



“ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS FOSIS 2015”

PREPARADO POR:



- **Objetivos del estudio**
- **Metodología y muestra del estudio**
- **Resultados generales del estudio**
- **Conclusiones**

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

METODOLOGÍA

MUESTRA DEL ESTUDIO

INDICADORES DE TERRENO

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la percepción de satisfacción que manifiestan los/as usuarios/as de programas del año 2014 y postulantes de programas del año 2015.

Los programas bajo estudio son:

- 1) Programa Acción 2014 (Componente Vida en Familia)
- 2) Programa Yo Emprendo Semilla 2014
- 3) Programa Yo Emprendo 2014 (Básico)
- 4) Programa Yo Emprendo 2014 (Avanzado)
- 5) Programa Educación Financiera 2014
- 6) Programa Yo Trabajo Joven 2014
- 7) Apoyo tu Plan Laboral 2014
- 8) Programa Acceso al Microcrédito 2014
- 9) Sistema por postulación SPP 2015

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para los/as usuarios/as de los programas FOSIS 2014

- a) Determinar los atributos primarios y secundarios que definen la calidad de los programas y líneas implementadas por FOSIS
- b) Conocer los niveles y/o grado de satisfacción de los/as usuarios/as en cada uno de los programas incorporando una perspectiva de género en la medición.

Para los/As usuarios/as del Sistema de Selección Por Postulación – SSPP 2015

- a) Determinar el grado de importancia que le atribuyen los/as usuarios/as del SSPP a las dimensiones de accesibilidad, adecuada y clara información para la postulación y acerca de los programas postulables, fácil acceso a los resultados de postulación; percepciones acerca de las etapas que deben pasar, en comparación con otro mecanismo de selección de usuarios/as (por ejemplo que no existiera postulación, sino que fura por invitación, como por ejemplo el IEF).

La metodología desarrollada en el estudio se configura a partir de un **enfoque mixto** que se estructura de la siguiente manera:



METODOLOGÍA CUANTITATIVA

- **Técnica:** Encuestas telefónicas con CATI.
- **Universo:** Beneficiarios/as de 8 programas desarrollados por FOSIS durante el 2014: Programa Acción, Programa Yo Emprendo (en su versión básica y avanzada), Programa Educación Financiera, Programa Yo Emprendo Semilla, Programa Yo Trabajo Joven, Programa Apoyo Tu Plan Laboral, Programa Apoyo al Microcrédito y Sistema de Selección por Postulación (SSPP) 2015.
- **Muestreo:** Probabilístico con selección aleatoria de usuarios/as y por cuotas por programa evaluado y vía de postulación.
- **Marco muestral:** Registro telefónico de usuarios/as actualizados por Fosis a Septiembre de 2015.
- **Muestra:** 3.906 casos para los programas seleccionados
- **Elementos de muestreo:** Nivel de confianza de 95%, $\pm 4,5\%$ de error máximo por programa y de $\pm 1,5$ para el total de los usuarios, con varianza máxima.
- **Fecha de terreno:** 5 de Octubre al 9 de Noviembre

METODOLOGÍA CUALITATIVA

- **Técnica:** Grupos Focales.
- **Universo:** Beneficiarios/as de 8 programas desarrollados por FOSIS durante el 2014: Programa Acción, Programa Yo Emprendo (en su versión básica y avanzada), Programa Educación Financiera, Programa Yo Emprendo Semilla, Programa Yo Trabajo Joven, Programa Apoyo Tu Plan Laboral, Programa Apoyo al Microcrédito y Sistema de Selección por Postulación (SSPP) 2015.
- **Muestreo:** No aleatorio por programa.
- **Marco muestral:** Registro telefónico de usuarios/as actualizados por Fosis a Septiembre de 2015.
- **Muestra:** 8 participantes por aplicación (total 9 aplicaciones)
- **Fecha de terreno:** 19 de Octubre al 6 de Noviembre

MUESTRA DEL ESTUDIO

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

METODOLOGÍA

MUESTRA DEL ESTUDIO

INDICADORES DE TERRENO

MUESTRA CUANTITATIVA

PROGRAMA	MARCO MUESTRAL	MUESTRA
Acción	1.202	369
Apoyo a tu Plan Laboral	1.444	441
Educación Financiera	1.392	426
Yo Emprendo Básico	1.461	446
Yo Emprendo Avanzado	1.401	428
YES Regular	286	67
YES SSOO	1.698	397
YTJ Regular	691	211
YTJ SSOO	1.170	187
PAM	3.038	462
SSPP	1.564	472
TOTAL	15.347	3.906

MUESTRA CUALITATIVA

PROGRAMA	N° FOCUS GROUP	N° ENTREVISTAS
Yo emprendo (Semilla, básico y avanzado)	1	3
Acción	1	1
Educación Financiera	1	1
Yo trabajo Joven	1	1
Apoyo tu plan laboral	1	1
Programa de Apoyo al Microcrédito	3	1
SSPP	1	1
TOTAL	9	9

INDICADORES DE TERRENO

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

METODOLOGÍA

MUESTRA DEL ESTUDIO

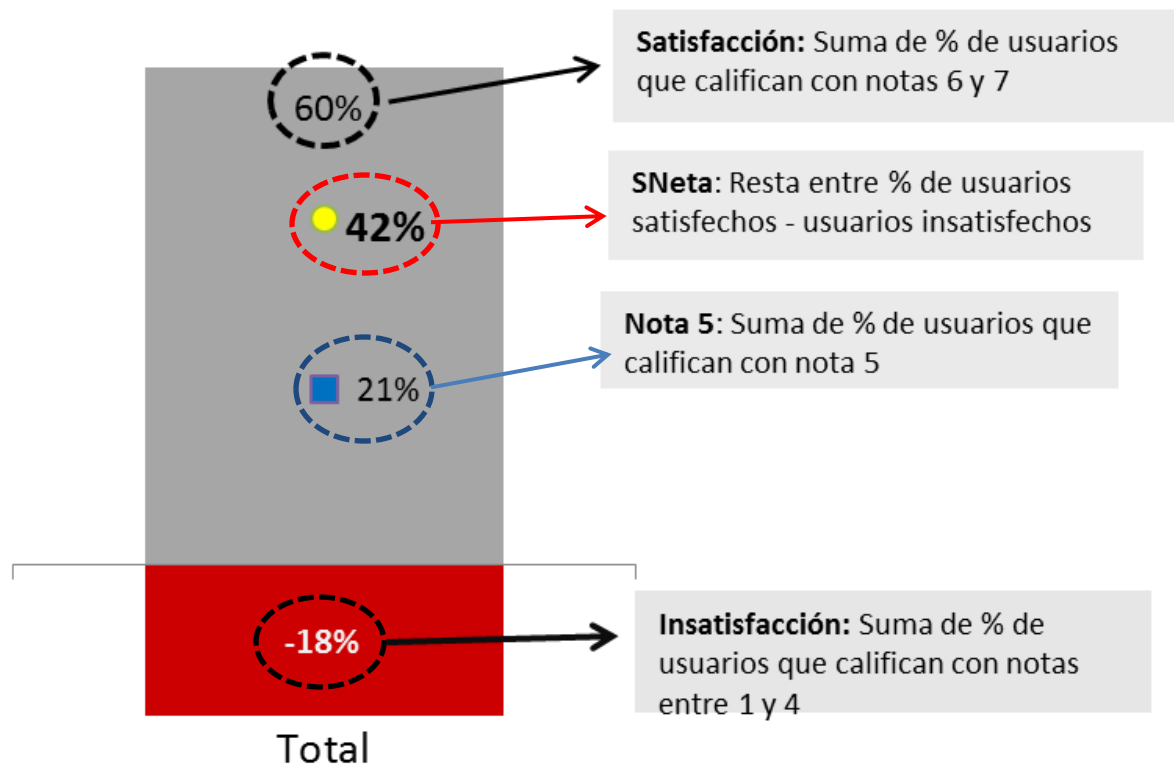
INDICADORES DE TERRENO

Los indicadores generales del terreno son los que se presentan a continuación:

