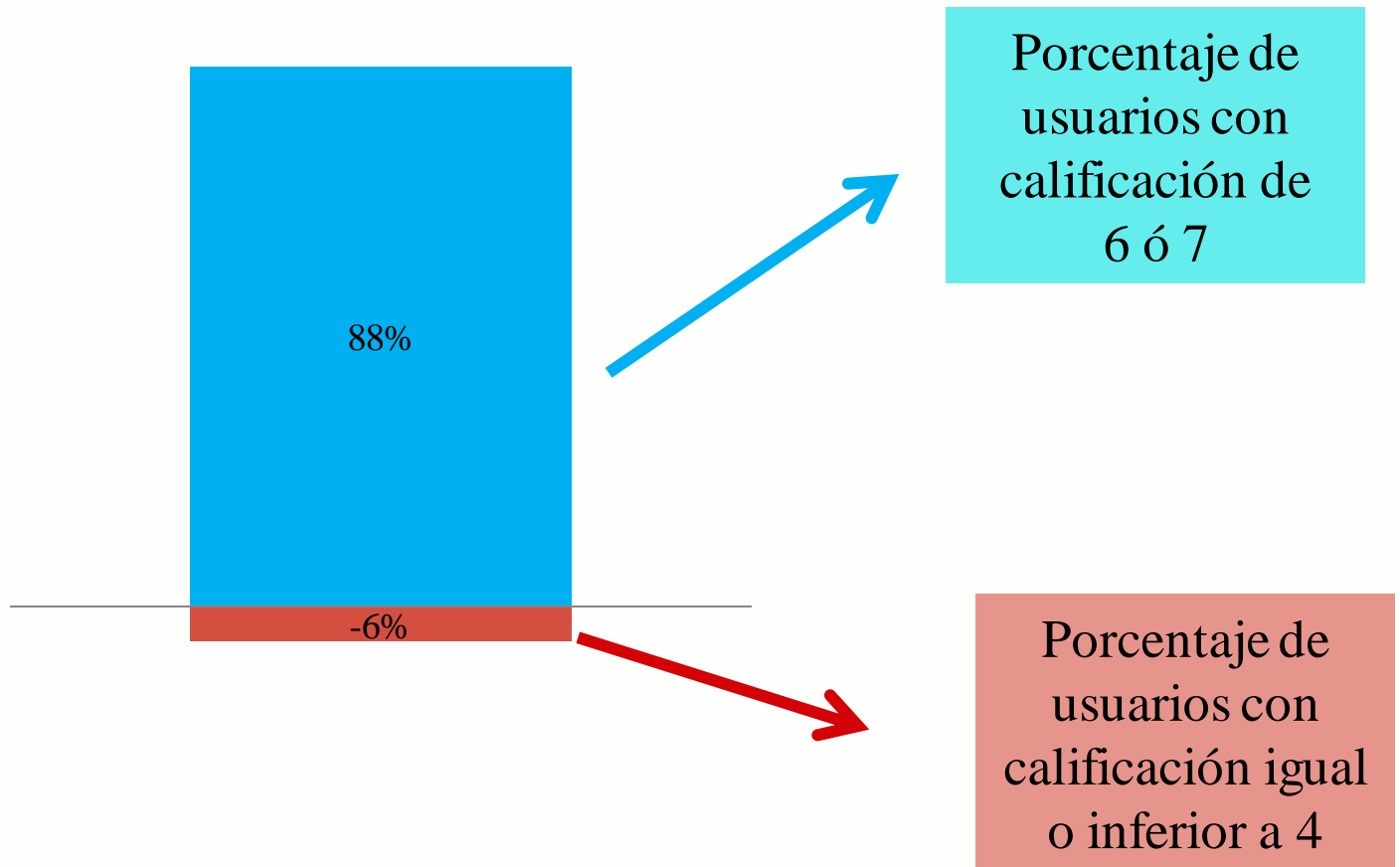


# Satisfacción Usuario SSPP



# VISTA DE RESULTADOS

■ Satisfacción ■ Insatisfacción



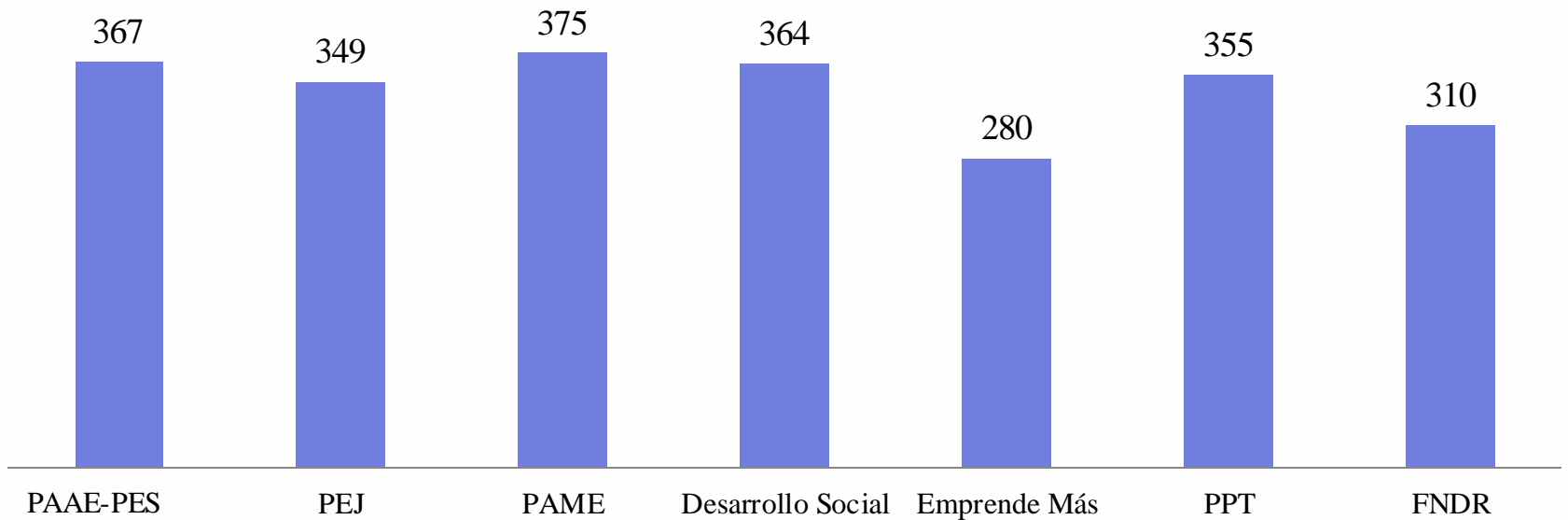
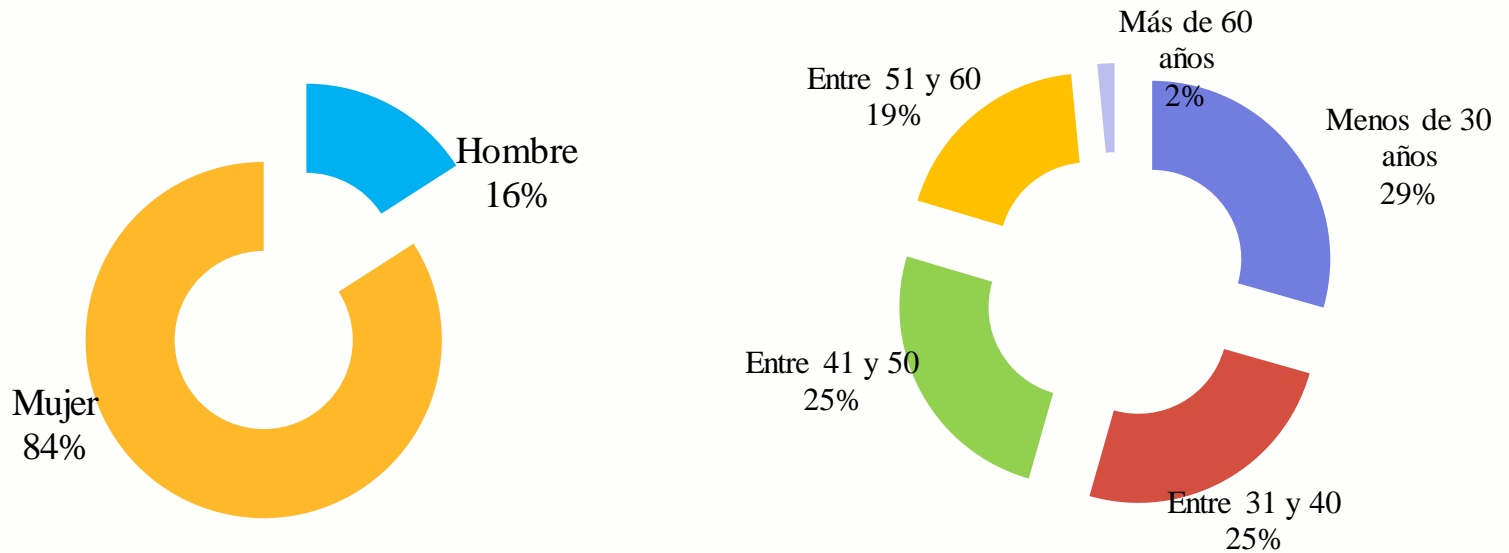


## V. PRINCIPALES RESULTADOS

## **V.1 SATISFACCIÓN USUARIOS PROGRAMAS**

## V.1.1 CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

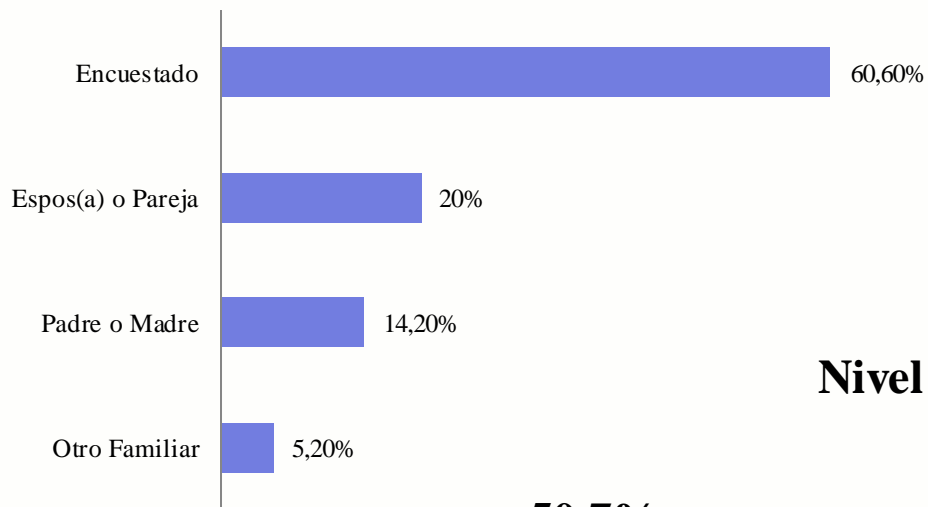
# 1. Caracterización Usuarios Programas Fosis 2011. Base : Total Muestra (2.400)



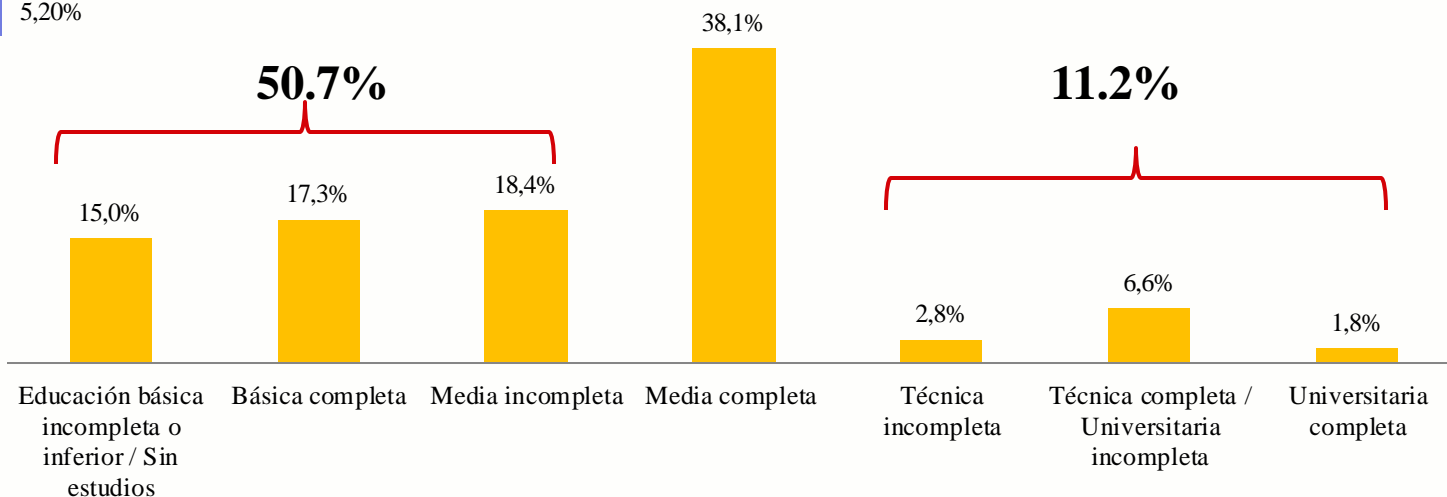
# 1.1 Caracterización Usuarios Programas Fosis 2011.

**En su Grupo Familiar ¿Quién es el Jefe de Hogar?**

**Base : Total Muestra (2.400)**



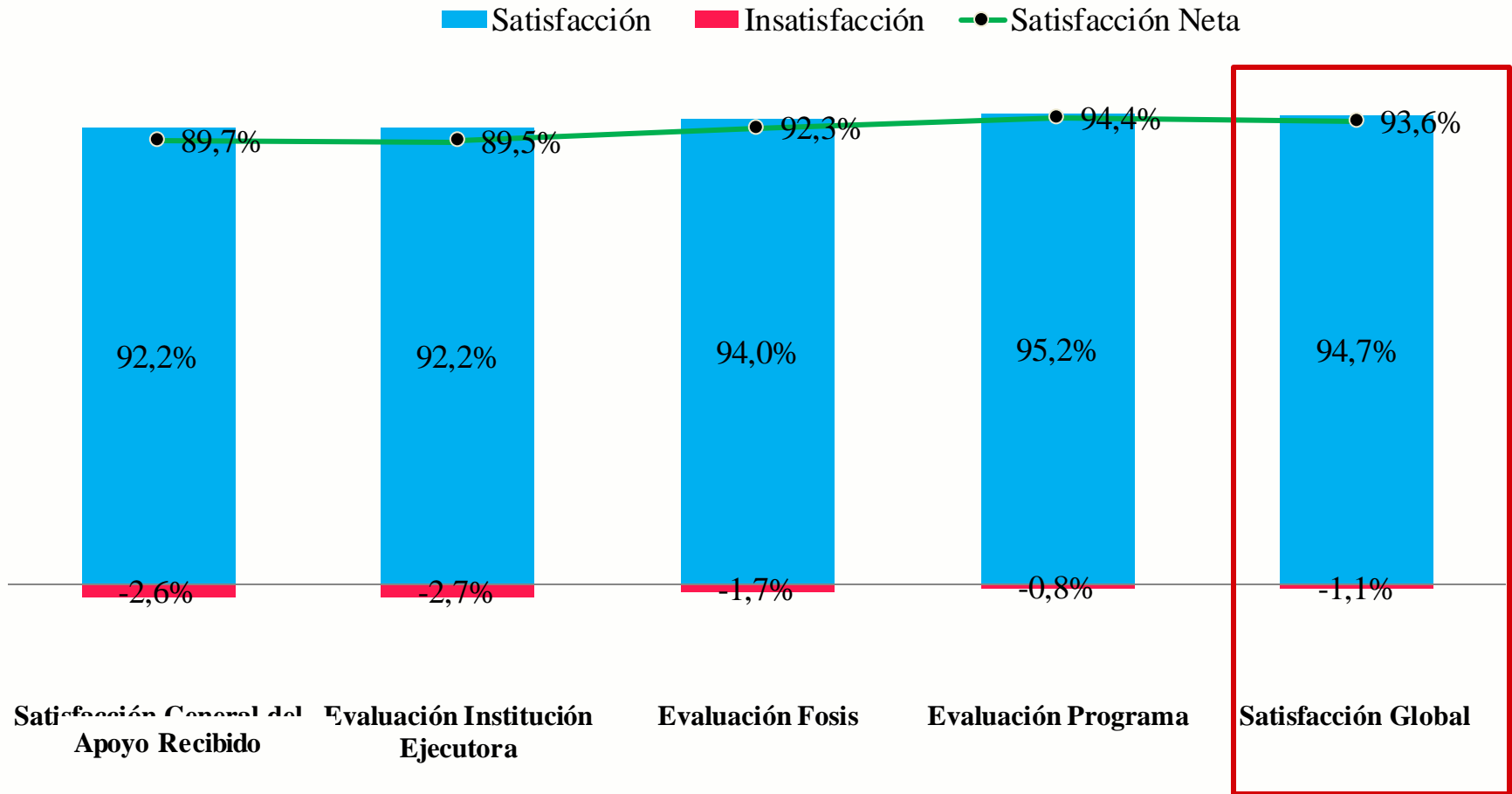
## Nivel de Escolaridad



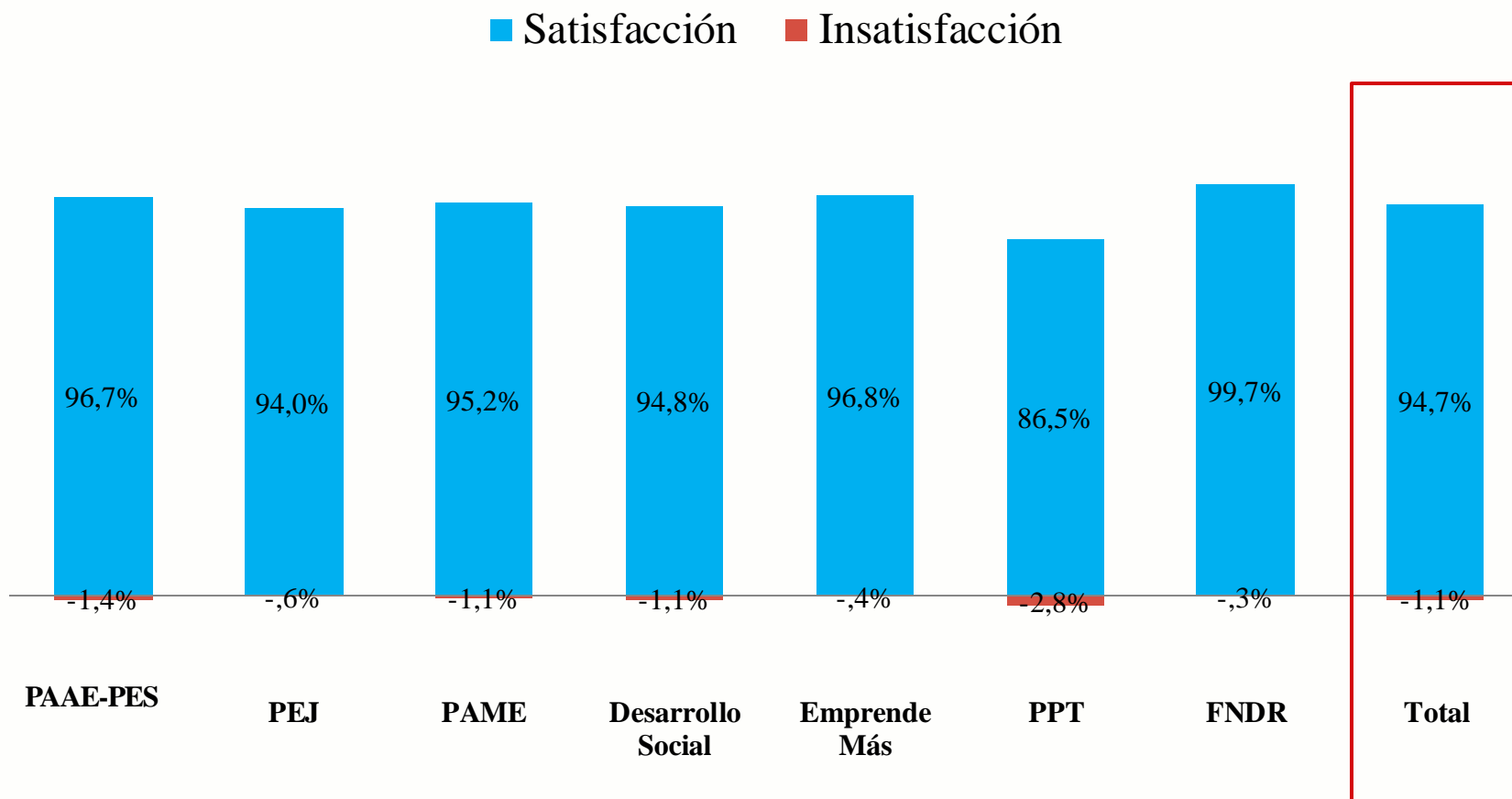
## V.1.2 EVALUACIÓN PROGRAMAS FOSIS

# 1. Índice de Satisfacción Global Programas FOSIS y Dimensiones de Satisfacción

Base : Total Muestra (2.400)