PROGRAMA	Tasa de encuesta por Hora	Tasa de respuesta	Tasa de contacto	Tasa de rechazo	Tasa de no contacto	N° Recorrido de base
Acción	2,9	32%	53%	11%	47%	9,5
Apoyo a tu Plan Laboral	2,5	31%	37%	4%	63%	3,1
Educación Financiera	3,4	31%	39%	5%	61%	8,3
Yo Emprendo Básico	2,1	31%	39%	1%	61%	4,7
Yo Emprendo Avanzado	2,2	28%	66%	9%	34%	6,2
Yo Emprendo Semilla	3,0	36%	56%	5%	44%	3,3
Yo Trabajo Joven	2,5	34%	57%	5%	43%	3,0
PAM	0,9	31%	55%	2%	45%	6,0
SSPP	2,2	31%	70%	9%	30%	5,8
TOTAL	2,4	31,7%	52,4%	5,7%	47,6%	5,5

METODOLOGÍA PARA LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para la estrategia metodológica de análisis se ha calculado la satisfacción neta para cada una de las variables bajo análisis, a través de la aplicación de una **escala de 1 a 7, donde el 1 representa una total insatisfacción con el ítem de evaluación, y el 7 representa una total satisfacción con éste.**





CARACTERIZACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

CARACTERIZACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

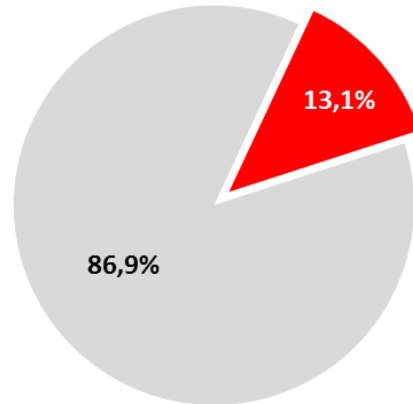
SEXO

EDAD

NIVEL EDUCACIONAL

TRABAJO O ACTIVIDAD LABORAL

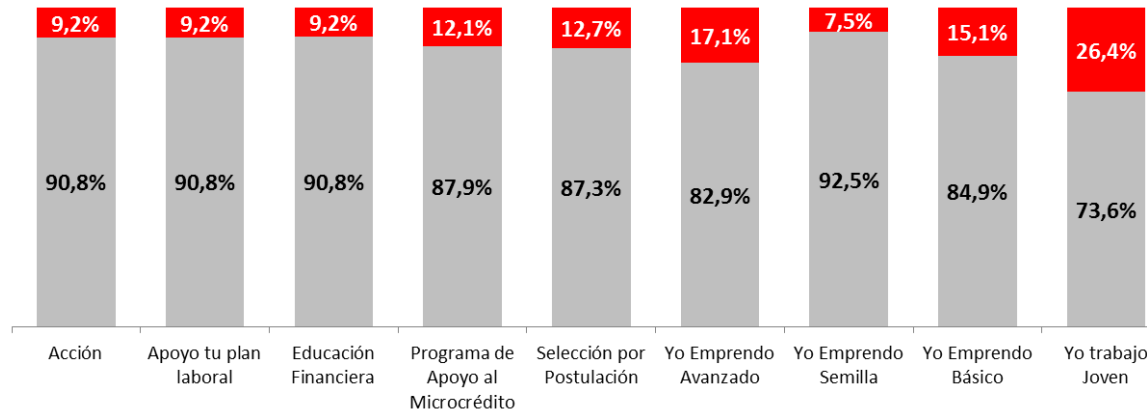
SEXO DE LOS ENCUESTADOS



■ Femenino ■ Masculino

N: 3.917

SEXO DE LOS ENCUESTADOS SEGÚN PROGRAMA



■ Femenino ■ Masculino

N: 3.917

- Predominio de usuarias mujeres a nivel general (86,9%) y por programa (sobre 80%).
- Mayor presencia de hombres en programa Yo trabajo Joven (26,4%) y Yo Emprendo Avanzado (17,1%)
- Una interpretación de la menor presencia femenina en el programa Yo trabajo Joven es que la usuaria predominante de FOSIS es una mujer de mayor edad, que es mayoritariamente jefa de hogar con actividades establecidas de micro empresa en su hogar o en su entorno. El Programa Yo Trabajo Joven es un programa referido a una demanda joven de mayor autonomía, con diversidad de oferta laborales y traslados, donde es probable que la mujer en ese grupo de edad, ya cumpla roles de familiar no remunerado o cuidadora de adultos mayores. A su vez para la institución ejecutora, la atracción de más mujeres jóvenes a programas de inserción laboral como Yo Emprendo Joven la haría incurrir en mayor costo de acceso.

CARACTERIZACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

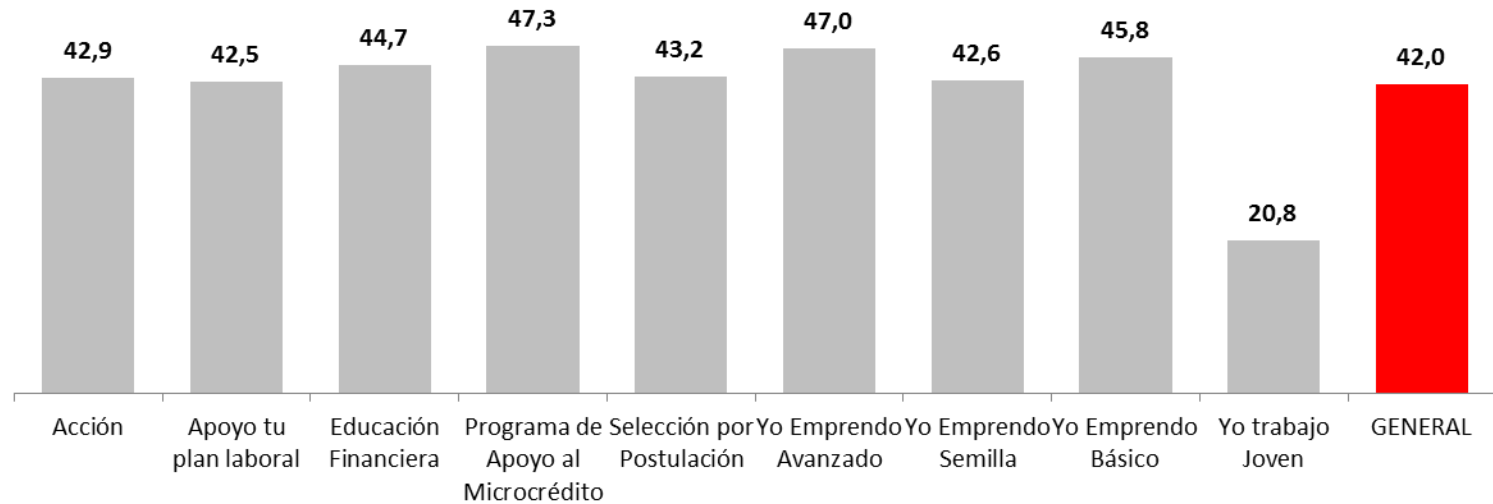
SEXO

EDAD

NIVEL EDUCACIONAL

TRABAJO O ACTIVIDAD LABORAL

PROMEDIO DE EDAD SEGÚN PROGRAMA



N: 3.852

- Promedio de edad de usuarios a nivel general es de 42 años.
- El programa con usuarios de mayor edad promedio es PAM (47,3 años) y el de menor edad promedio es Yo Trabajo jóvenes con 20,8 años. Sólo YTJ representa diferencia estadísticamente significativa respecto de la edad de los usuarios de los otros programas.

CARACTERIZACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

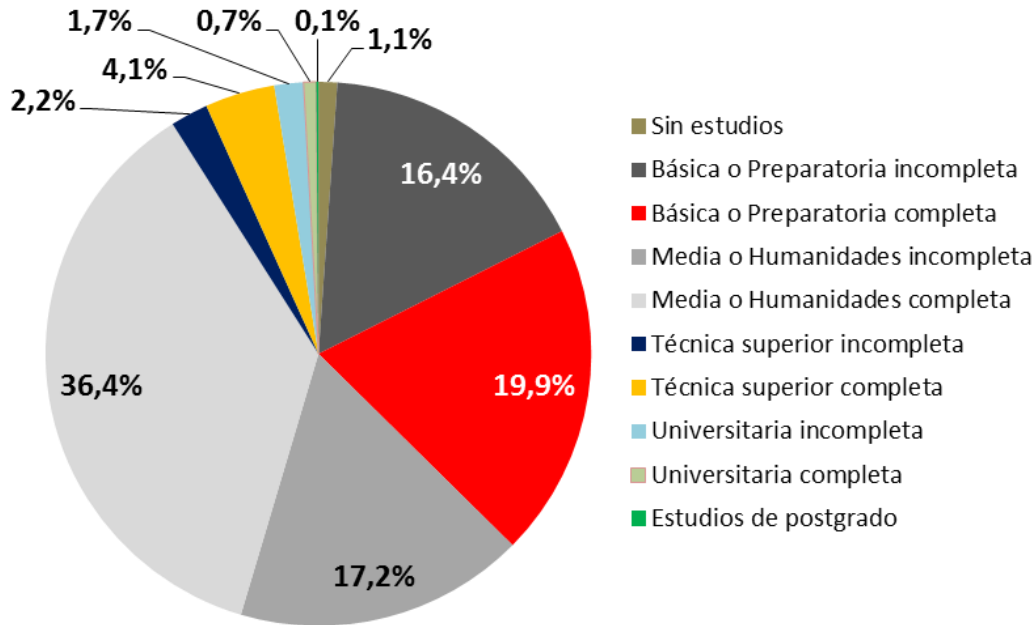
SEXO

EDAD

NIVEL EDUCACIONAL

TRABAJO O ACTIVIDAD LABORAL

NIVEL EDUCACIONAL DE LOS ENCUESTADOS



N: 3.917

- Perfil educacional de usuarios/as FOSIS es principalmente de Educación Media completa (36,4) y de Educación básica completa (19,9%).

CARACTERIZACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

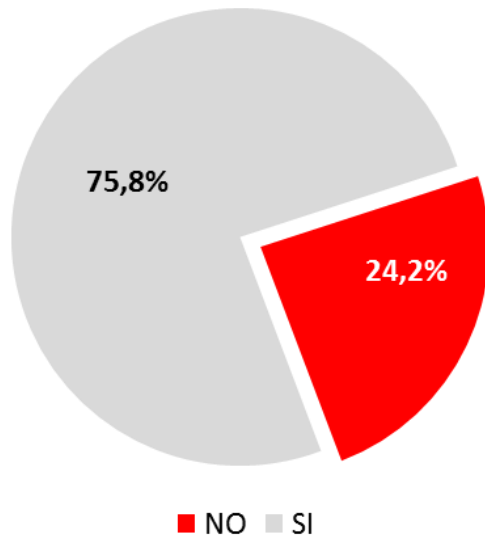
SEXO

EDAD

NIVEL EDUCACIONAL

TRABAJO O ACTIVIDAD LABORAL

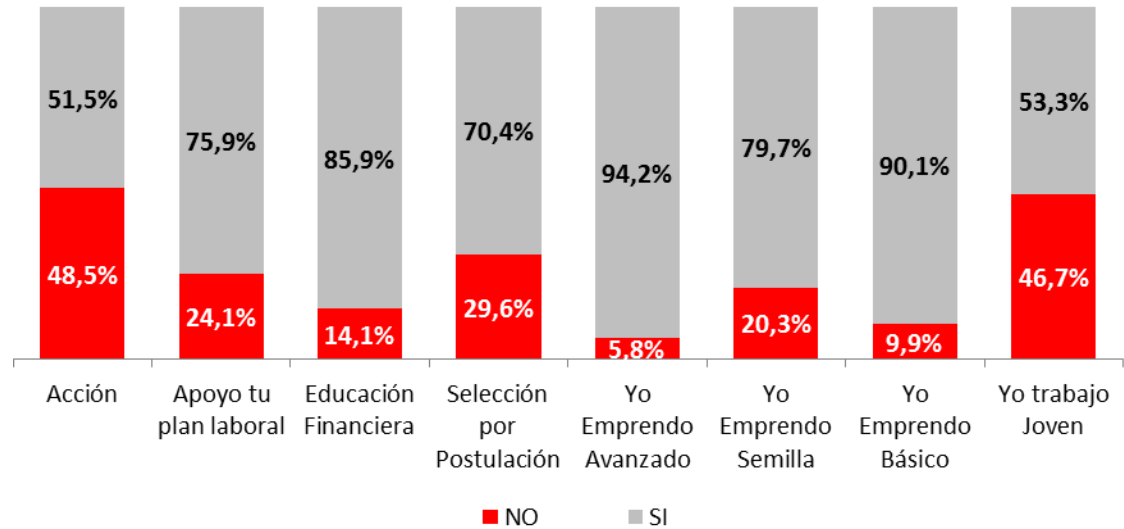
TRABAJO O ACTIVIDAD LABORAL DE LOS ENCUESTADOS



■ NO ■ SI

N: 3.453

TRABAJO O ACTIVIDAD LABORAL SEGÚN PROGRAMA



N: 3.453

- 75,8% de usuarios/as declara tener un trabajo o actividad laboral que le genere ingresos.
- Programas Yo emprendo Avanzado (94,2%), Yo emprendo básico (90,1%) y Educación financiera (85,9%), son los que tienen la mayor proporción de usuarios/as con trabajo o actividad laboral.