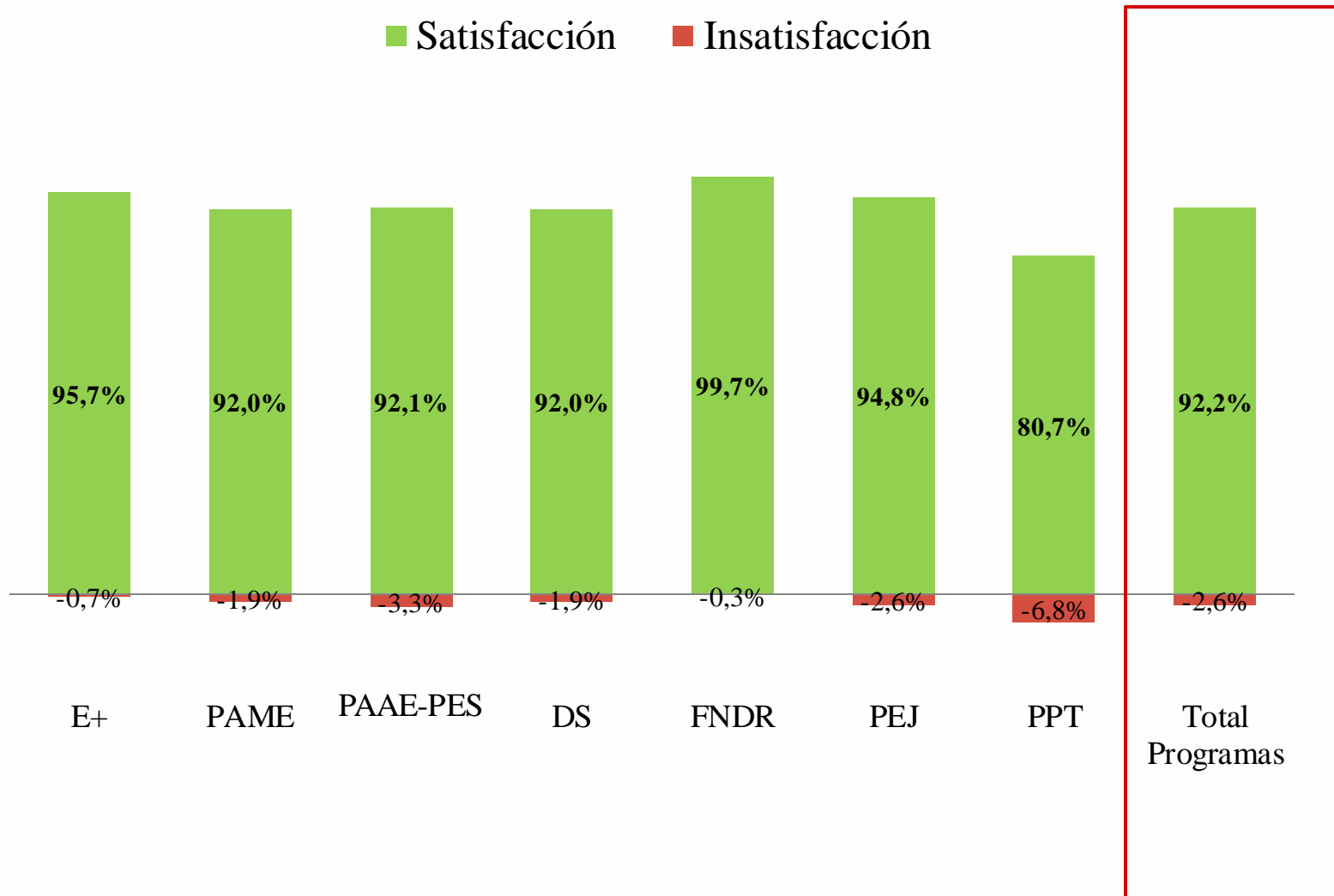
## 2. Índice de Satisfacción Global y por tipo de Programas FOSIS





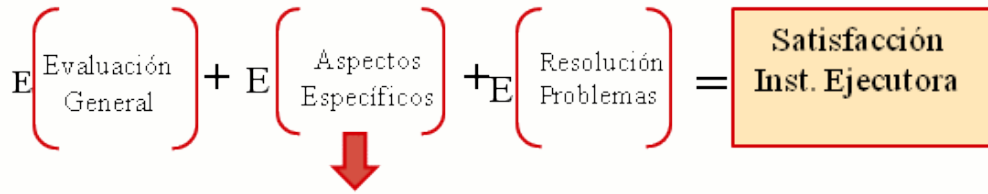
## V.1.3. EVALUACIÓN GENERAL DEL APOYO

### 3. Evaluación General del Apoyo. Total y por Programas.



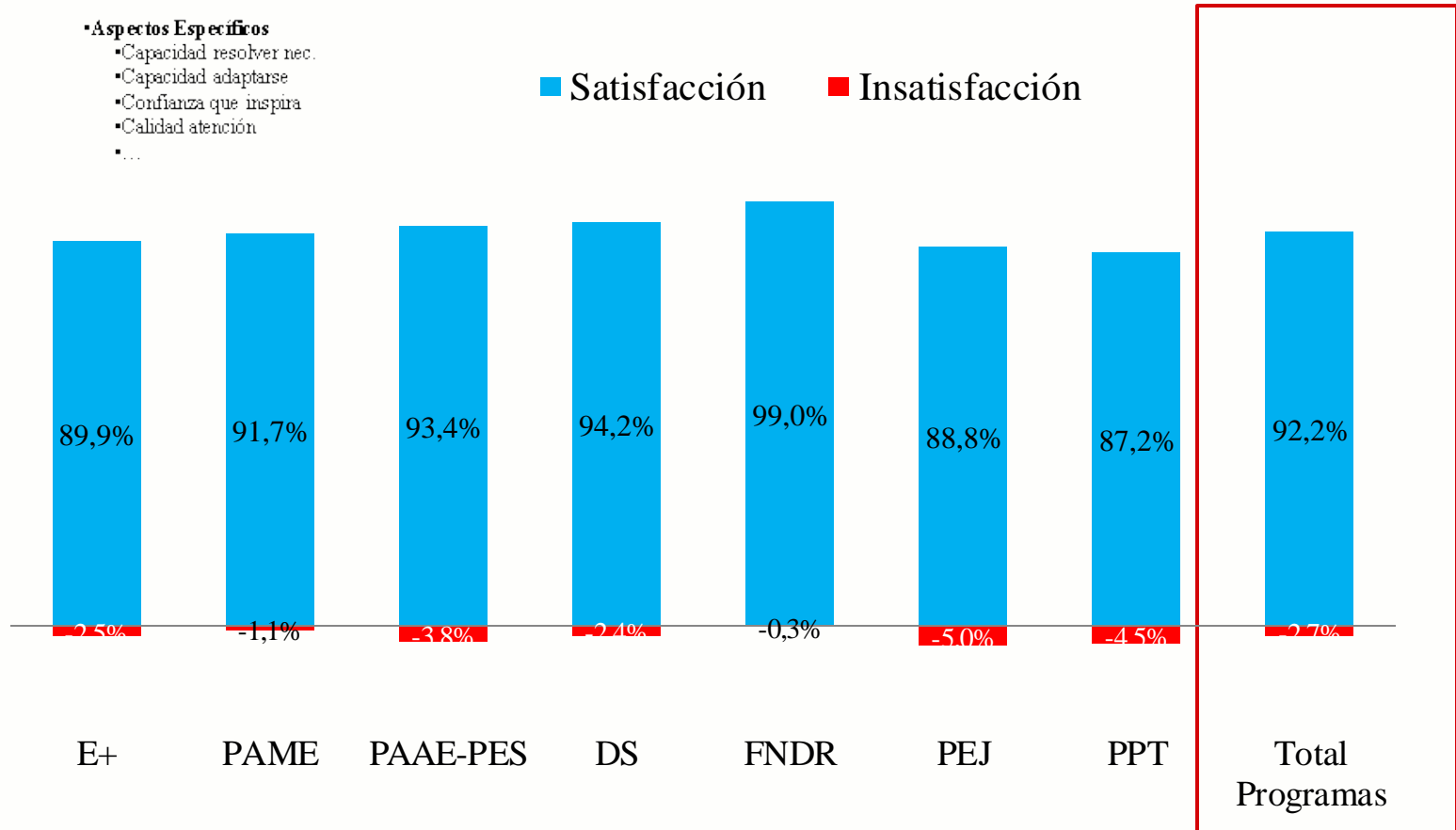
## V.1.4. EVALUACIÓN INSTITUCIÓN EJECUTORA

# 4. Evaluación Institución Ejecutora. Total y por Programas.



- Aspectos Específicos
- Capacidad resolver nec.
  - Capacidad adaptarse
  - Confianza que inspira
  - Calidad atención
  - ...

■ Satisfacción ■ Insatisfacción



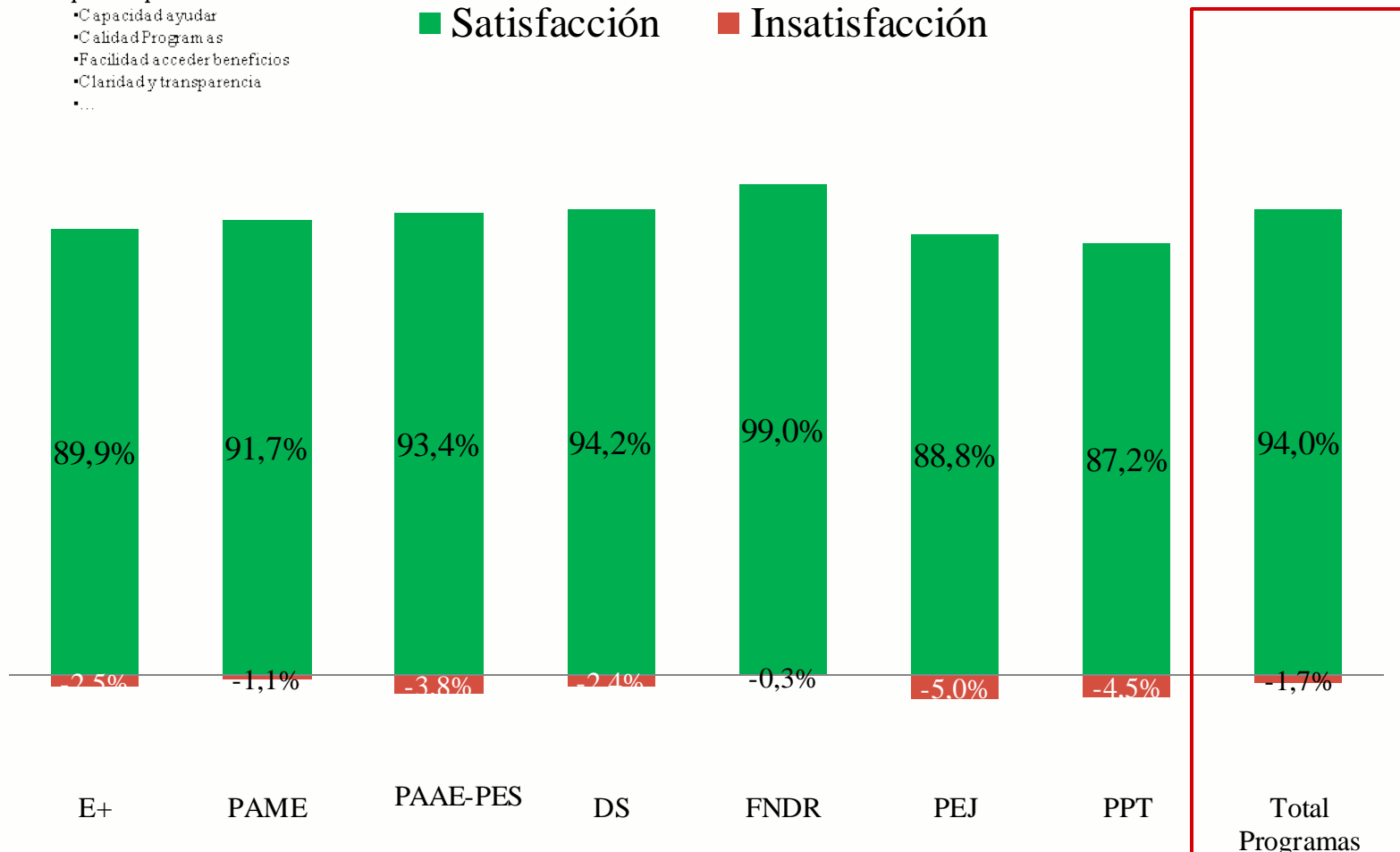
## V.1.5. EVALUACIÓN FOSIS

# 5. Evaluación Fosis. Total y por Programas.



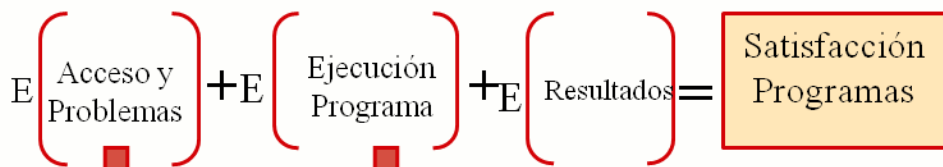
- Aspectos Específicos
- Capacidad ayudar
  - Calidad Programas
  - Facilidad acceder beneficios
  - Claridad y transparencia
  - ...

■ Satisfacción ■ Insatisfacción



## V.1.6. EVALUACIÓN PROGRAMA

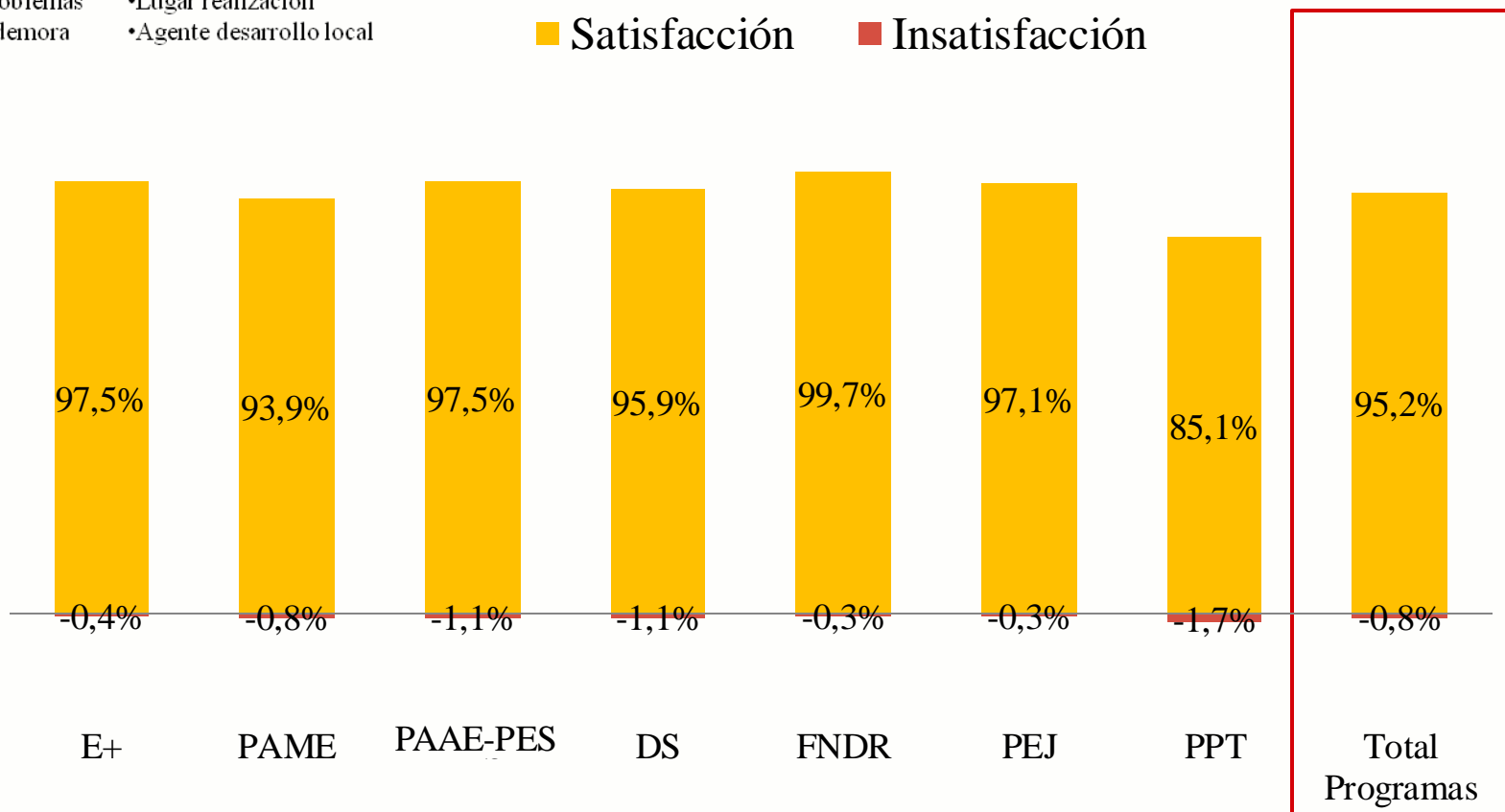
# 6. Evaluación Programa. Total y por Programas.