EVALUACIÓN GENERAL DE LOS PROGRAMAS

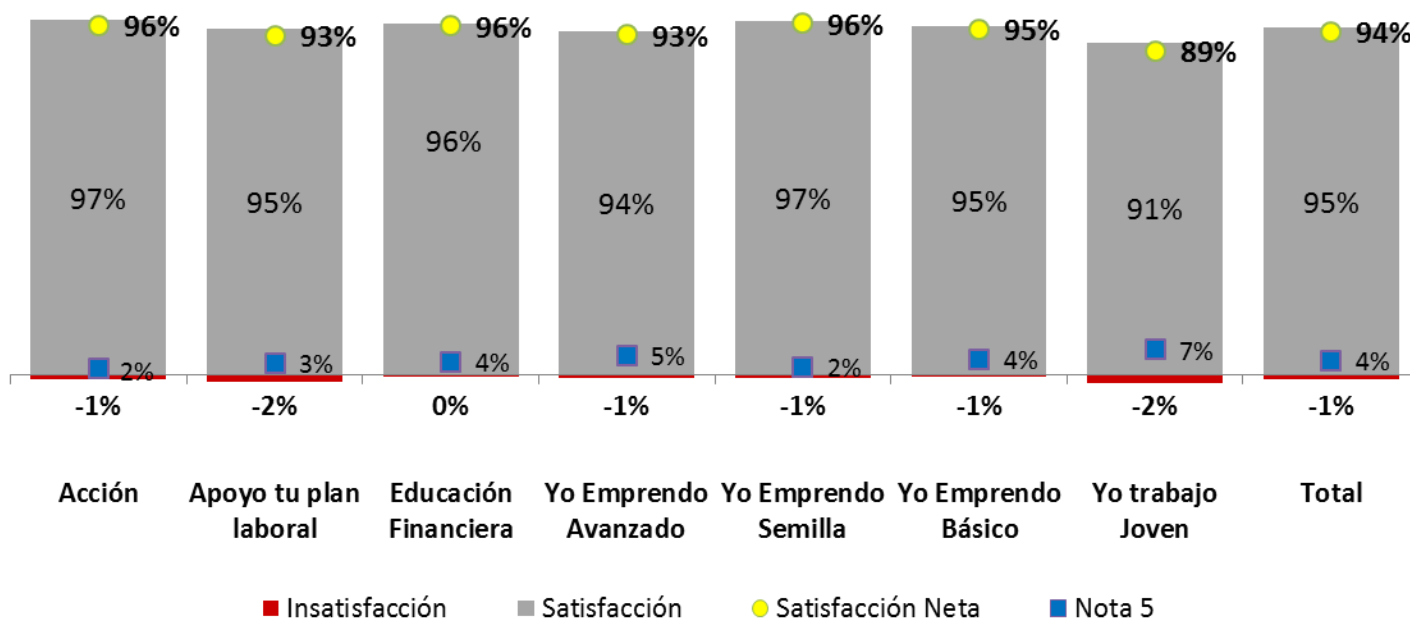


EVALUACIÓN GENERAL DE LOS PROGRAMAS

SATISFACCIÓN INICIAL CON EL PROGRAMA

SATISFACCIÓN FINAL CON EL PROGRAMA

SATISFACCIÓN INICIAL



N: 2.971

- ISN es de 94% en la evaluación general de los programas.
- Programas Acción, Educación Financiera y Yo emprendo Semilla presentan los mayores niveles de ISN con 96%, mientras que el de menor nivel es Yo trabajo Jóvenes con 89 %.

EVALUACIÓN GENERAL DE LOS PROGRAMAS

SATISFACCIÓN INICIAL CON EL PROGRAMA

SATISFACCIÓN FINAL CON EL PROGRAMA

SATISFACCIÓN INICIAL

PROGRAMA	Sexo	Edad	Está trabajando	Jefe de Hogar	Hijos menores de edad
ACCIÓN	X	X	X	N/A	N/A
APOYO TU PLAN LABORAL	X	< Menores de 30	X	X	X
EDUCACIÓN FINANCIERA	>Mujeres	X	X	X	N/A
YO EMPRENDO AVANZADO	X	X	X	X	N/A
YO EMPRENDO SEMILLA	X	X	>Está Trabajando	X	N/A
YO EMPRENDO BÁSICO	>Mujeres	X	X	X	N/A
YO TRABAJO JÓVEN	X	X	X	X	X

- A nivel de sexo, mujeres evalúan mejor en educación financiera y en Yo emprendo básico.
- Se observan diferencias por edad en la evaluación de apoyo tu plan laboral donde los menores de 30 años evalúan mejor.
- Entre quienes se encuentran trabajando, usuarios/as del Yo emprendo básico tienen una mejor evaluación.

“X” indica que no hay diferencias significativas.

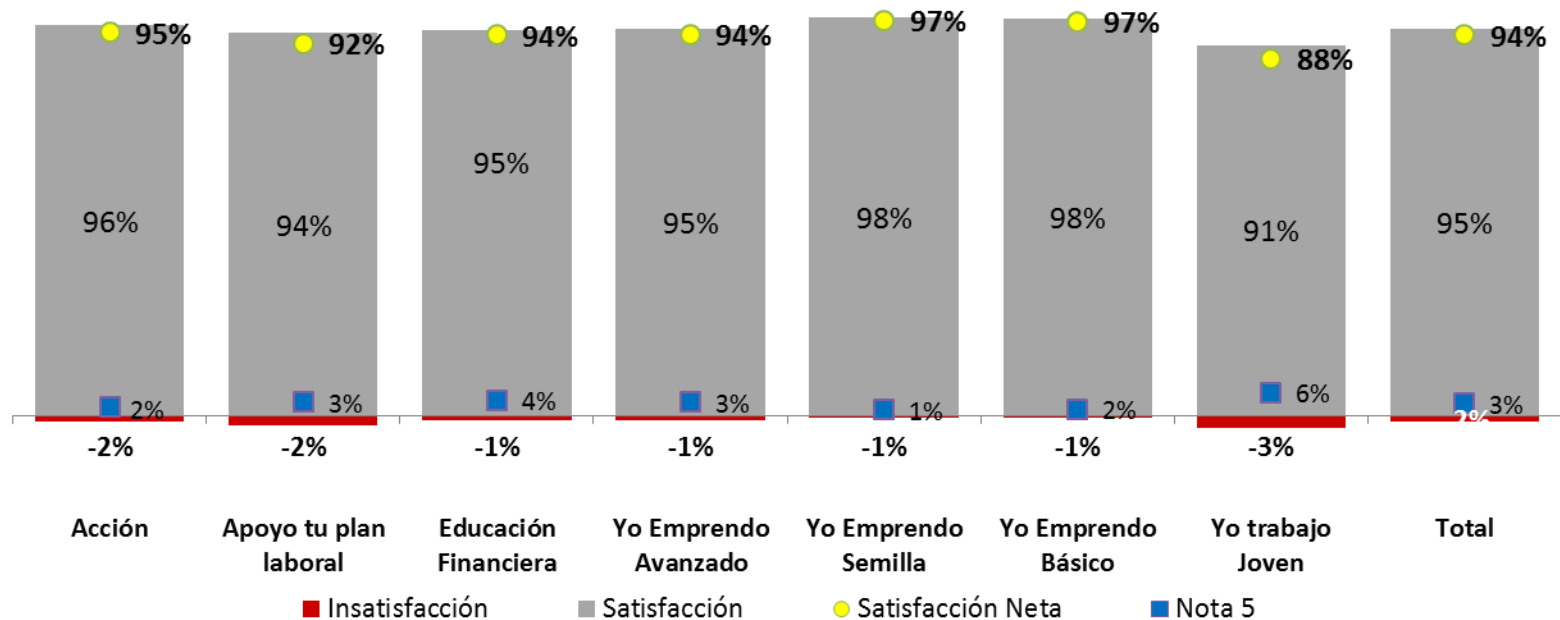
Los signos “>” indican el grupo que tienen una mejor evaluación o mayor grado de acuerdo en comparación al resto.