- Información recibida
- Solución problemas
- Tiempo de demora

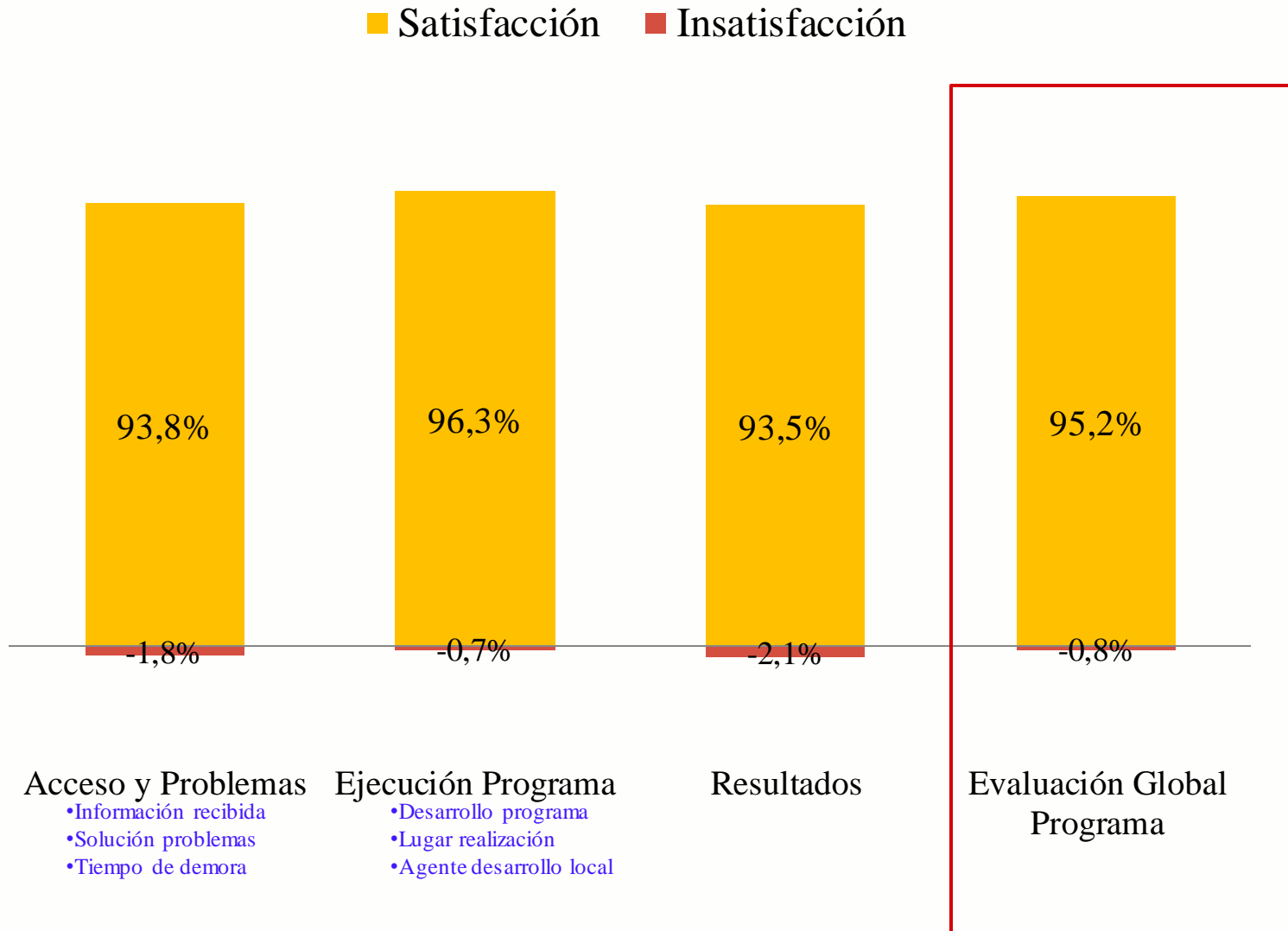
- Desarrollo programa
- Lugar realización
- Agente desarrollo local

■ Satisfacción ■ Insatisfacción

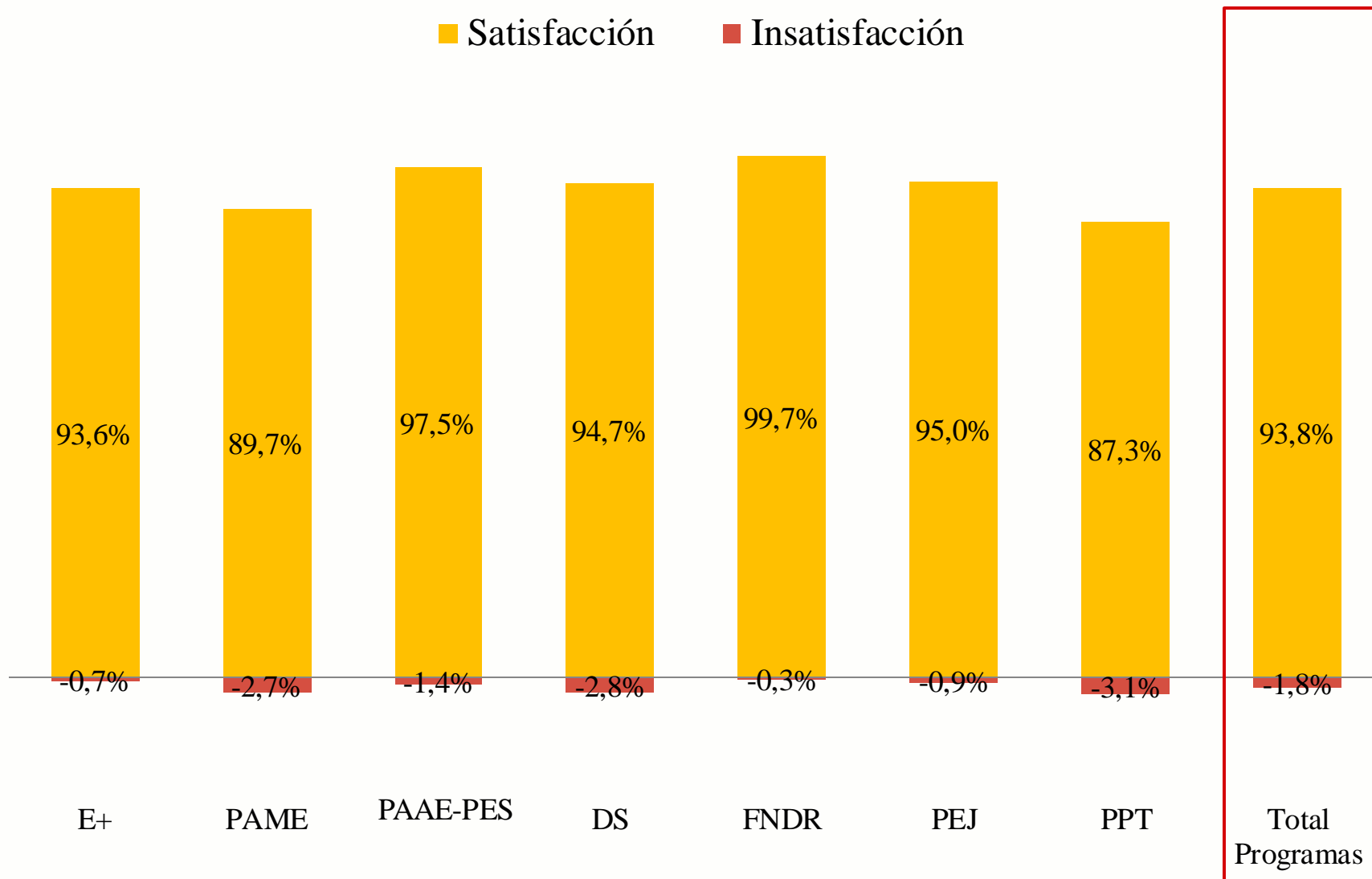




## 7. Evaluación Programa y Sub Dimensiones.

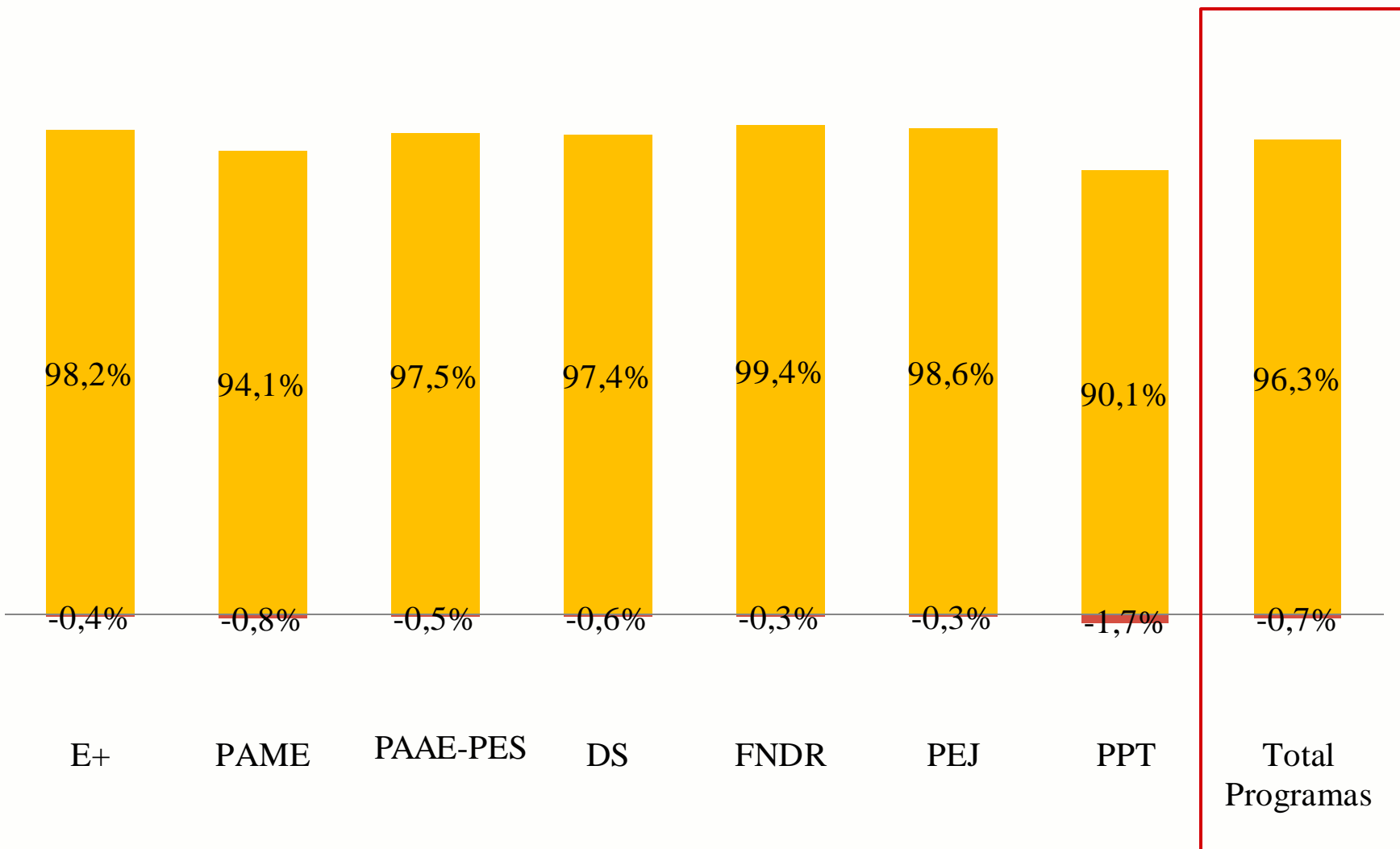


## 8. Evaluación Programa - Sub Dimensión Acceso y Problemas.



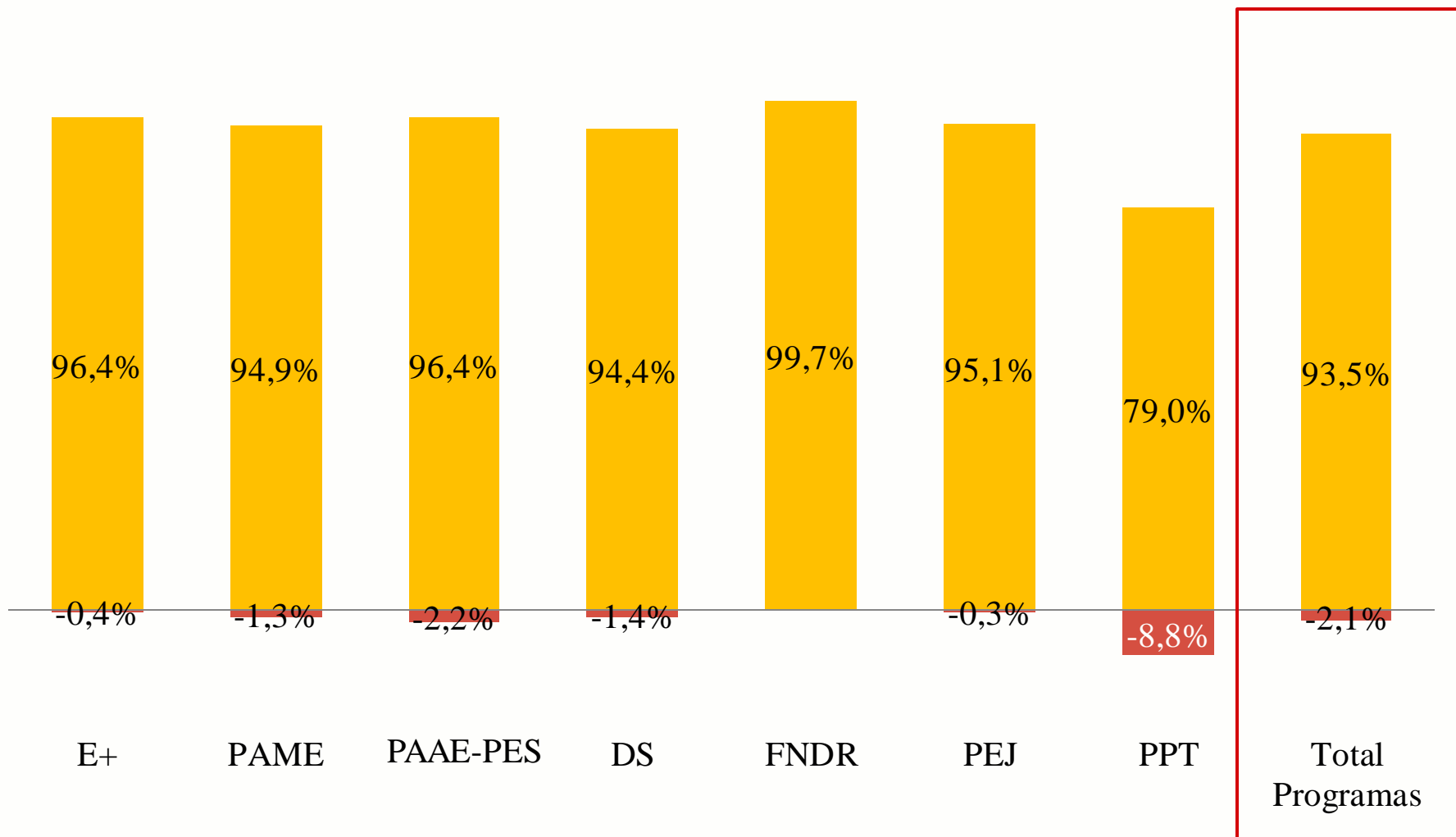
# 9. Evaluación Programa - Sub Dimensión Ejecución del Programas.

■ Satisfacción ■ Insatisfacción



# 10. Evaluación Programa - Sub Dimensión Resultados.

■ Satisfacción ■ Insatisfacción

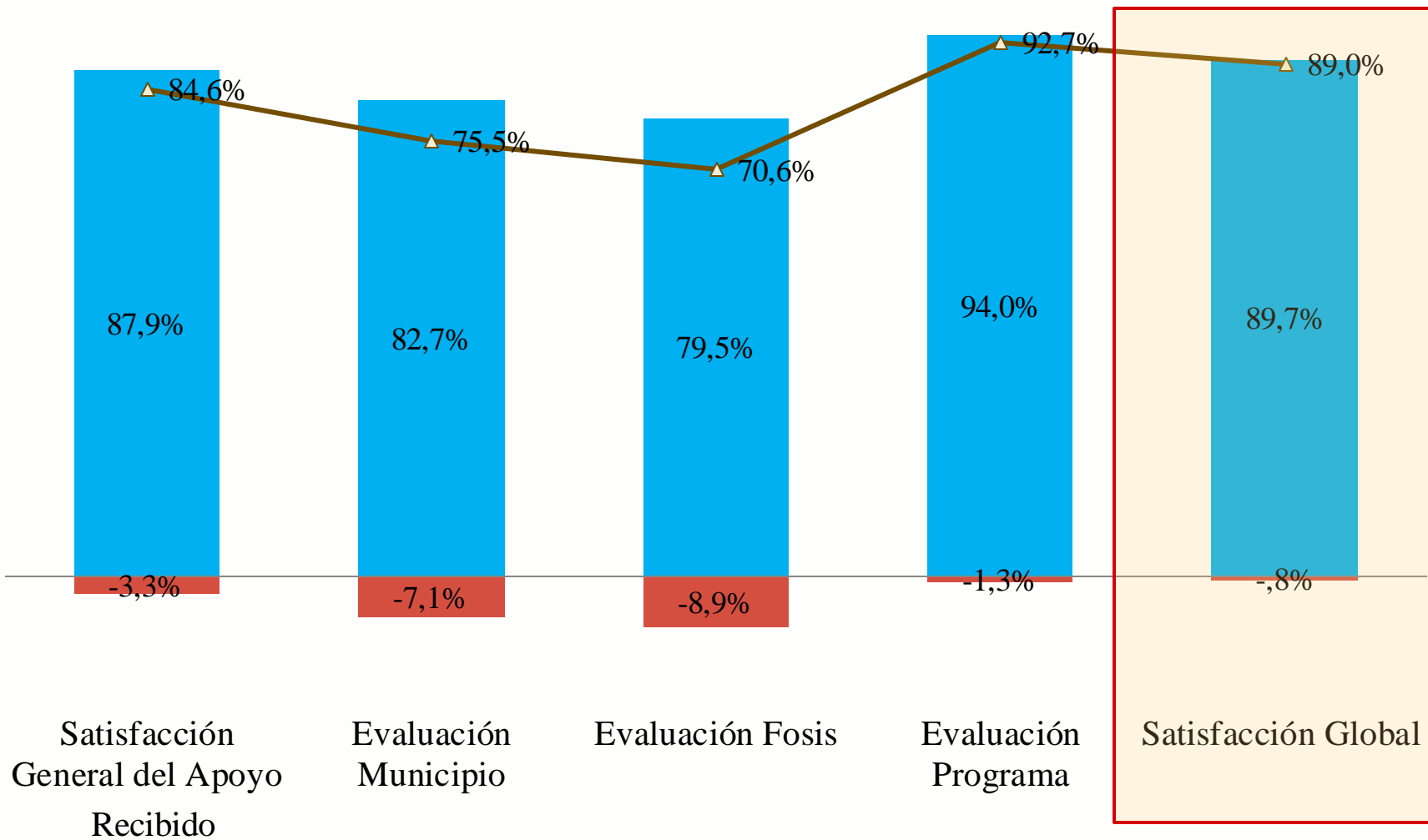


## V.2 EVALUACIÓN USUARIOS PROGRAMA PUENTE

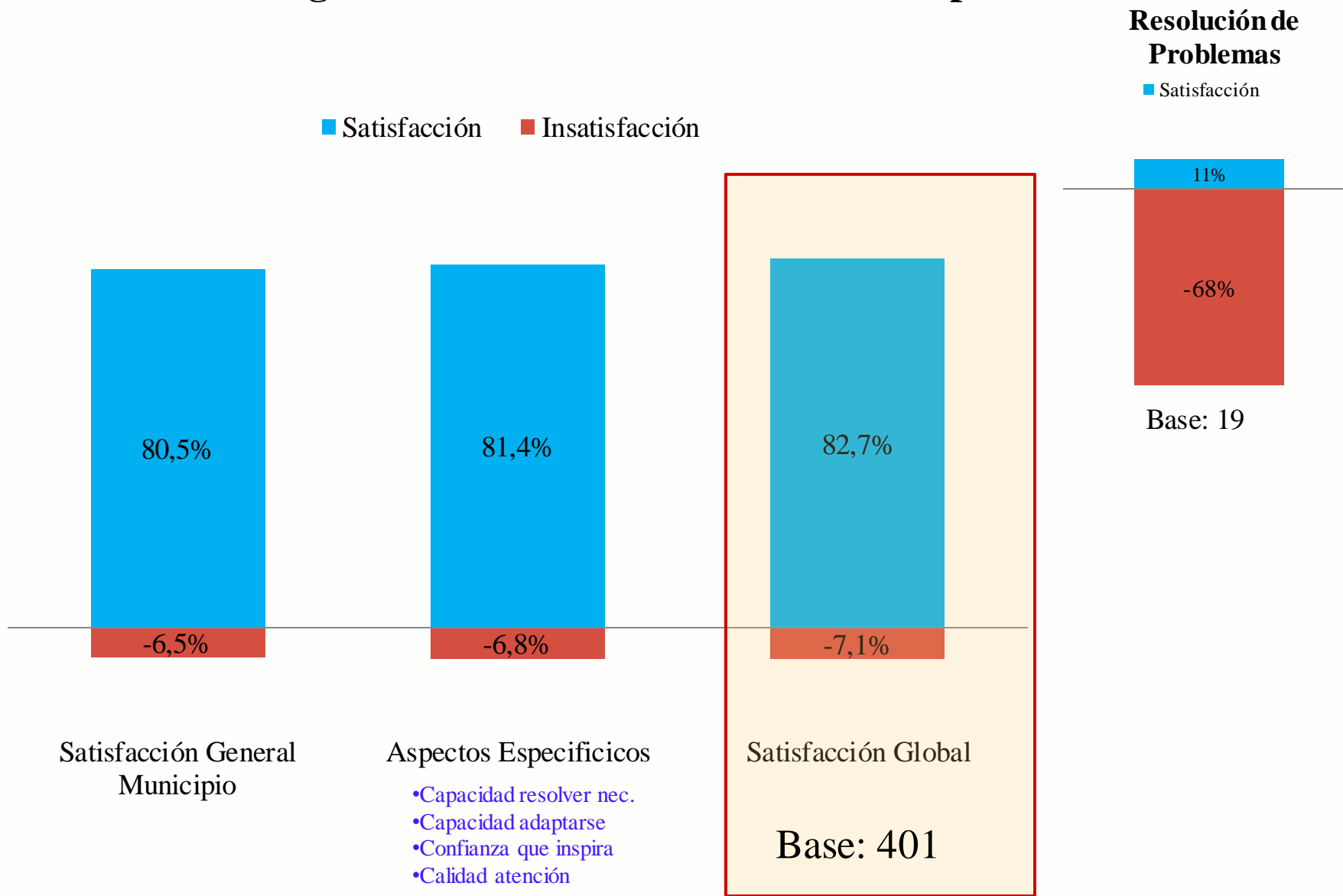
# 1. Satisfacción Programa PUENTE.

Base : (401)

■ Satisfacción ■ Insatisfacción —▲ Satisfacción Neta

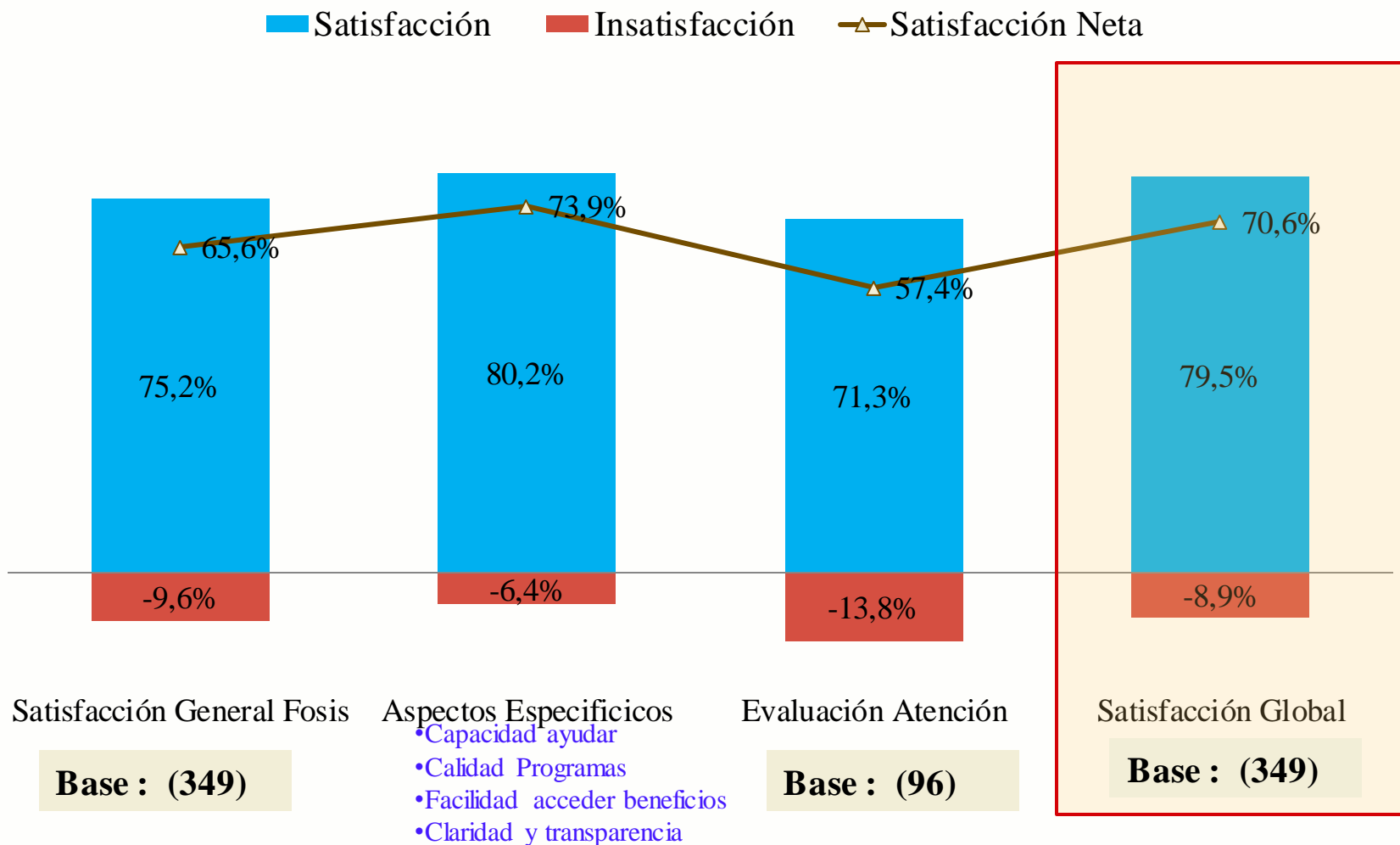


## 2. Satisfacción Programa PUENTE- Evaluación Municipio.



### 3. Satisfacción Programa PUENTE- Evaluación FOSIS.

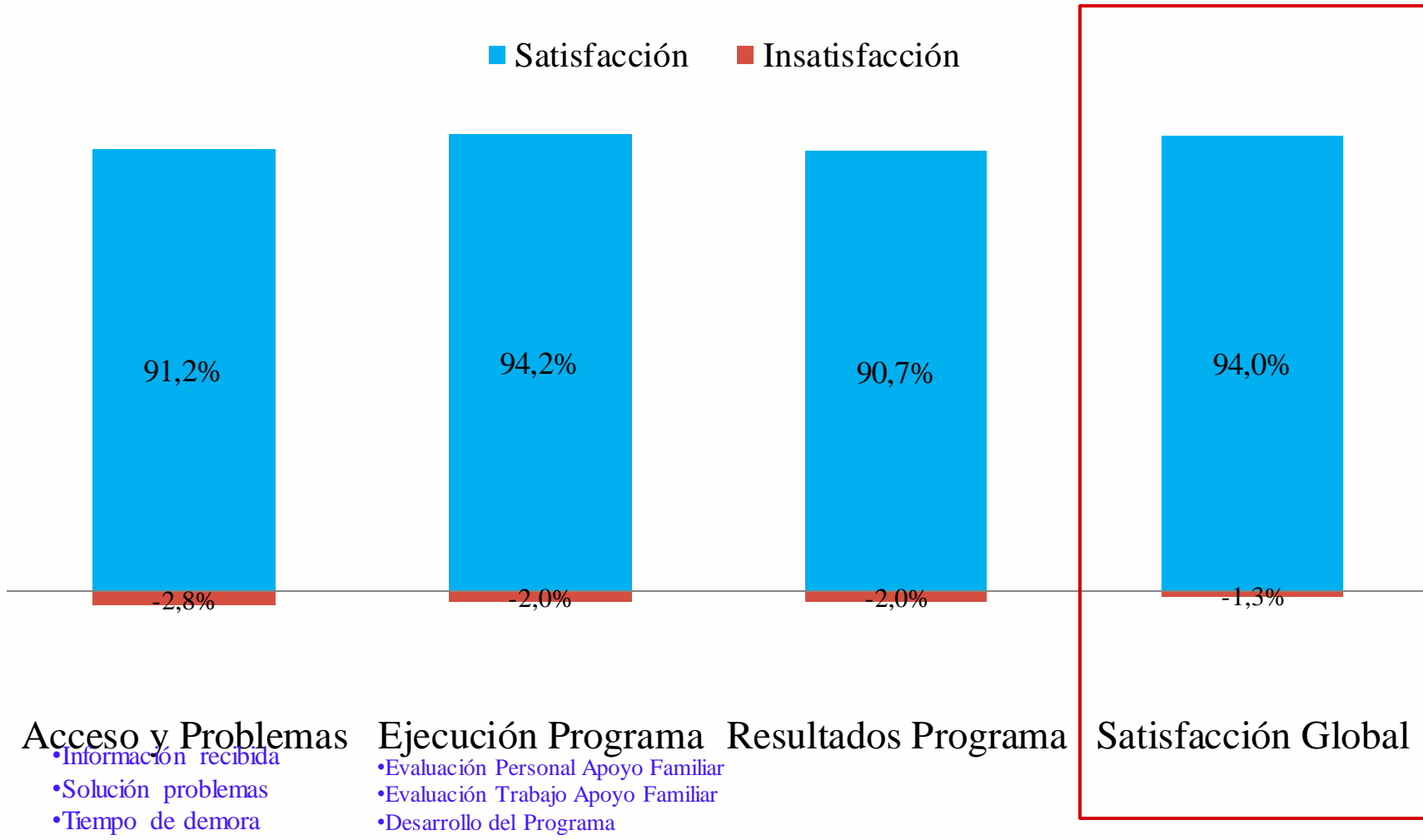
Base : (349)





# 4. Satisfacción Programa PUENTE - Evaluación Programa.

Base : (401)



Acceso y Problemas

- Información recibida
- Solución problemas
- Tiempo de demora

Ejecución Programa

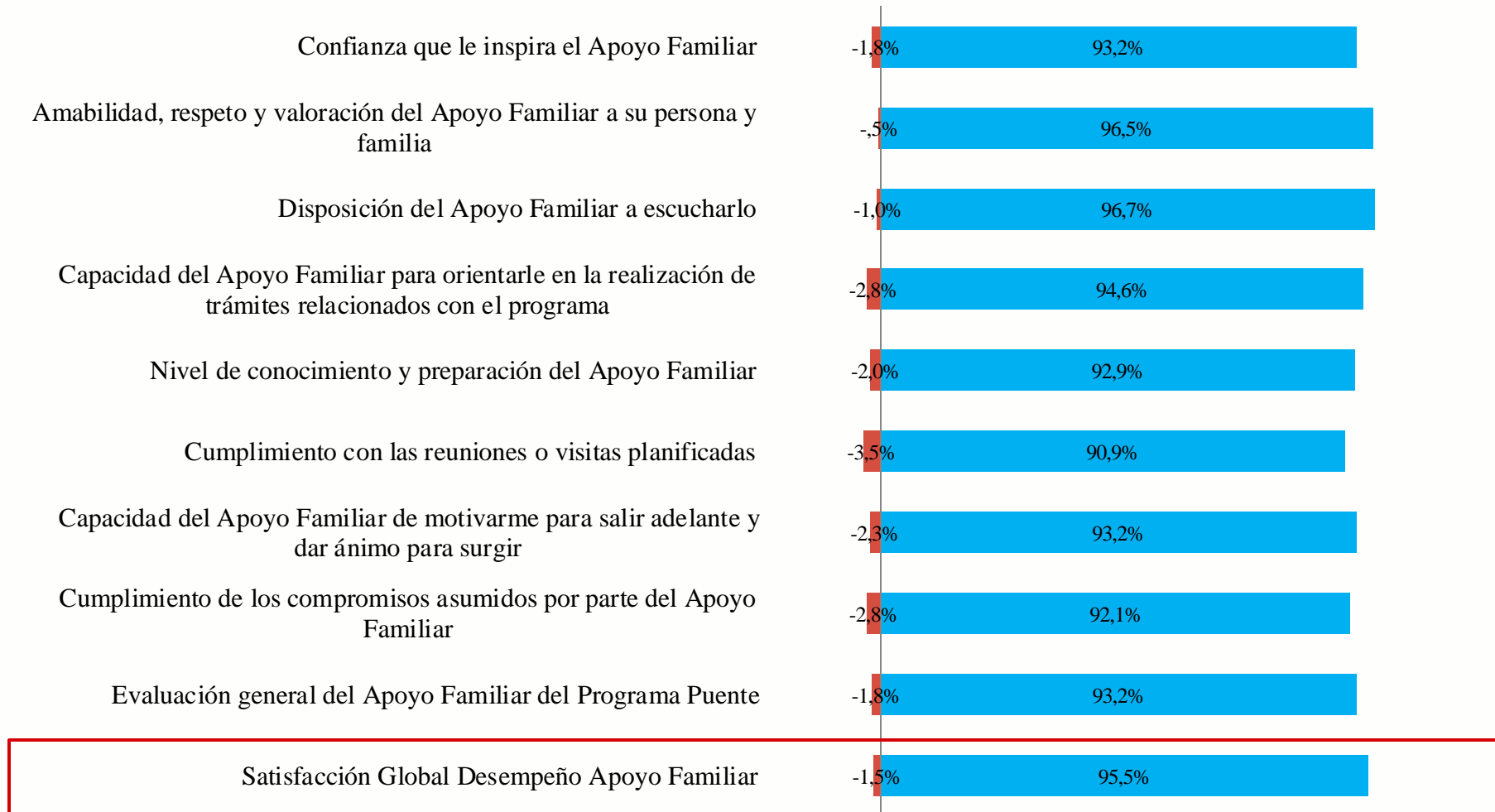
- Evaluación Personal Apoyo Familiar
- Evaluación Trabajo Apoyo Familiar
- Desarrollo del Programa

Resultados Programa

Satisfacción Global

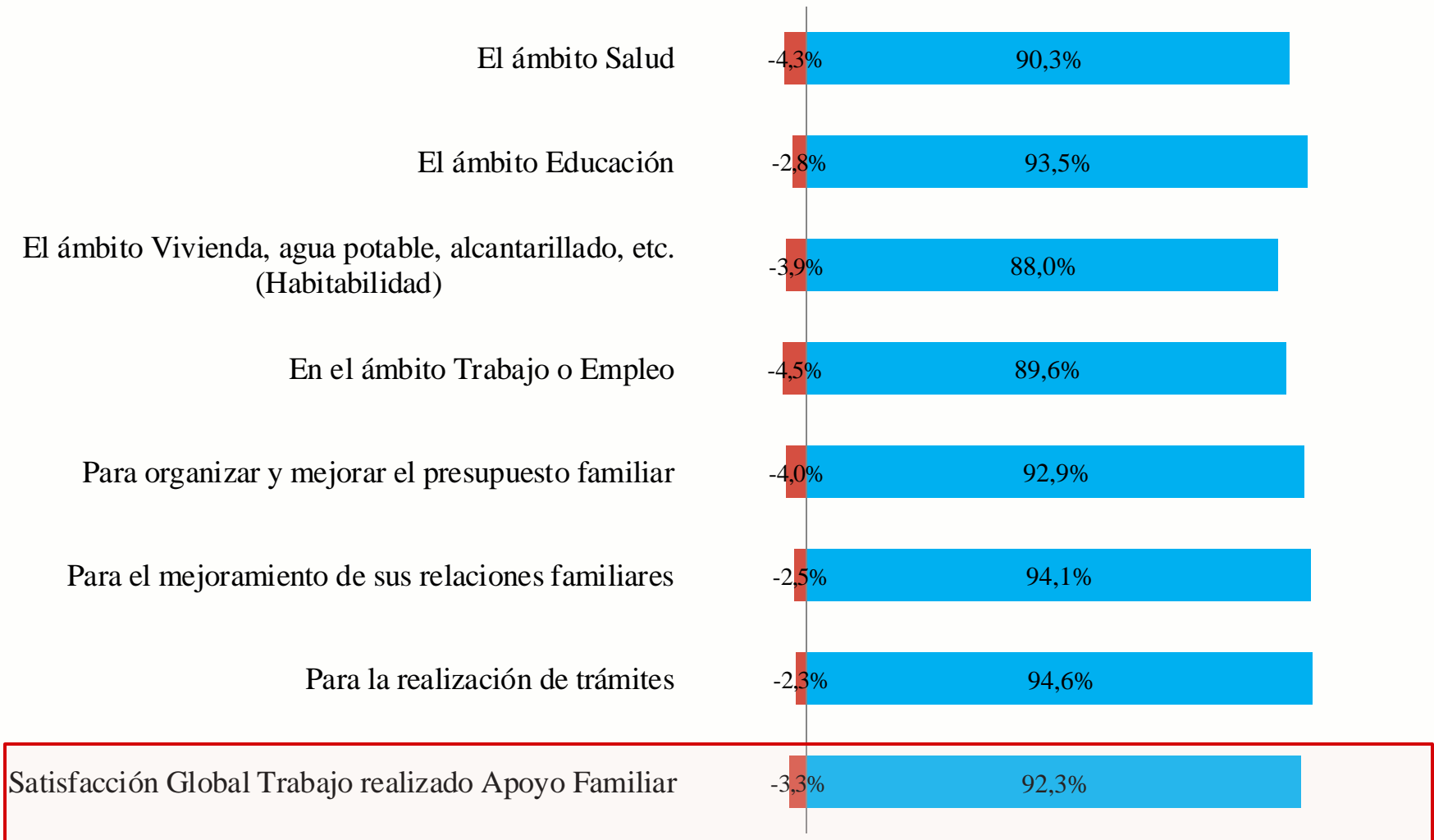
## 4. 2.1 Satisfacción Programa PUENTE - Ejecución del Programa. Evaluación Apoyo Familiar.

■ Satisfacción ■ Insatisfacción



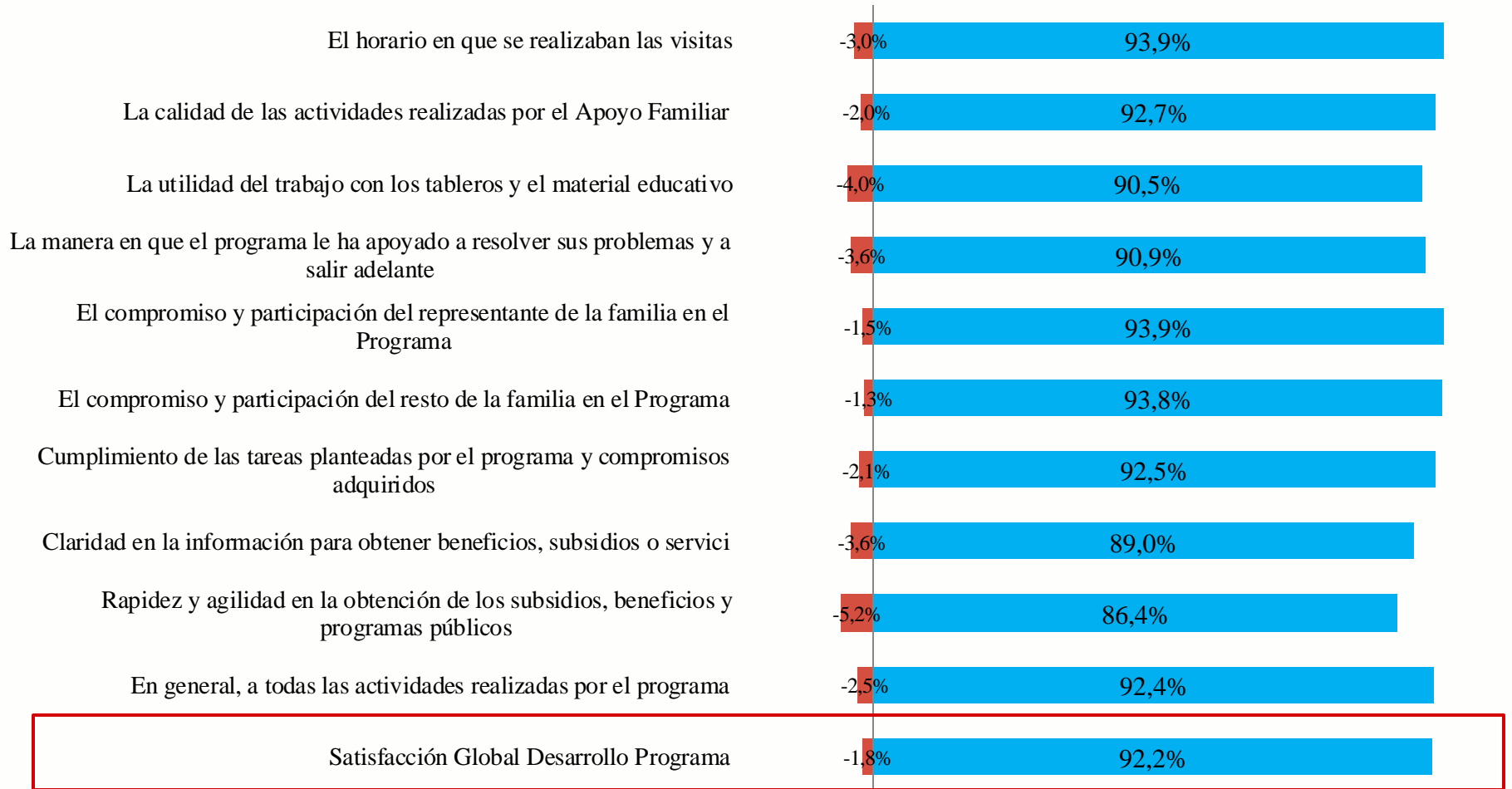
## 4. 2.1 Satisfacción Programa PUENTE - Ejecución del Programa. Trabajo Apoyo Familiar.