EVALUACIÓN GENERAL DE LOS PROGRAMAS

SATISFACCIÓN INICIAL CON EL PROGRAMA

SATISFACCIÓN FINAL CON EL PROGRAMA

SATISFACCIÓN FINAL



N: 2.966

- ISN es de 94% en la evaluación general de los programas. Se mantiene mismo nivel de ISN inicial.
- Programas Yo emprendo Semilla y Yo emprendo Básico presentan los mayores niveles de ISN con 97%, mientras que el de menor nivel es Yo trabajo joven con 88%.

EVALUACIÓN GENERAL DE LOS PROGRAMAS

SATISFACCIÓN INICIAL CON EL PROGRAMA

SATISFACCIÓN FINAL CON EL PROGRAMA

SATISFACCIÓN FINAL

PROGRAMA	Sexo	Edad	Está trabajando	Jefe de hogar	Tiene hijos menores de edad
ACCIÓN	X	X	X	N/A	N/A
APOYO TU PLAN LABORAL	X	< Menores de 30	X	X	X
EDUCACIÓN FINANCIERA	X	X	X	X	N/A
YO EMPRENDO AVANZADO	>Mujeres	X	X	X	N/A
YO EMPRENDO SEMILLA	>Mujeres	>41-50	X	X	N/A
YO EMPRENDO BÁSICO	>Mujeres	>Mayores de 60	X	X	N/A
YO TRABAJO JÓVEN	>Hombres	X	>Está trabajando	>Sí	X

- A nivel de sexo, mujeres evalúan mejor en línea Yo emprendo, mientras que los hombres evalúan mejor en Yo trabajo joven.
- Diferencias por edad en la evaluación de programas Apoyo tu plan laboral, Yo emprendo semilla y básico.
- Entre quienes se encuentran trabajando, usuarios/as del Yo trabajo joven tienen una mejor evaluación.

“X” indica que no hay diferencias significativas.

Los signos “>” indican el grupo que tienen una mejor evaluación o mayor grado de acuerdo en comparación al resto.

financiera

Programa
Educación Financiera
Familiar

Ejecuta:
Capacitación

EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EJECUTORA

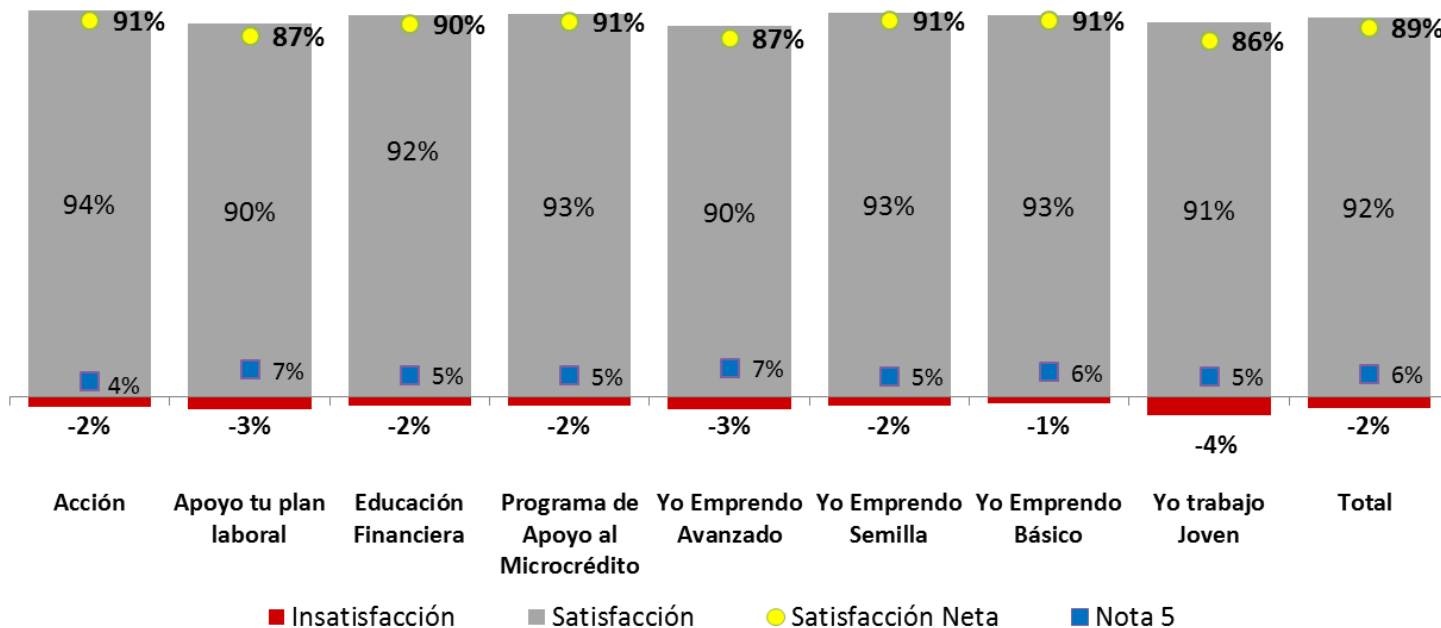


EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EJECUTORA

SATISFACCIÓN GENERAL CON LA INSTITUCIÓN EJECUTORA

EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS DE LA INSTITUCIÓN

SATISFACCIÓN CON LA INSTITUCIÓN EJECUTORA



N: 3.428

- ISN es de 89% en la evaluación general de la institución ejecutora.
- Programas Acción , PAM, Yo emprendo Semilla y Yo emprendo Básico presentan los mayores niveles de ISN con 91%, mientras que el de menor nivel es Yo Trabajo Jóvenes con 86 %.

EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EJECUTORA

SATISFACCIÓN GENERAL CON LA INSTITUCIÓN EJECUTORA

EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS DE LA INSTITUCIÓN

SATISFACCIÓN CON LA INSTITUCIÓN EJECUTORA

PROGRAMA	Sexo	Edad	Está trabajando	Jefe de hogar	Hijos menores de edad
ACCIÓN	X	X	X	N/A	N/A
APOYO TU PLAN LABORAL	X	X	X	X	X
EDUCACIÓN FINANCIERA	X	X	X	X	N/A
YO EMPRENDO AVANZADO	X	X	X	X	N/A
YO EMPRENDO SEMILLA	>Mujeres	>41-50	X	X	N/A
YO EMPRENDO BÁSICO	>Mujeres	X	X	X	N/A
YO TRABAJO JÓVEN	X	X	>Está trabajando	x	X

- A nivel de sexo, mujeres evalúan mejor en Yo emprendo semilla y básico.
- Diferencias por edad en la evaluación de Yo emprendo semilla.
- Entre quienes se encuentran trabajando, usuarios/as del Yo trabajo joven tienen una mejor evaluación.

“X” indica que no hay diferencias significativas.

Los signos “>” indican el grupo que tienen una mejor evaluación o mayor grado de acuerdo en comparación al resto.

EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EJECUTORA

SATISFACCIÓN GENERAL CON LA INSTITUCIÓN EJECUTORA

EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE LA INSTITUCIÓN EJECUTORA



*“...tuve buenos profesores, en todo, todos mi profesores fueron muy buenos, nos enseñaron muy bien”
(Mujer, Beneficiaria Yo emprendo)*

N: 3.428

- Alto nivel de acuerdo con los atributos de evaluación de la institución ejecutora (sobre 80% de muy de acuerdo).
- Destaca atributo “tenía profesionales comprometidos con el trabajo” con un 88,4% de muy de acuerdo.

EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EJECUTORA

SATISFACCIÓN GENERAL CON LA INSTITUCIÓN EJECUTORA

EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE LA INSTITUCIÓN EJECUTORA

	Acción	Apoyo tu plan laboral	Educación Financiera	Programa de Apoyo al Microcrédito	Yo Emprendo Avanzado	Yo Emprendo Semilla	Yo Emprendo Básico	Yo trabajo Joven
Me entregó una atención de muy buena calidad	91,1%	81,5%	87,6%	80,4%	82,2%	88,2%	87,6%	83,9%
Tenía profesionales comprometidos con el trabajo	90,5%	83,3%	91,8%	81,3%	85,4%	91,6%	89,7%	86,4%
Entregaba la información que necesitábamos de forma oportuna	91,3%	83,1%	90,8%	77,6%	83,3%	89,9%	88,1%	83,2%
Ante los reclamos fueron capaces de dar una respuesta oportuna	74,3%	70,7%	77,2%	80,0%	69,2%	77,3%	78,4%	74,4%

N: 2.985

- Color verde indica porcentaje **mayor** de “muy de acuerdo” entre los programas
- Color rojo indica porcentaje **menor** de “muy de acuerdo” entre los programas



IV

PROCESO DE POSTULACIÓN A LOS PROGRAMAS

PROCESO DE POSTULACIÓN A LOS PROGRAMAS

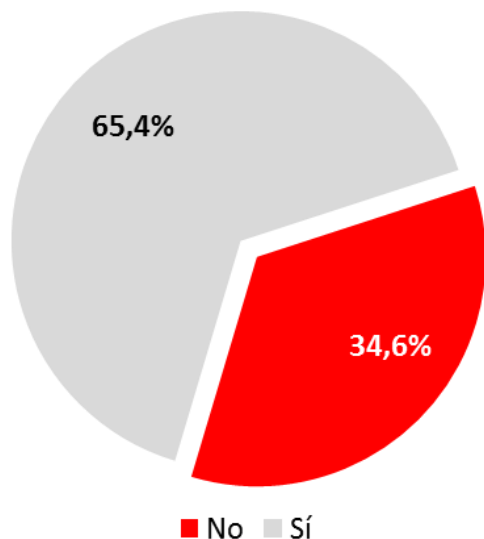
POSTULACIÓN AL PROGRAMA

VÍA DE POSTULACIÓN

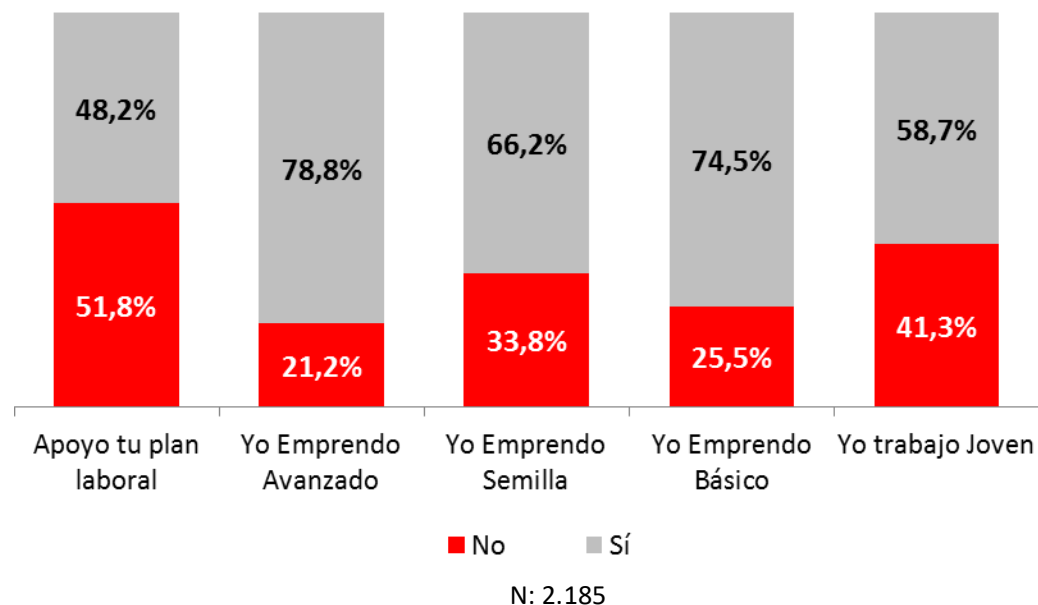
SATISFACCIÓN CON LA POSTULACIÓN

EVALUACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DEL POSTULACIÓN

¿Usted postuló al programa?



¿Usted postuló al programa? Según programa



- 65,4% de los usuarios/as encuestados declararon haber utilizado la vía de postulación regular a los programas de FOSIS. 34,6% no postularon por el canal regular e ingresaron a través de la derivación del Programa Seguridad y Oportunidades o por solicitud del Municipio u otro programa.
- Programas Yo emprendo son los que tienen mayor ingreso por la vía regular de postulación.