■ Satisfacción ■ Insatisfacción



## 4. 2.1 Satisfacción Programa PUENTE - Ejecución del Programa. Desarrollo Programa.

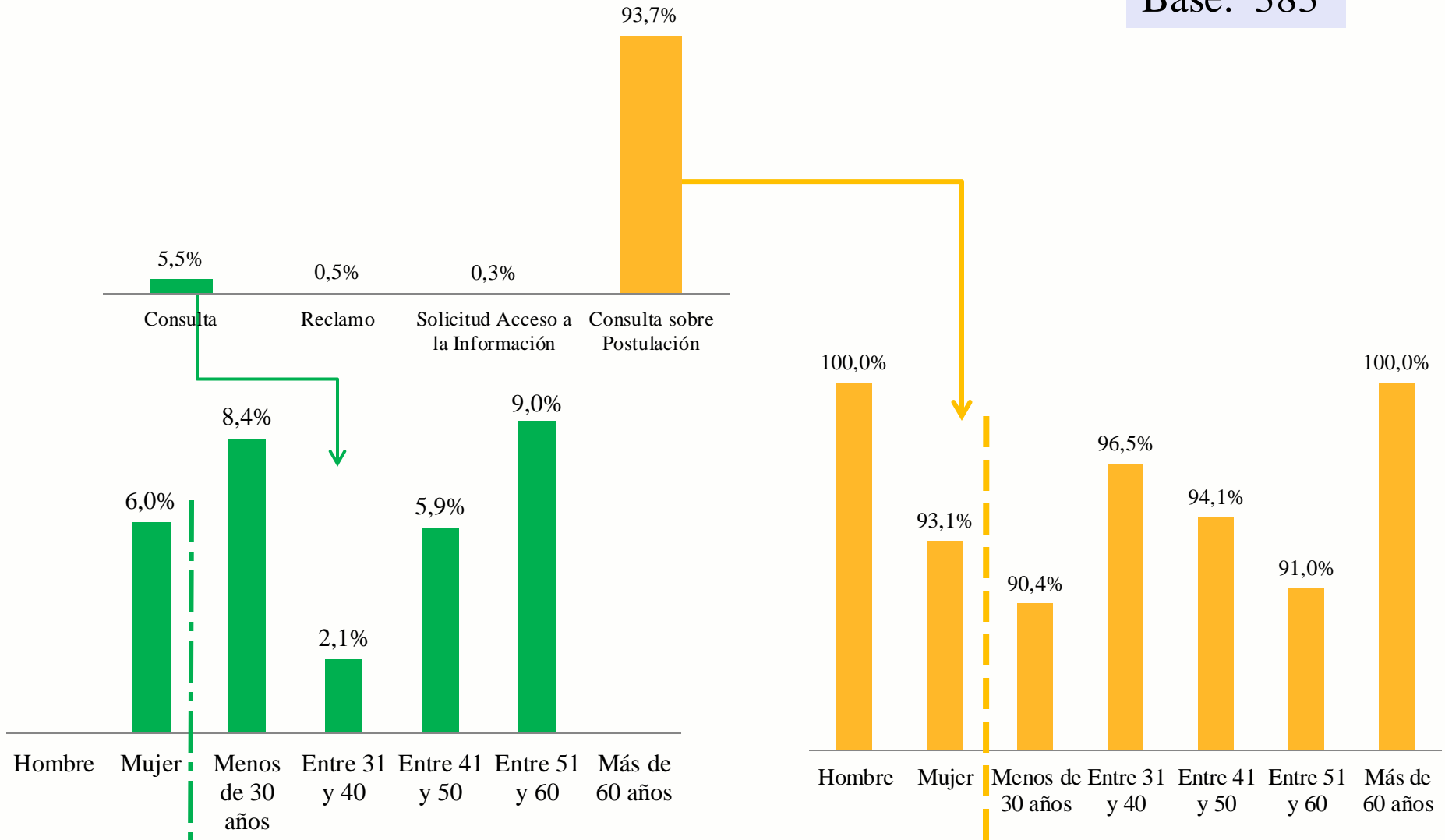
■ Satisfacción ■ Insatisfacción



## V.3 EVALUACIÓN USUARIOS SIAC

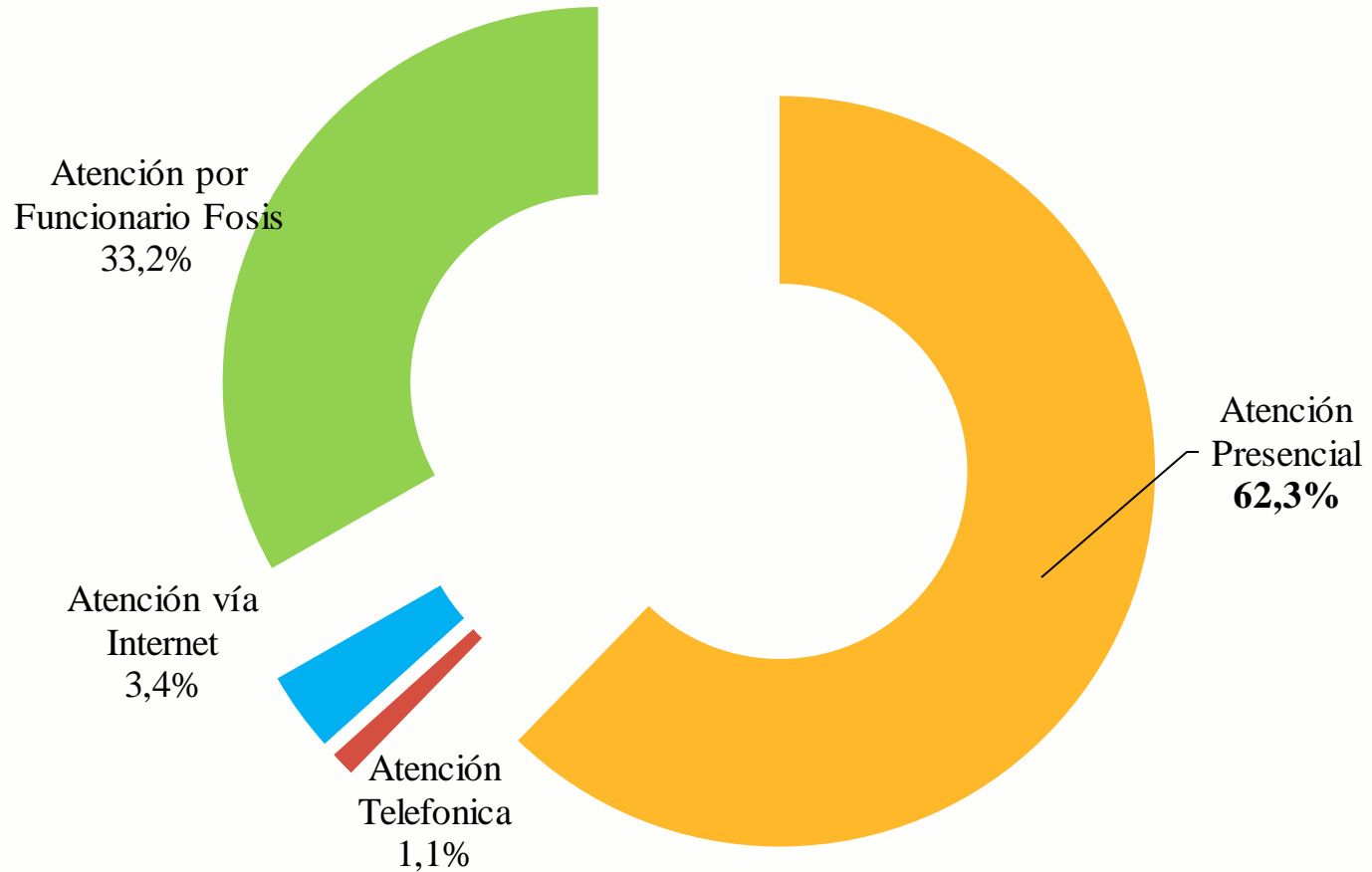
# 1. ¿Cuál fue el requerimiento que realizó?

Base: 383

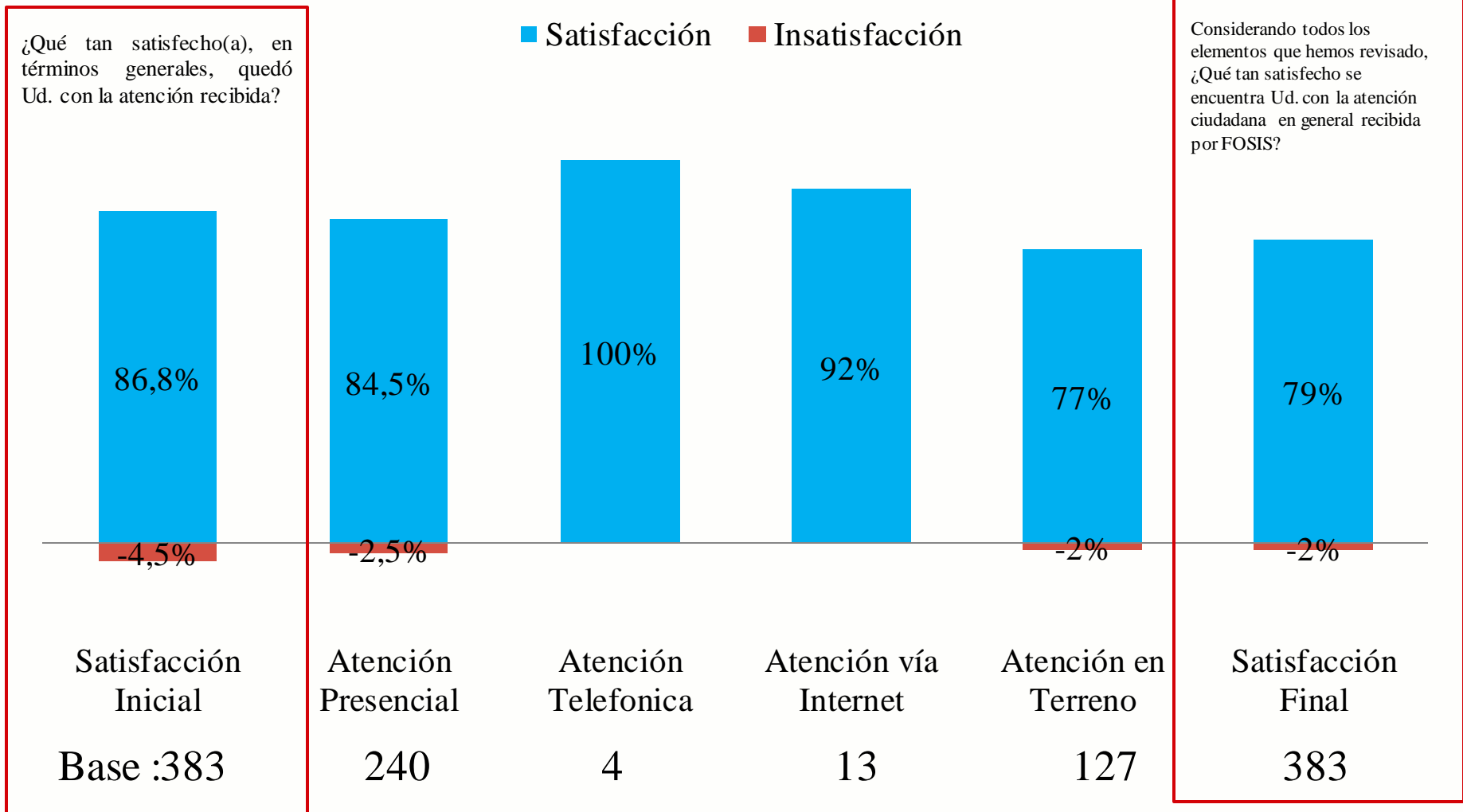


## 2. A través de qué modalidad o vía realizó esta consulta, reclamo, sugerencia o felicitaciones?

Base: 383



### 3. Evaluación SIAC. Satisfacción Inicial, Dimensiones y Satisfacción Final.

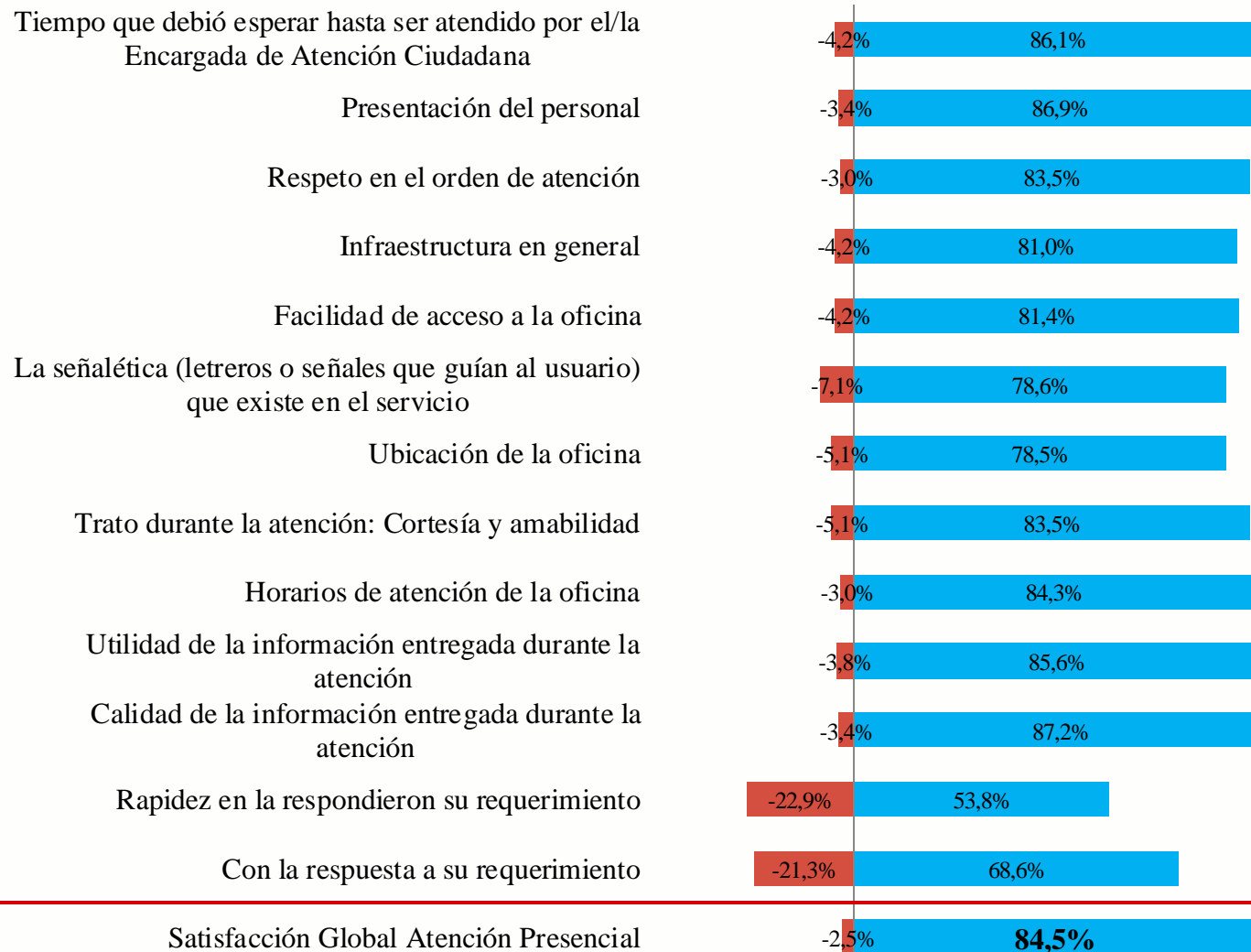




## 5.1 Evaluación SIAC. Satisfacción Atención Presencial. Aspectos Específicos.

■ Satisfacción ■ Insatisfacción

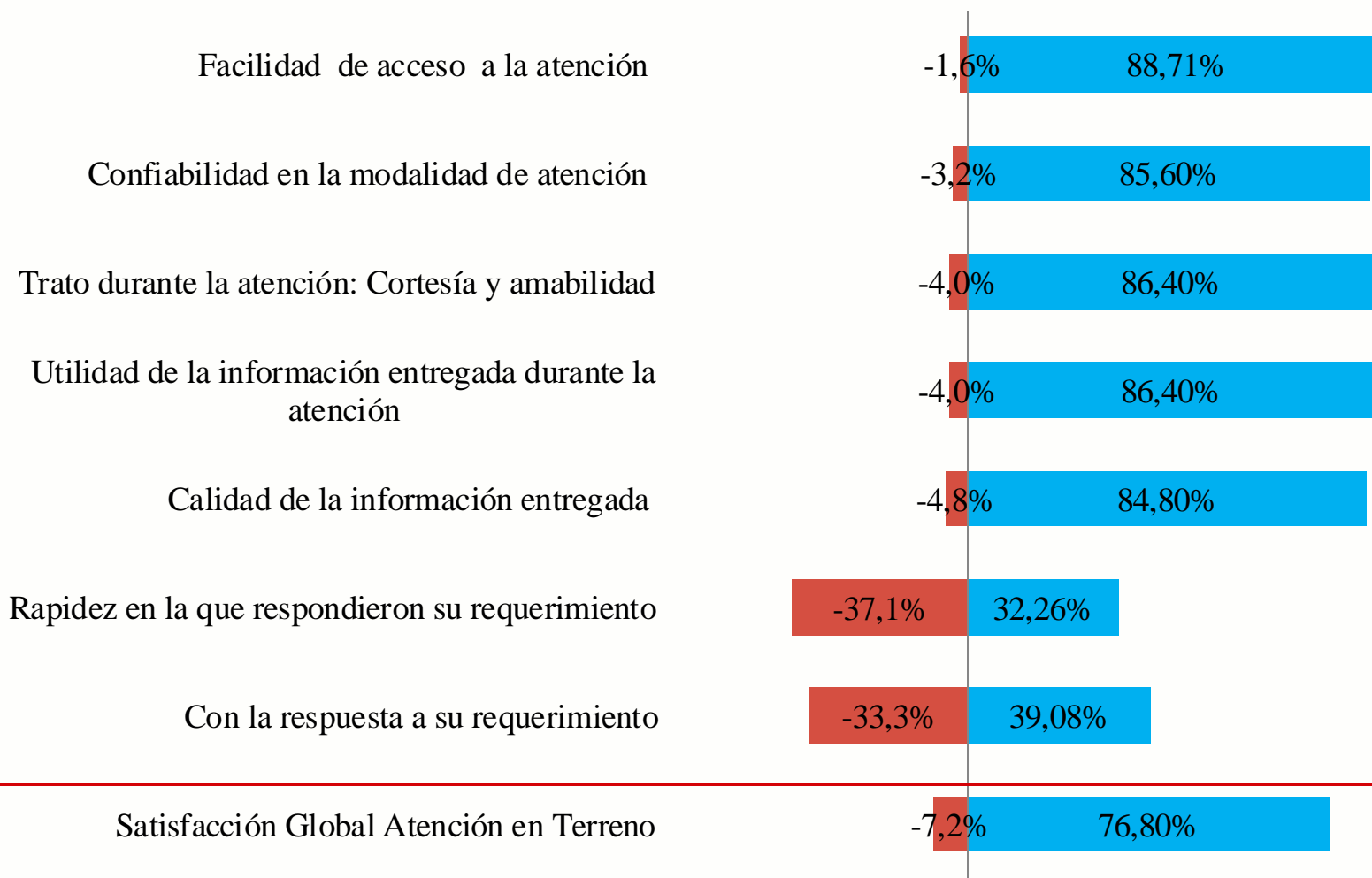
Base : 240



## 6.1 Evaluación SIAC. Satisfacción Atención en Terreno. Aspectos Específicos.

■ Satisfacción ■ Insatisfacción

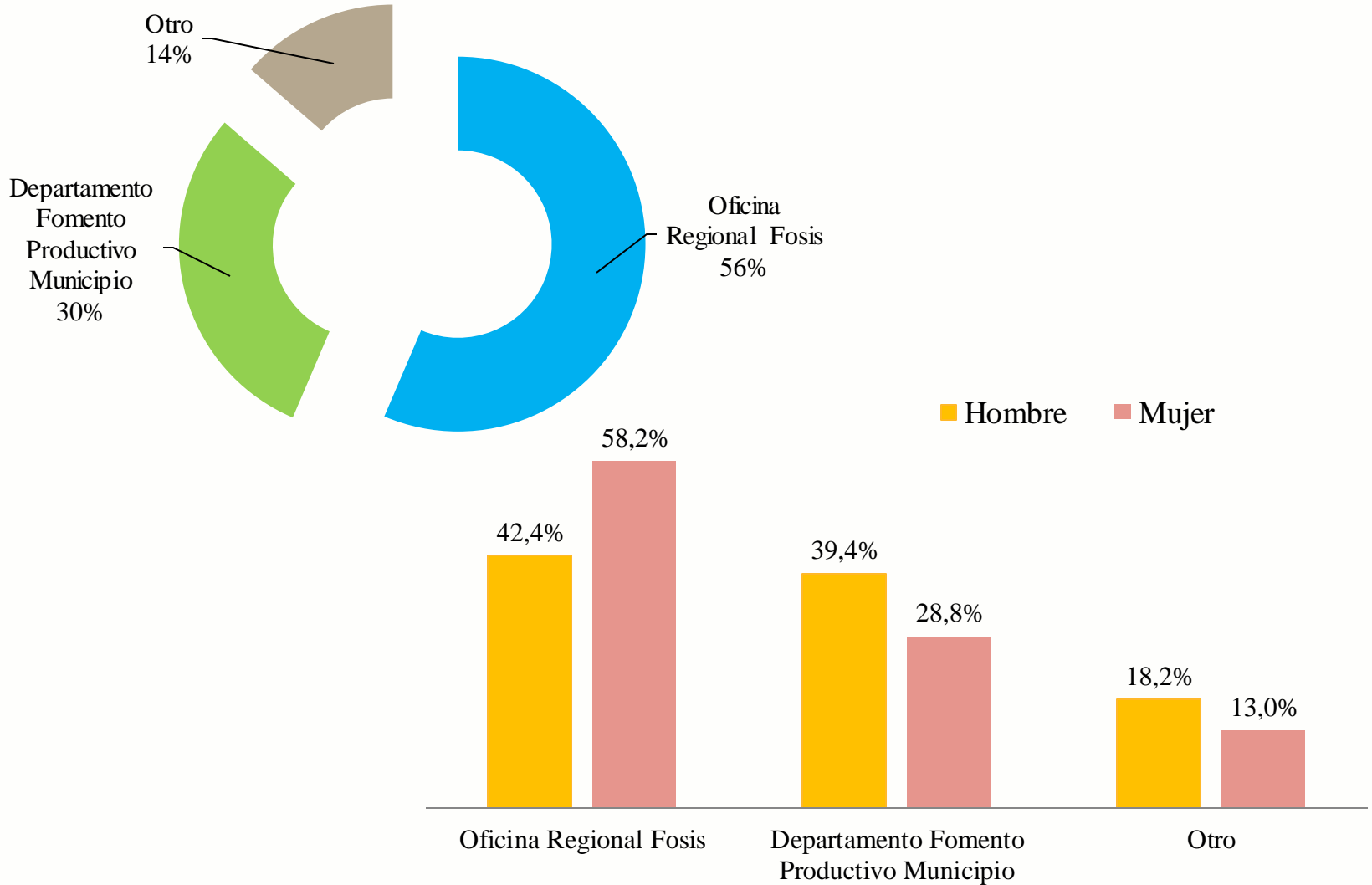
Base : 127



# V.4 EVALUACIÓN USUARIOS SISTEMA DE SELECCIÓN POR POSTULACIÓN

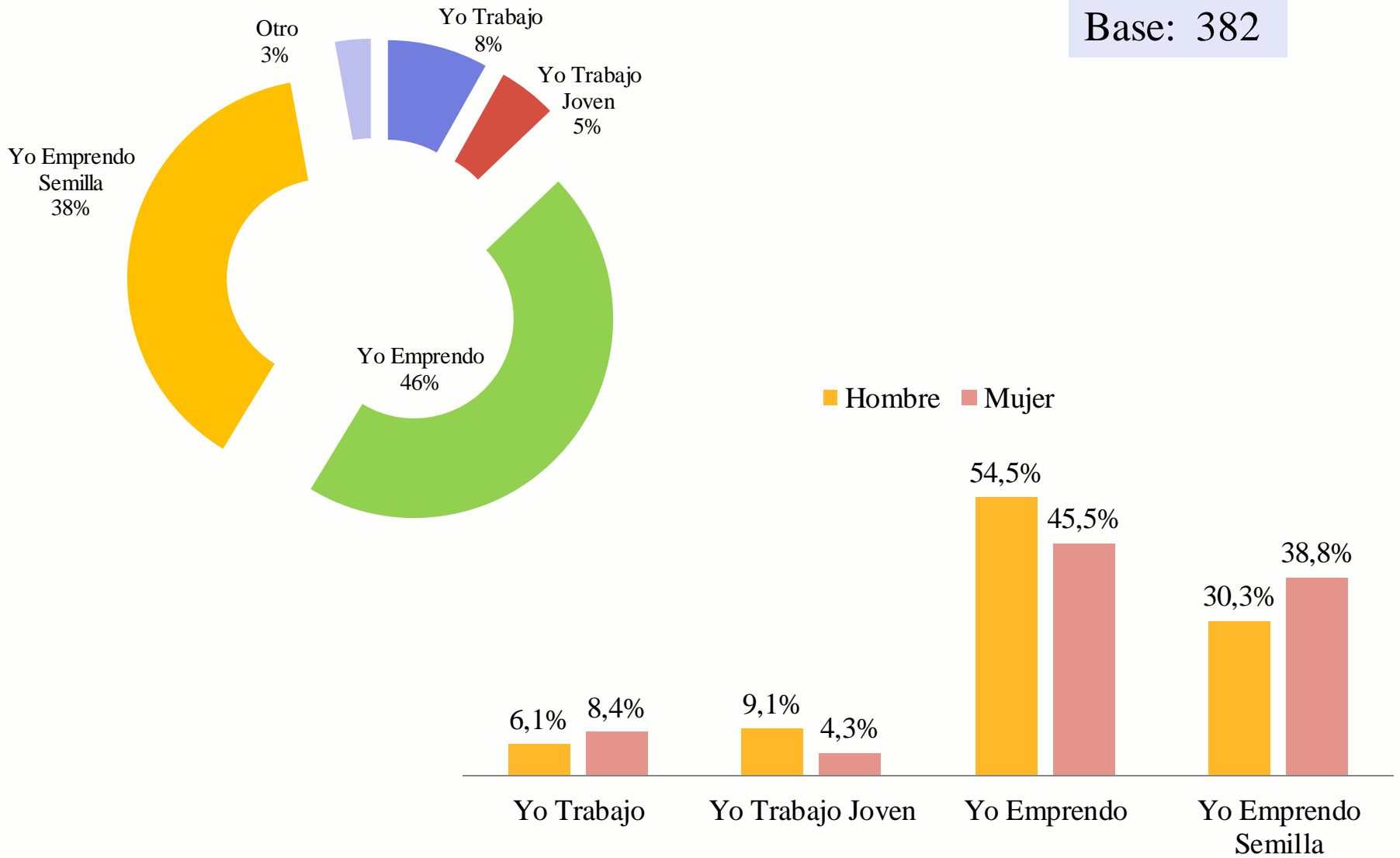
# 1. Donde realizo la Postulación.

Base: 382



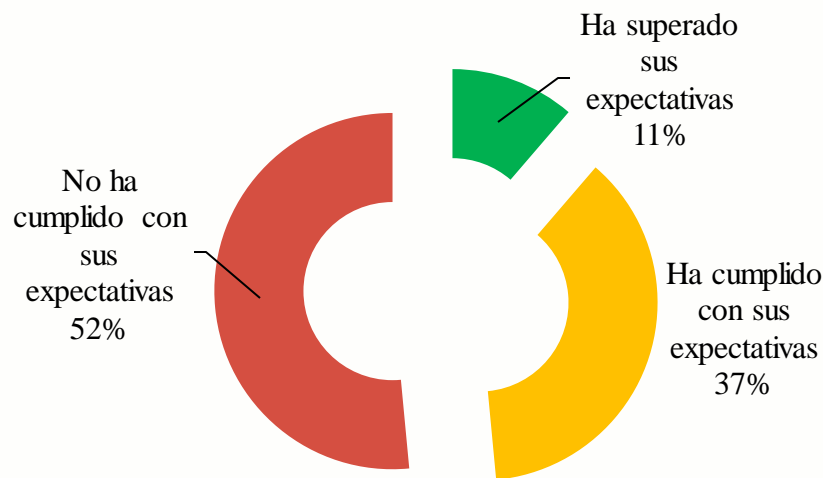
## 2. ¿A qué programa del FOSIS postuló en esa oportunidad?

Base: 382

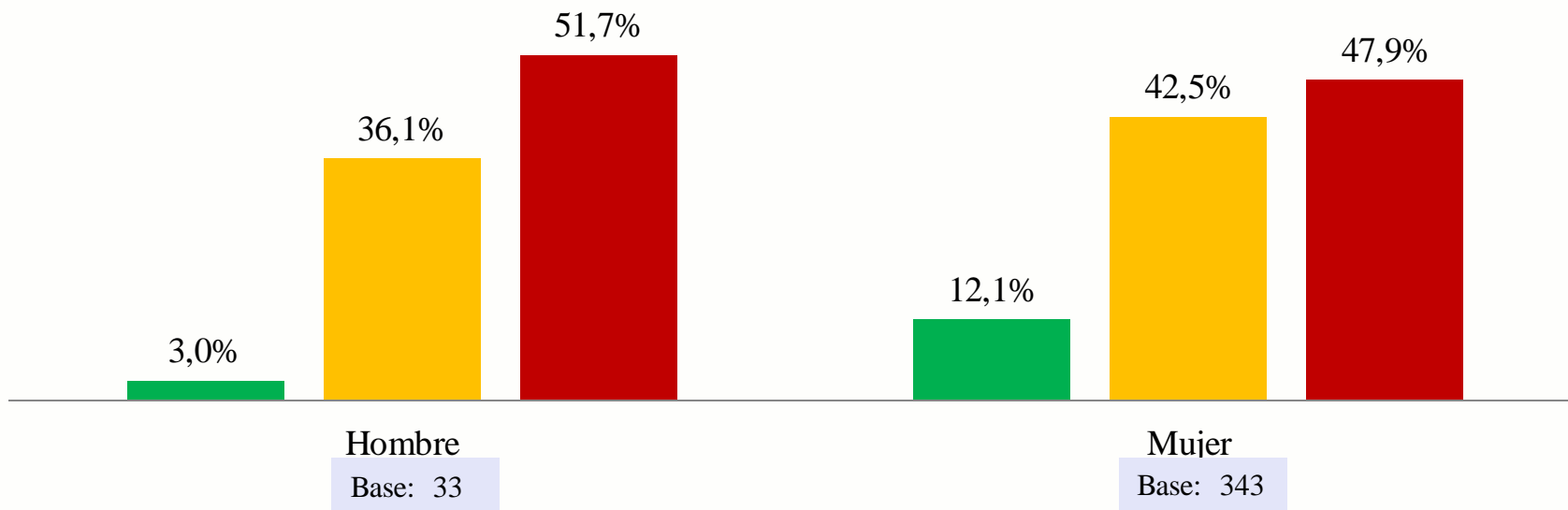


### 3. Respecto a las expectativas que Ud. tenía antes de postular en el Sistema por Selección por Postulación de FOSIS

Base: 379



■ Ha superado sus expectativas    ■ Ha cumplido con sus expectativas    ■ No ha cumplido con sus expectativas

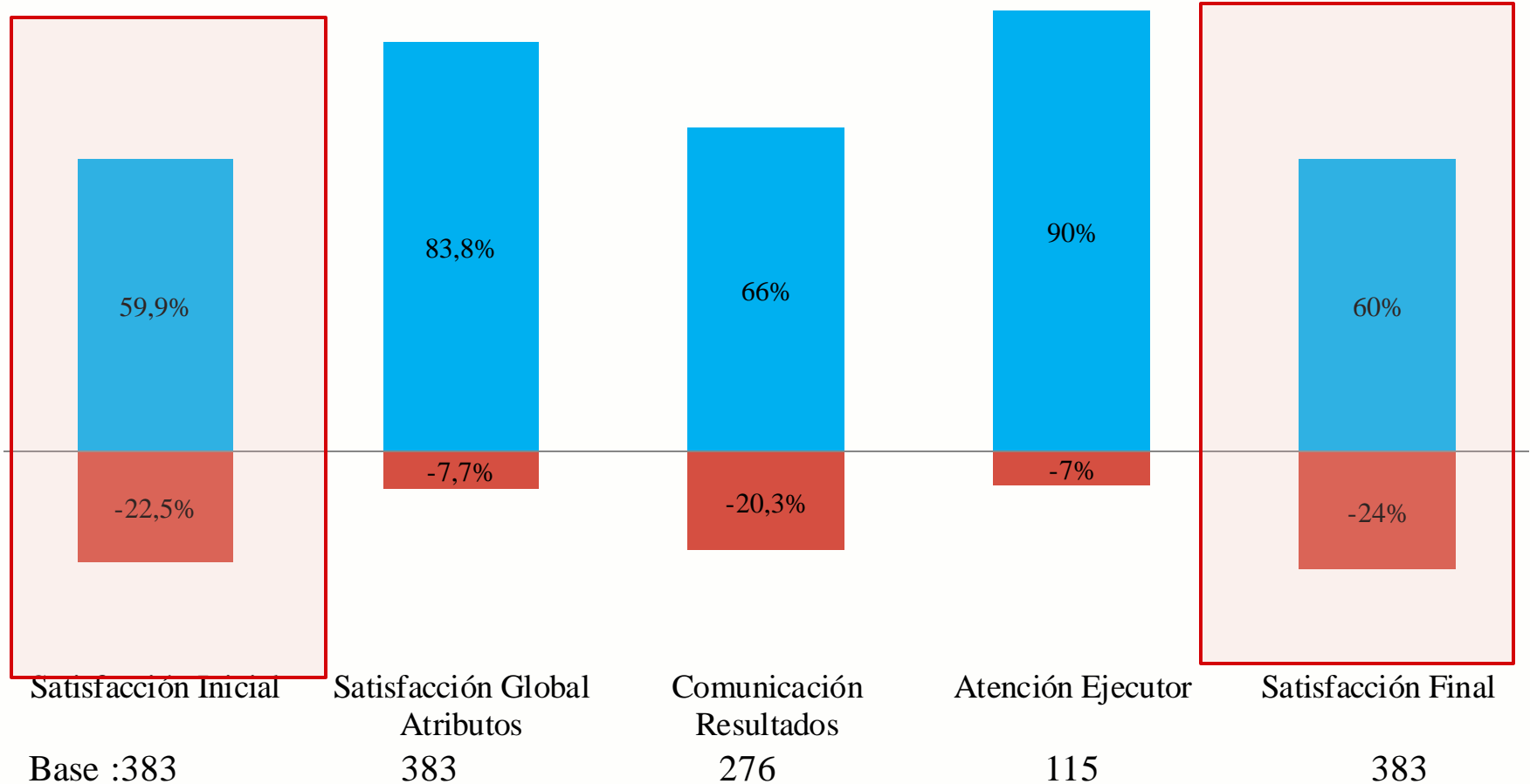


## 4. Grado de Satisfacción Sistema de Selección por Postulación.

Respecto al proceso general de postulación, ¿Qué tan satisfecho(a), en términos generales, quedó Ud. con la postulación?

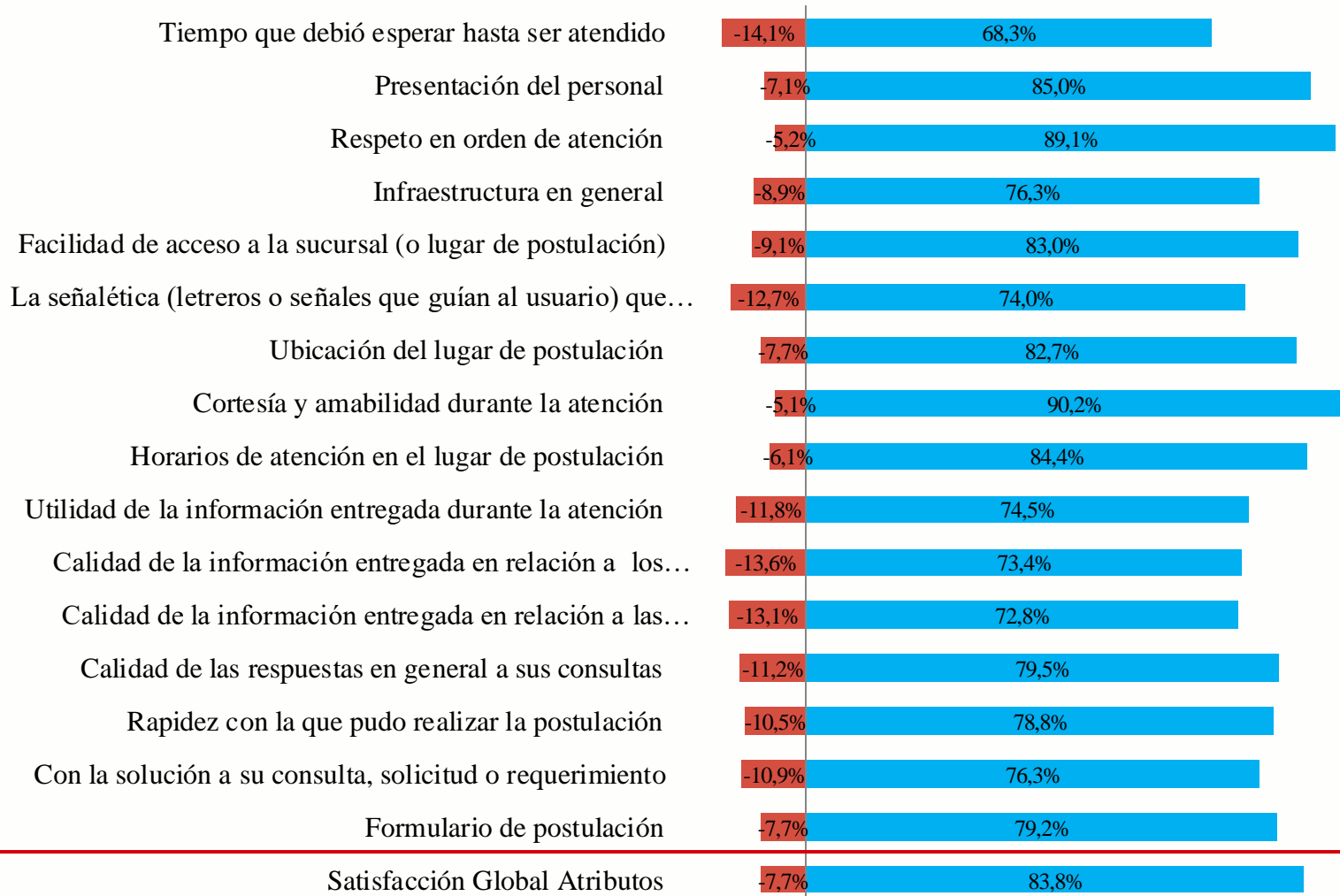
En términos generales y considerando todos los elementos que hemos revisado, ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. con el proceso de postulación en el SSPP de FOSIS?

■ Satisfacción ■ Insatisfacción



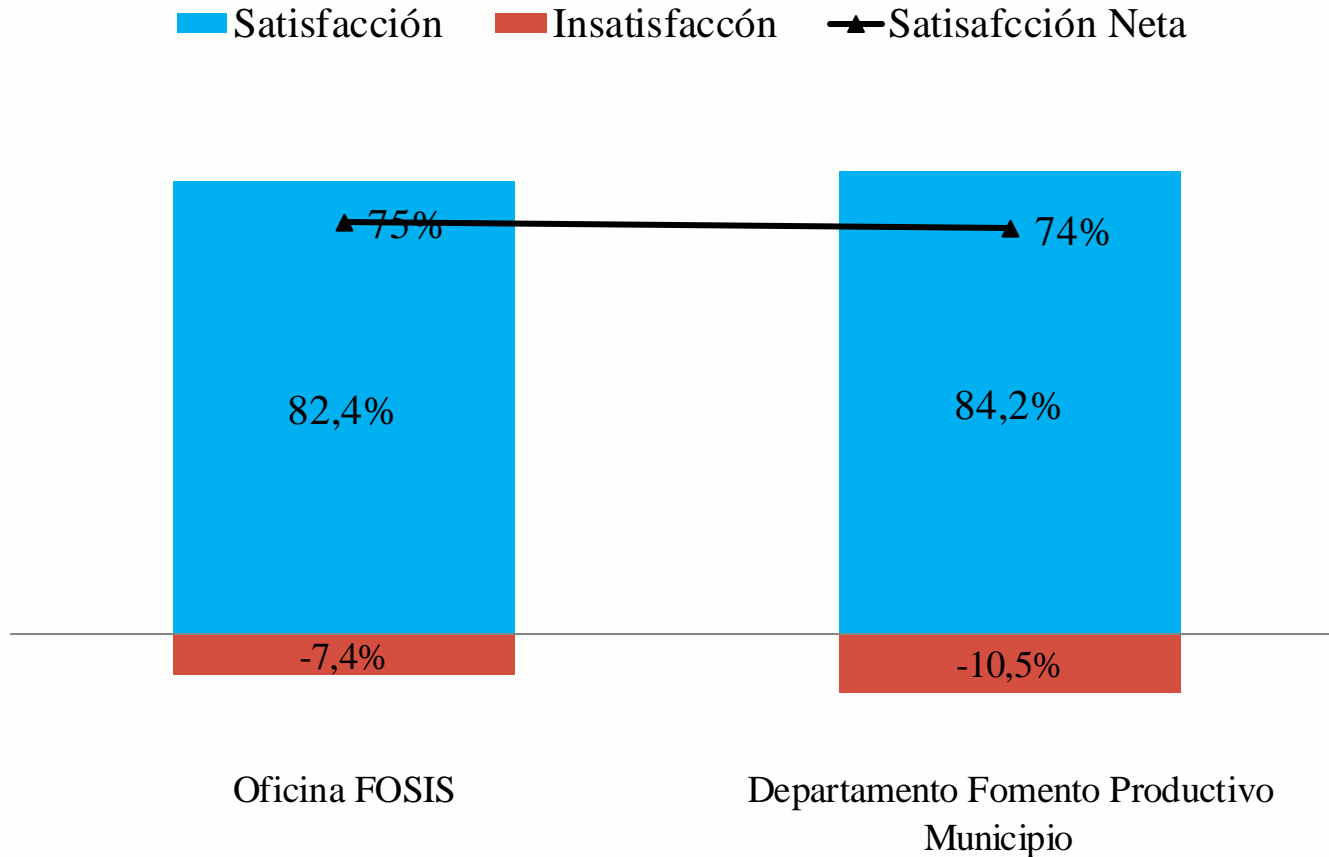
## 5. Satisfacción Global Atributos Sistema de Selección por Postulación.