PROCESO DE POSTULACIÓN A LOS PROGRAMAS

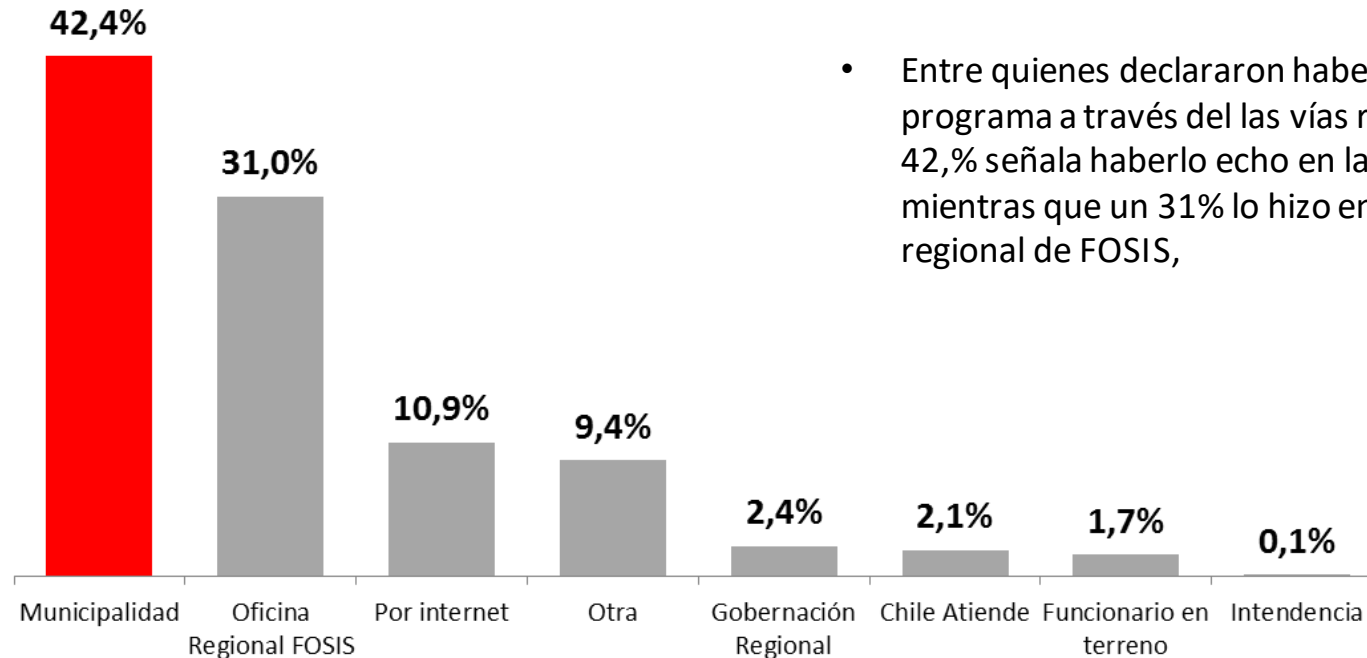
POSTULACIÓN AL PROGRAMA

VÍA DE POSTULACIÓN

SATISFACCIÓN CON LA POSTULACIÓN

EVALUACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DEL POSTULACIÓN

¿Dónde realizó esta postulación?



- Entre quienes declararon haber postulado al programa a través de las vías regulares, un 42,% señala haberlo echo en la municipalidad mientras que un 31% lo hizo en una oficina regional de FOSIS,

N: 1.424

*“Yo por la municipalidad, vi que había un letrado y subí po’, y le digo señora en que me puedo inscribir a mi me encanta coser y me gustaría, y ella me inscribió y salí favorecida”
(Beneficiaria, Yo emprendo)*

PROCESO DE POSTULACIÓN A LOS PROGRAMAS

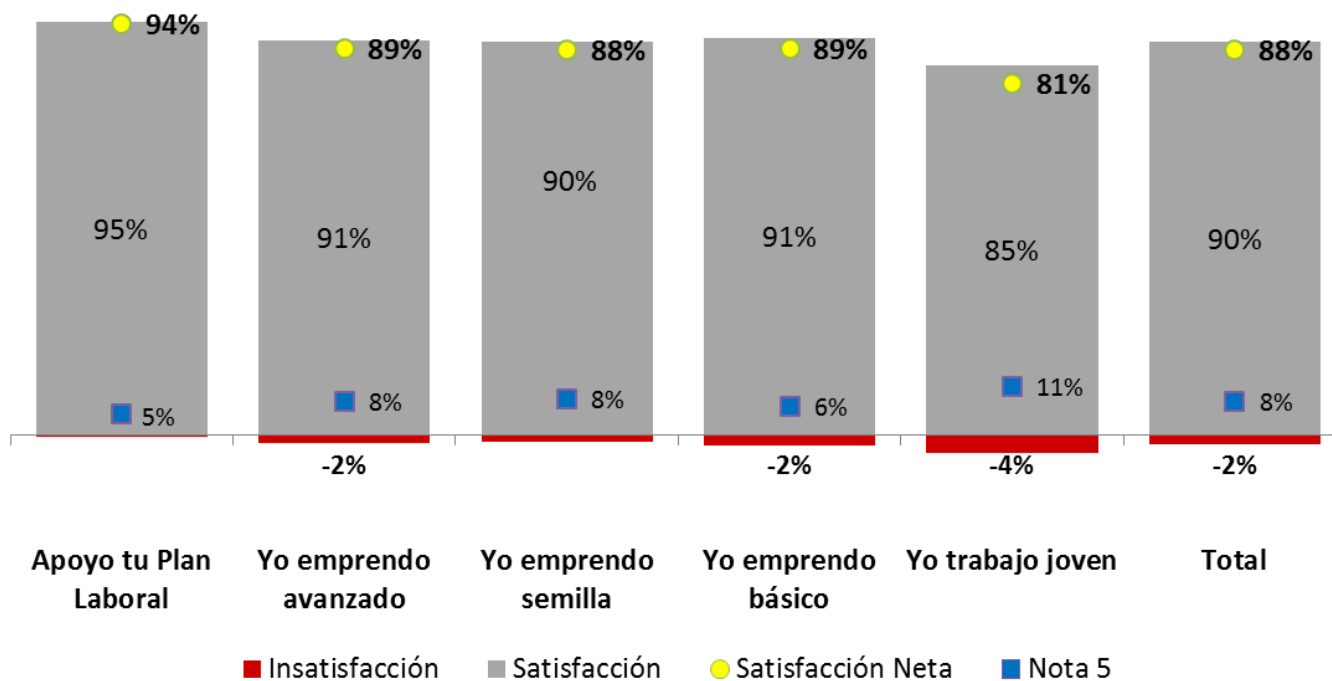
POSTULACIÓN AL PROGRAMA

VÍA DE POSTULACIÓN

SATISFACCIÓN CON LA
POSTULACIÓN

EVALUACIÓN DE LOS ATRIBUTOS
DEL POSTULACIÓN

SATISFACCIÓN GENERAL CON LA POSTULACIÓN



N: 1.426

- ISN es de 88% en la evaluación general de la postulación a los programas.
- Programas APL presenta el mayor nivel de ISN con 94%, mientras que el de menor nivel es Yo Trabajo Jóvenes con 81 %.