■ Satisfacción ■ Insatisfacción

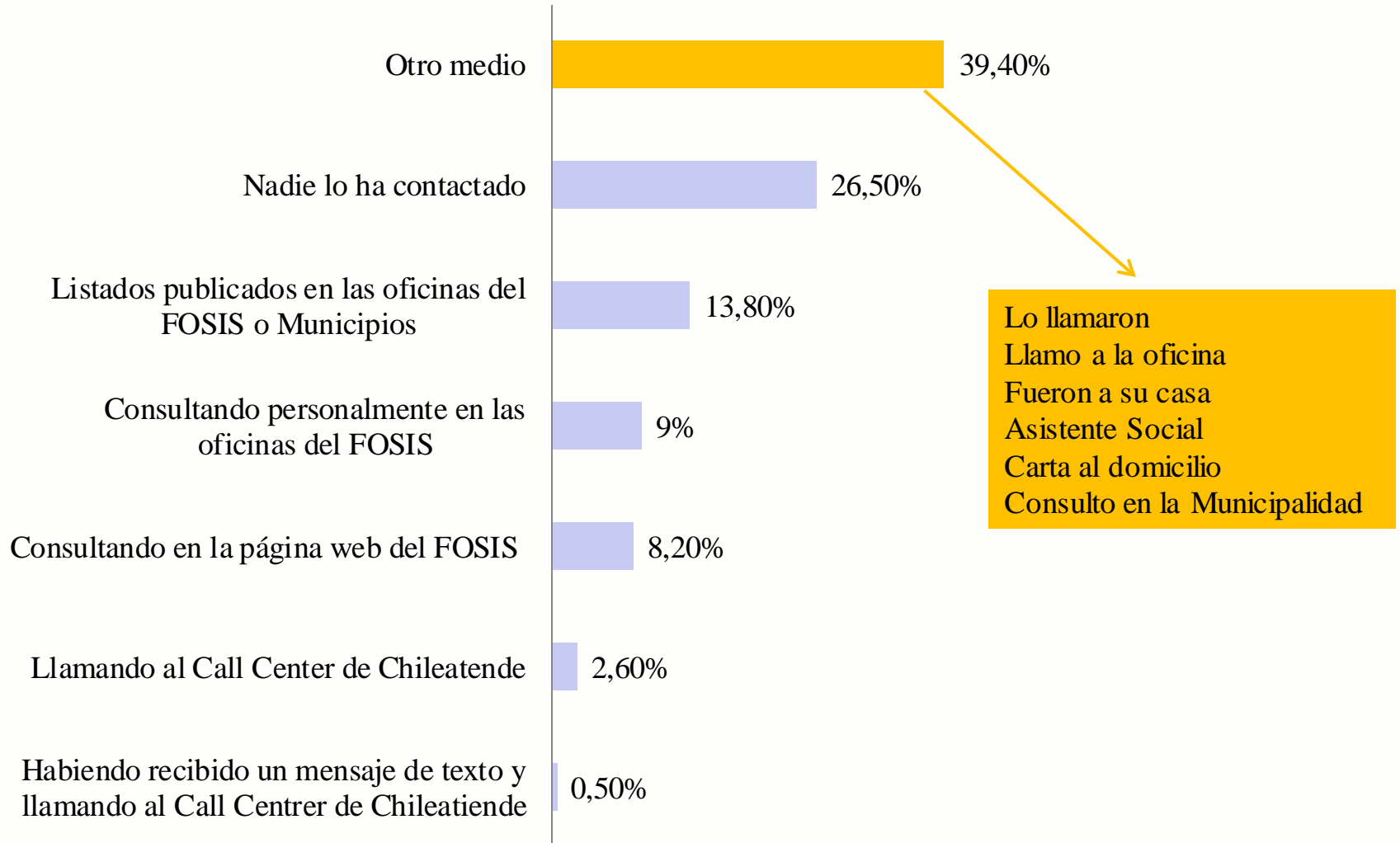




# 5.1 Satisfacción Global Atributos Sistema de Selección por Postulación. Oficina FOSIS y Departamento de Fomento Productivo del Municipio.



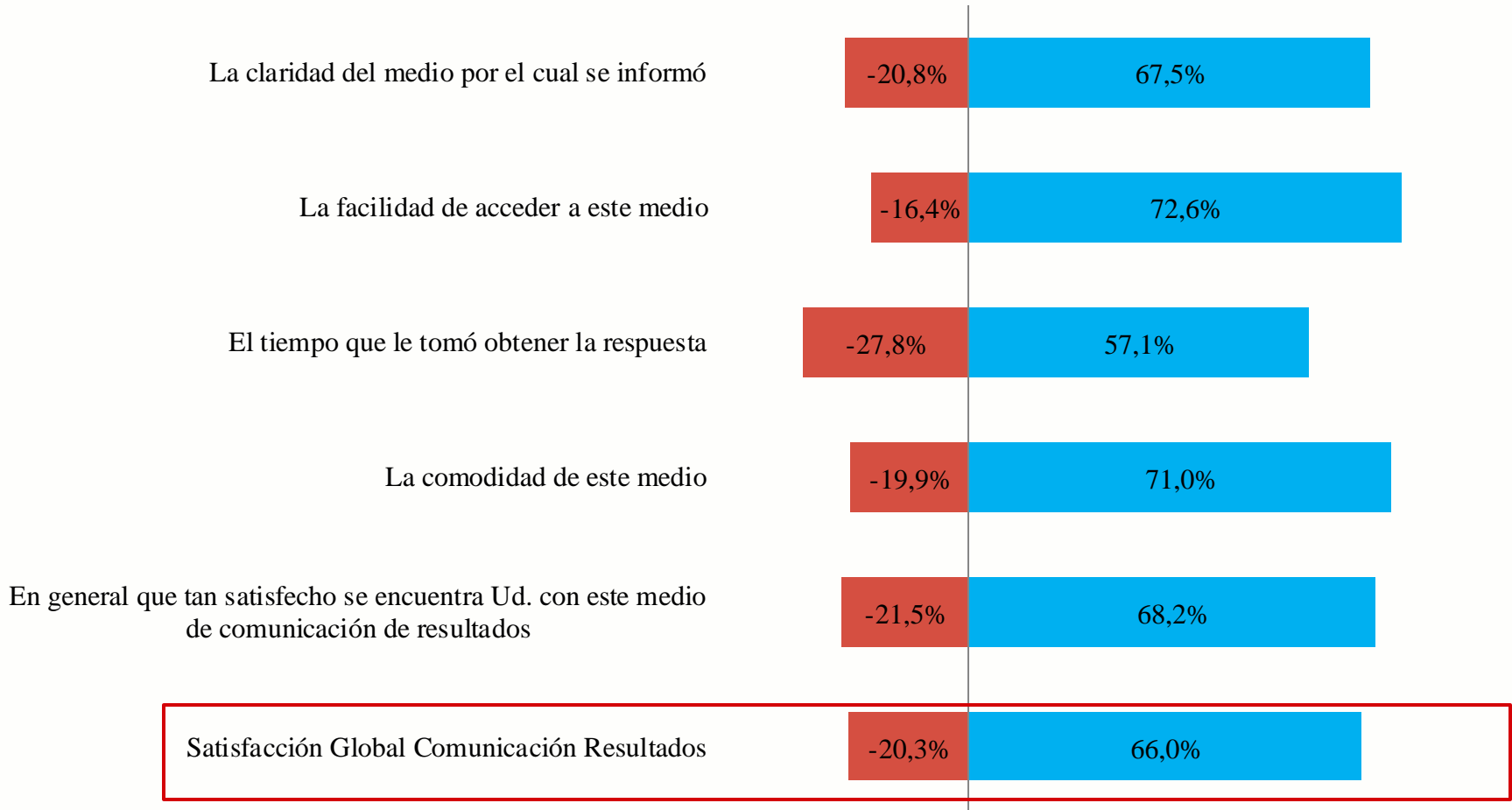
## 7. ¿Por qué medio se enteró de los resultados de su postulación?



# 7. Satisfacción Comunicación de Resultados Sistema de Selección por Postulación. Aspectos Específicos

■ Satisfacción ■ Insatisfacción

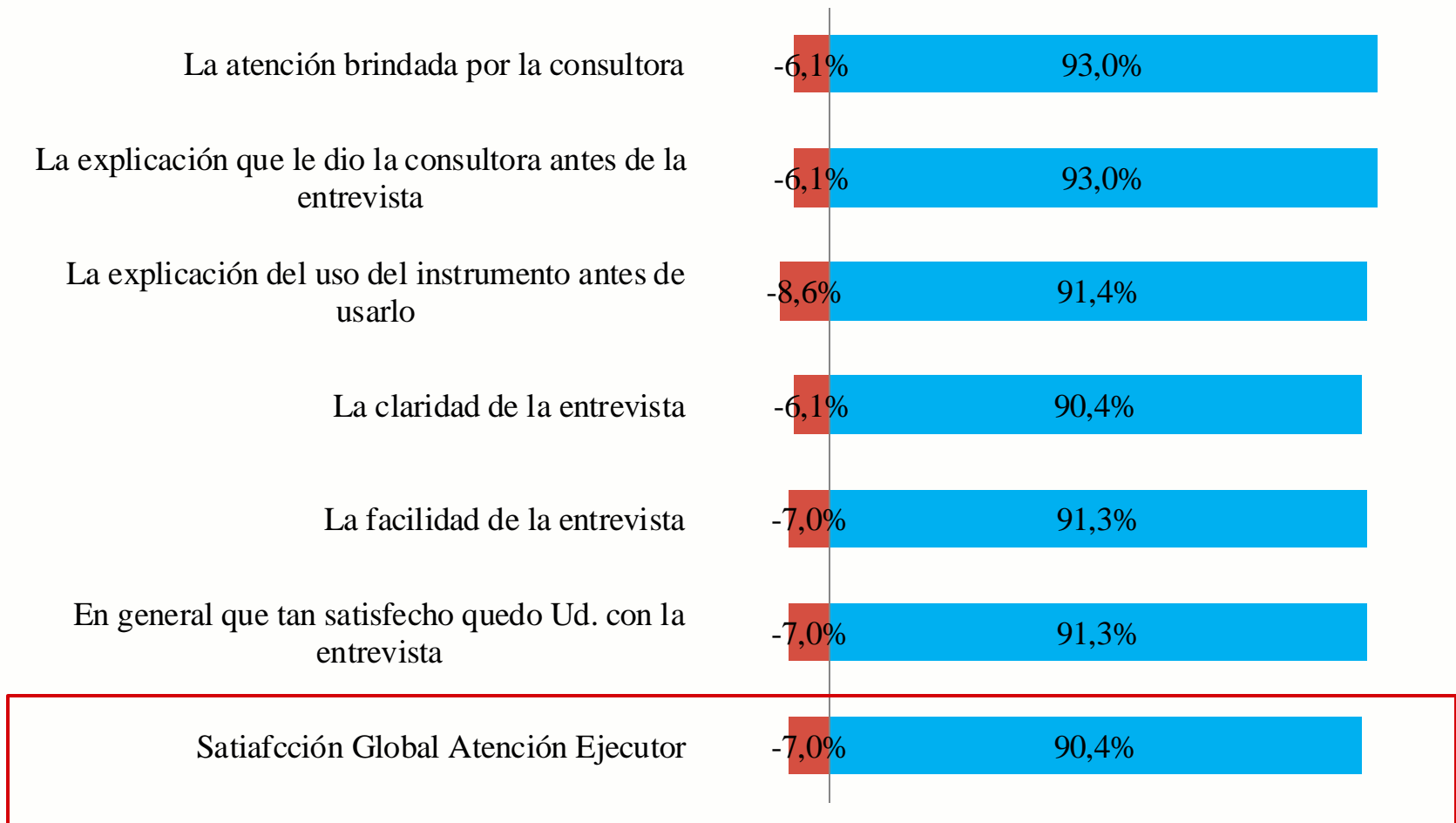
Base : 276



# 8. Satisfacción Atención Ejecutor. Aplicación Instrumento de Diagnostico y Selección

Base : 115

■ Satisfacción ■ Insatisfacción

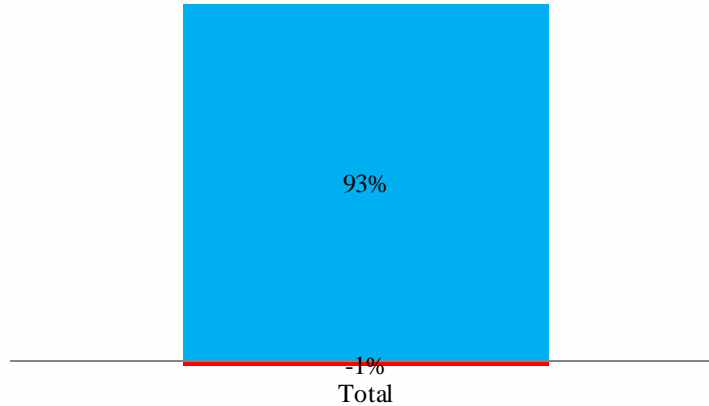


## VI. ENFOQUE DE GÉNERO

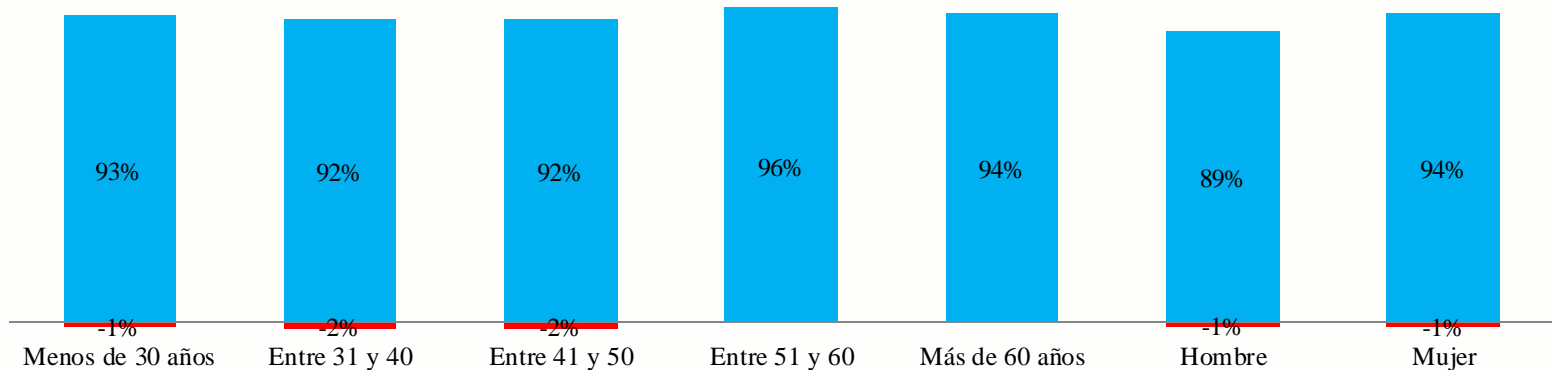
# G.1. Grado de Acuerdo. “En la Ejecución del Programa se consideró la realidad de las mujeres, tanto en los contenidos, horarios de reuniones etc.”

■ Muy de Acuerdo (6-7) ■ Poco o Nada de Acuerdo (1 a 4)

Base: 2.400

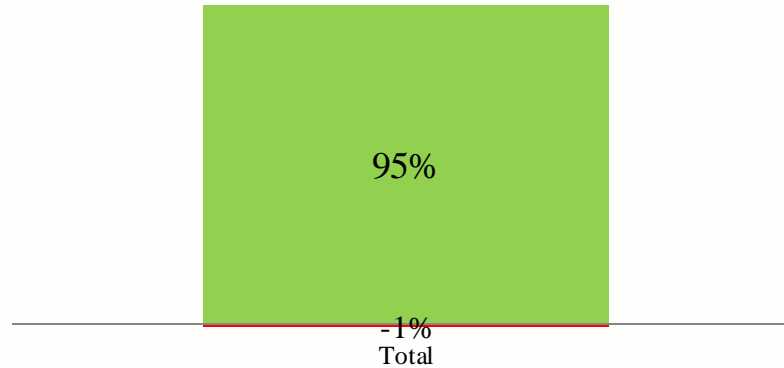


■ Muy de Acuerdo (6-7) ■ Poco o Nada de Acuerdo (1 a 4)

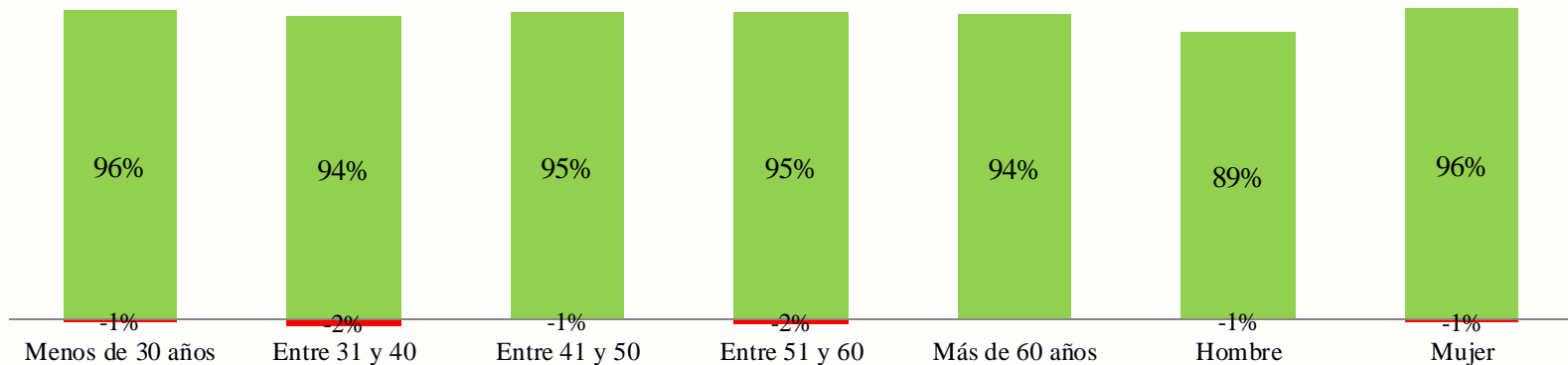


## G.2. Grado de Acuerdo. “Hombres y Mujeres deben resolver las mismas situaciones domésticas para poder participar en el Programa.”

- Poco o Nada de Acuerdo (1 a 4)
- Muy de Acuerdo (6-7)

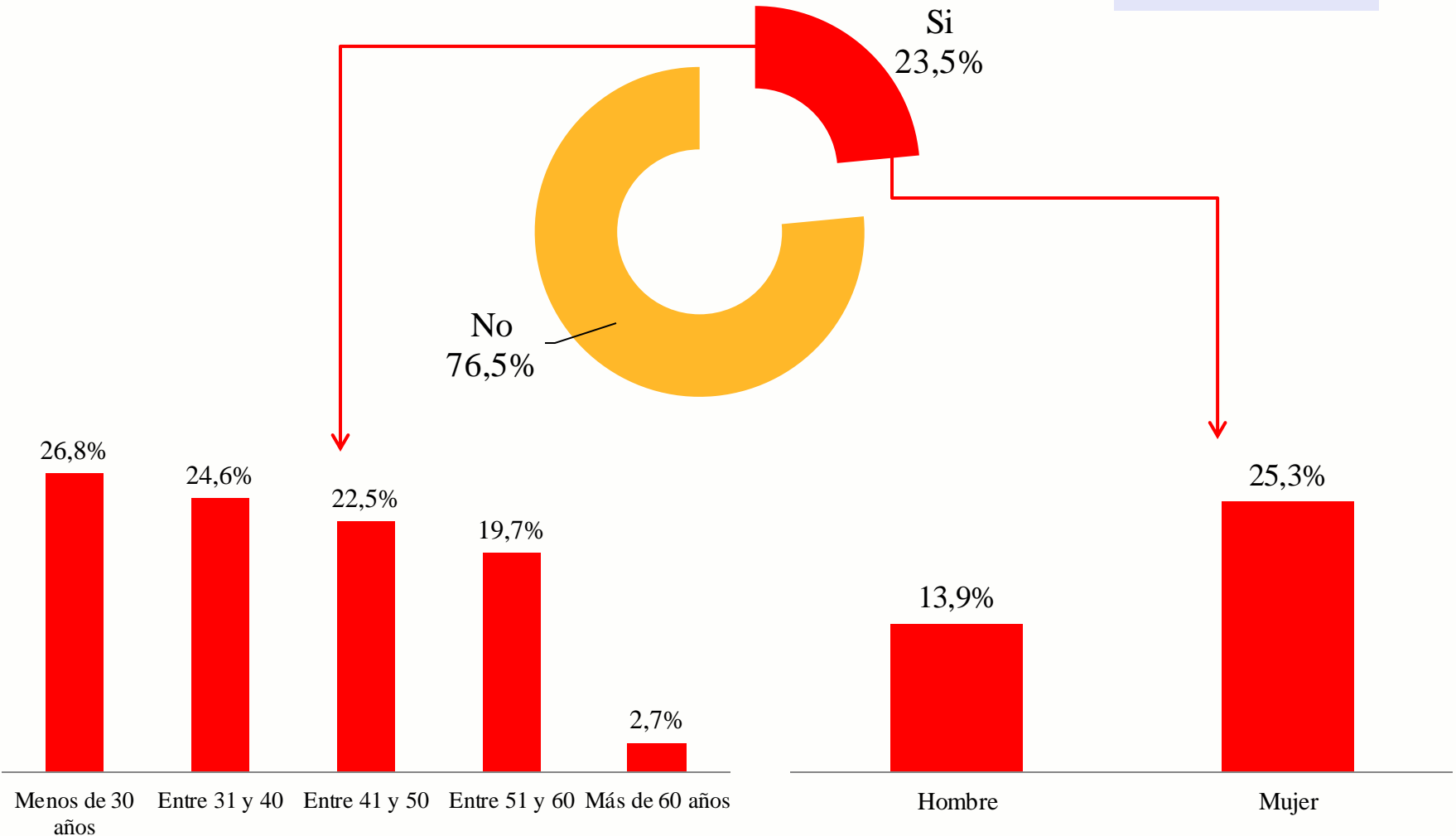


- Muy de Acuerdo (6-7)
- Poco o Nada de Acuerdo (1 a 4)



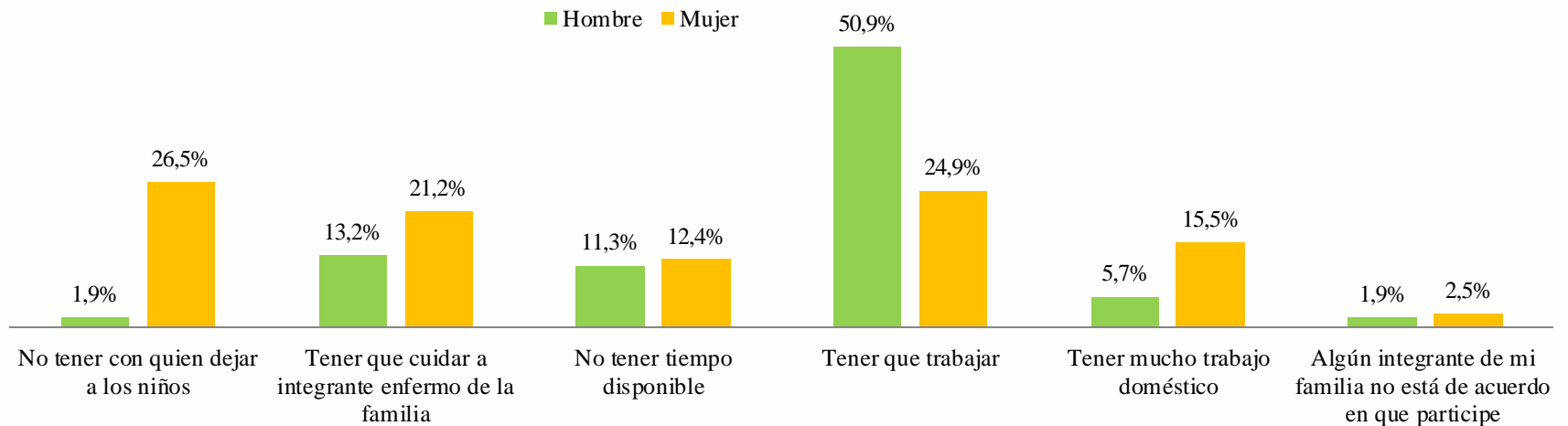
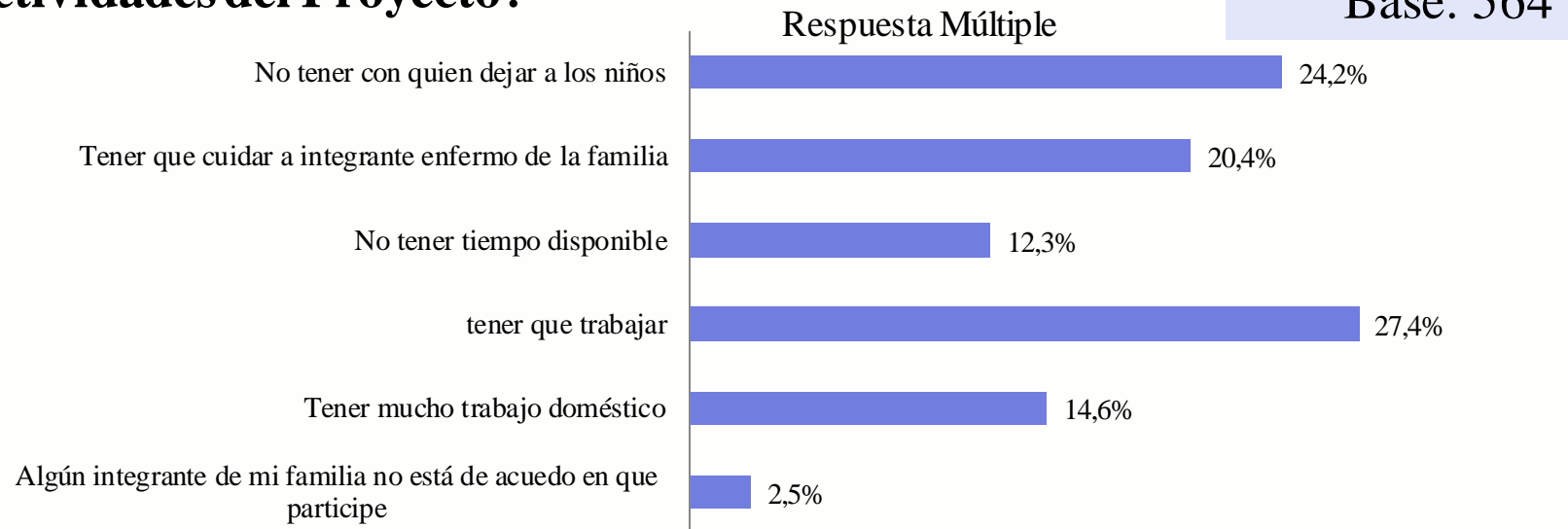
### G.3. Tasa de Problemas. ¿Ud. tuvo alguna dificultad para asistir a las actividades del proyecto?

Base: 2.400



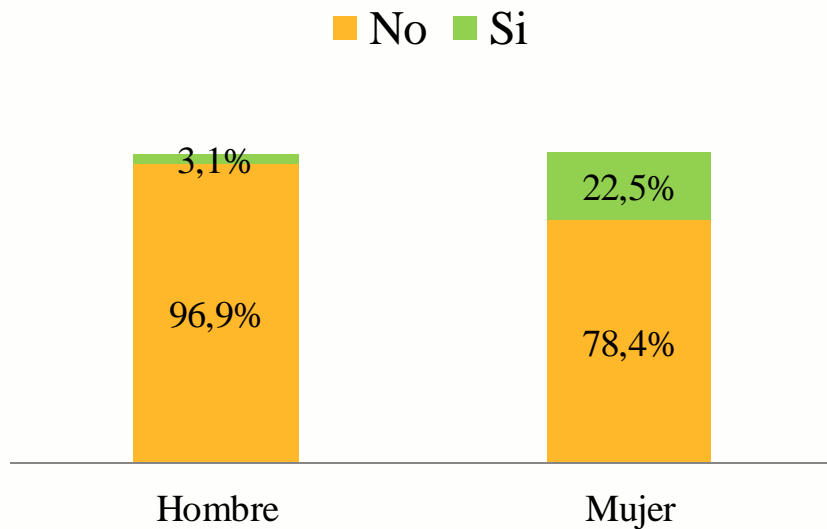
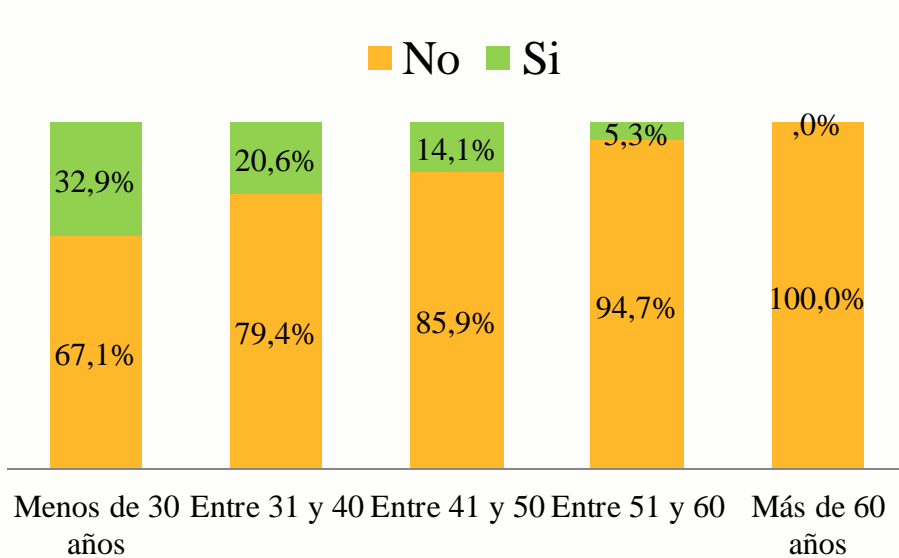


## G.4. ¿Cual de las siguientes dificultades tuvo que enfrentar para asistir a las actividades del Proyecto?



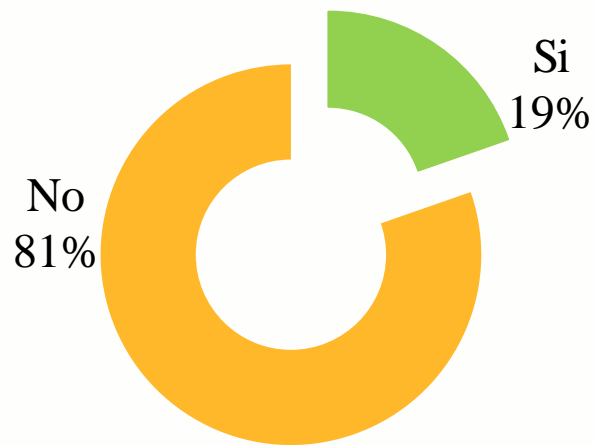
# G.5. Utilizó Ud. el Servicio de Cuidado Infantil.

Base: 2.400

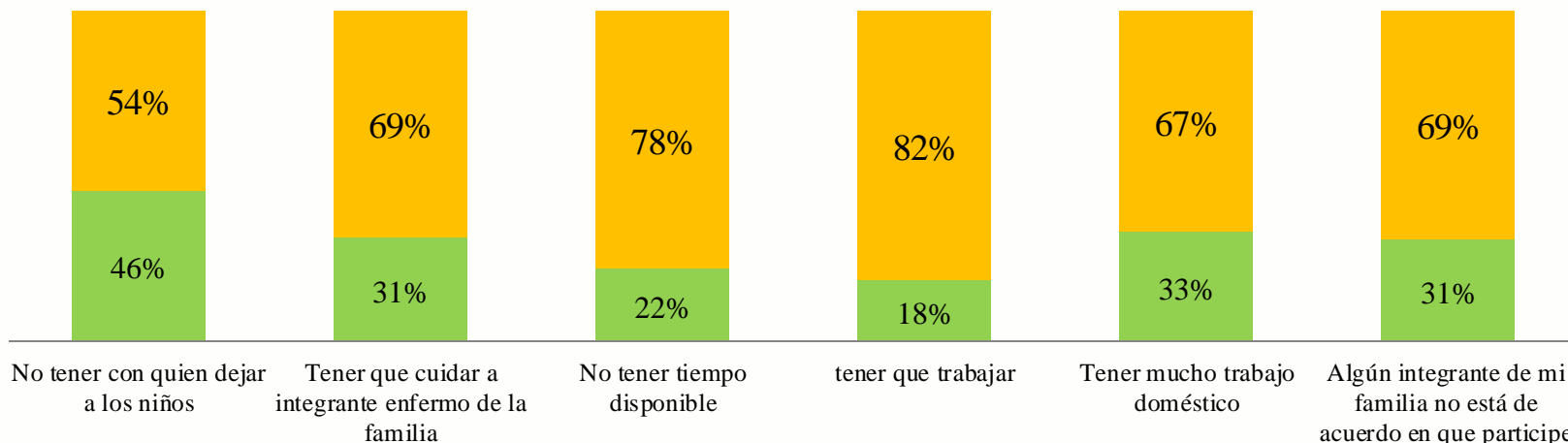


# G.5. 1 Utilización Servicio de Cuidado Infantil y Dificultad presentada.

Base: 2.400

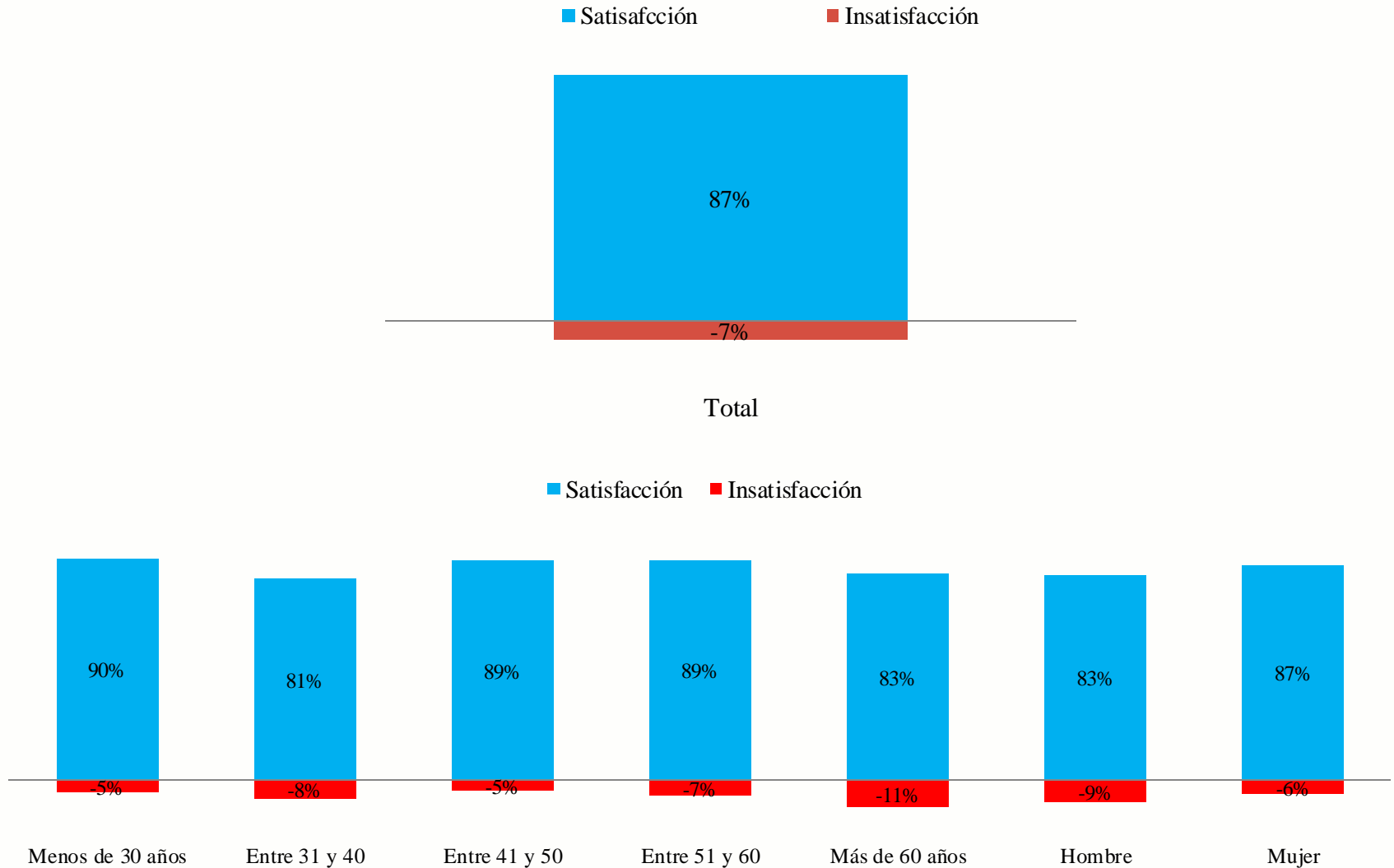


■ Si ■ No



Base	136	115	69	153	82	13
------	-----	-----	----	-----	----	----

## G.6. Grado de Satisfacción con el Servicio de Cuidado Infantil.



## **VI. PRINCIPALES CONCLUSIONES**

## PRINCIPALES CONCLUSIONES.

- La Satisfacción Global de los beneficiarios de los programas de FOSIS es altísima, llegando a un 94,7% de notas 6 y 7 y solo el 1,1% califica con notas iguales e inferiores a 4.
- En términos de Programas, es el Programa FNDR el que presenta el nivel de satisfacción más alto, siendo 99,7%
- Por otro lado, el Programa de Preparación para el Trabajo (PPT), es el que presenta, en términos relativos, el menor nivel de satisfacción 86,5%.
- En términos de Dimensiones de Evaluación, la evaluación del Programa es la que presenta la mayor Satisfacción, 95.2%
- Los porcentajes de usuarios insatisfechos son realmente bajos. En la dimensión Institución Ejecutora, el porcentaje de usuarios insatisfechos alcanza a 2.7%, influenciada principalmente por la insatisfacción en la Solución de Problemas y Tiempo de Demora, que en términos generales solo representa aproximadamente el 4% de los usuarios.
- En el Programa Puente el porcentaje de usuarios satisfechos alcanza a 89.7%, mientras que el porcentaje de usuarios insatisfecho solo es de 0.8%. Al igual que los Programas FOSIS la dimensión mejor evaluada es la Evaluación del Programa con 94%..
- Para los usuarios de SIAC, la Satisfacción Final es de 79%, inferior a la Satisfacción que declaran inicialmente los usuarios de 86.8%. La Atención Presencial y la Atención en Terreno son las modalidades mas usadas de 62.3% y 33.2% respectivamente.
- Para los usuarios del Sistema de Selección por Postulación los niveles de satisfacción alcanzan solo al 60%, tanto en Satisfacción Inicial como Final. La dimensión donde se presentan el más alto de insatisfacción es en la comunicación de resultados.