PROCESO DE POSTULACIÓN A LOS PROGRAMAS

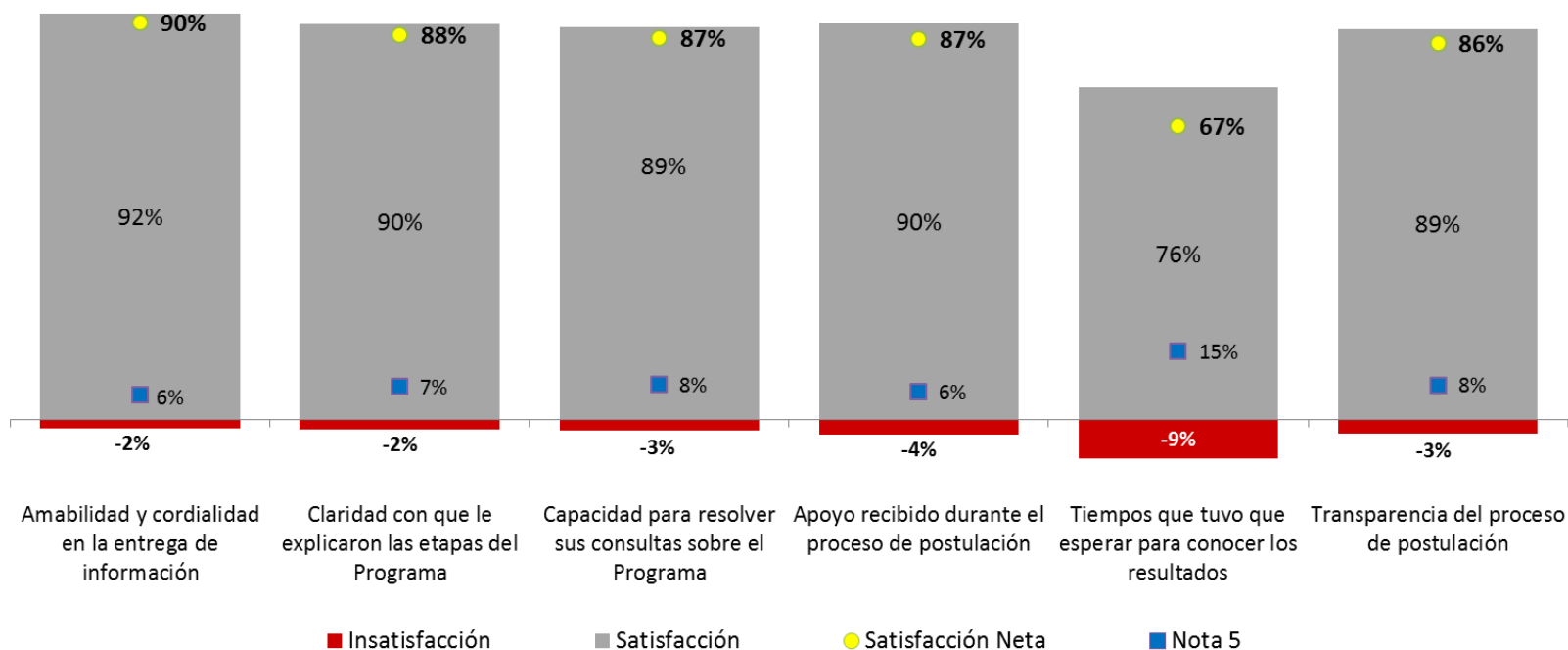
POSTULACIÓN AL PROGRAMA

VÍA DE POSTULACIÓN

SATISFACCIÓN CON LA POSTULACIÓN

EVALUACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DEL POSTULACIÓN

EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS DE LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ EN LA POSTULACIÓN



N: 1.426

- Mayor nivel de satisfacción con la Amabilidad y cordialidad en la entrega de información (ISN 90%)
- Menor nivel de satisfacción con los tiempos que tuvo que esperar para conocer los resultados (ISN 67%).

programa
YO EMPRENDO

BÁSICO REGULAR 2014
TERRITORIO CHACABUCO

SANTIAGO INNOV



V

CONOCIMIENTO, IMAGEN Y EVALUACIÓN DE FOSIS

CONOCIMIENTO, IMAGEN Y EVALUACIÓN DE FOSIS

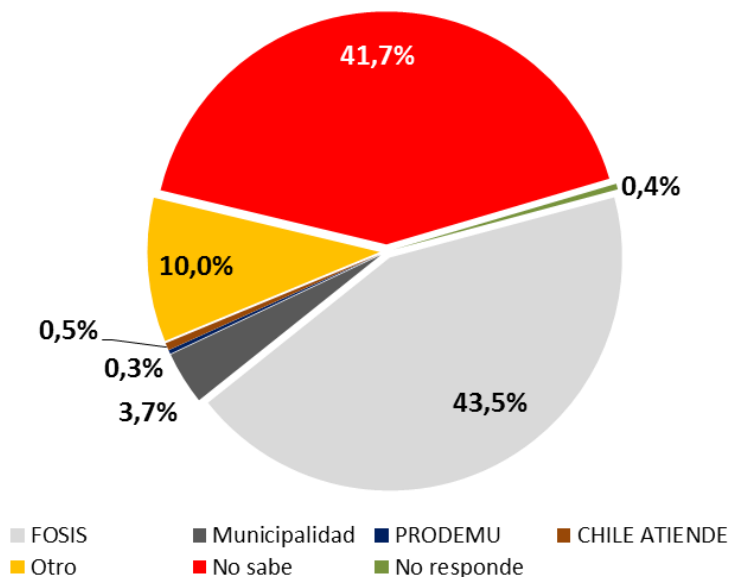
CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

SATISFACCIÓN INICIAL CON EL FOSIS

SATISFACCIÓN FINAL CON EL FOSIS

EVALUACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DEL FOSIS

¿Sabe quién es la institución pública responsable del programa?

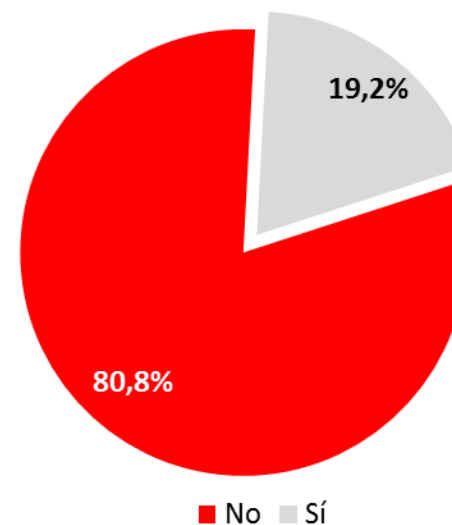


N: 2.554

“...yo no conocía el FOSIS, y de la municipalidad me mandaron y yo un día me fui a inscribir y paso mucho tiempo y me llamaron, y yo feliz porque primera vez que postulo”

(Mujer, beneficiaria Programa Yo emprendo)

PARTICIPACIÓN EN OTROS PROGRAMAS



N: 2.980

- 43,5% señala que FOSIS es la institución responsable del programa mientras que un 41,7% declara NO SABER quien es.
- 80,8% manifestó no haber participado o estar participando actualmente en otro programa de FOSIS.

CONOCIMIENTO, IMAGEN Y EVALUACIÓN DE FOSIS

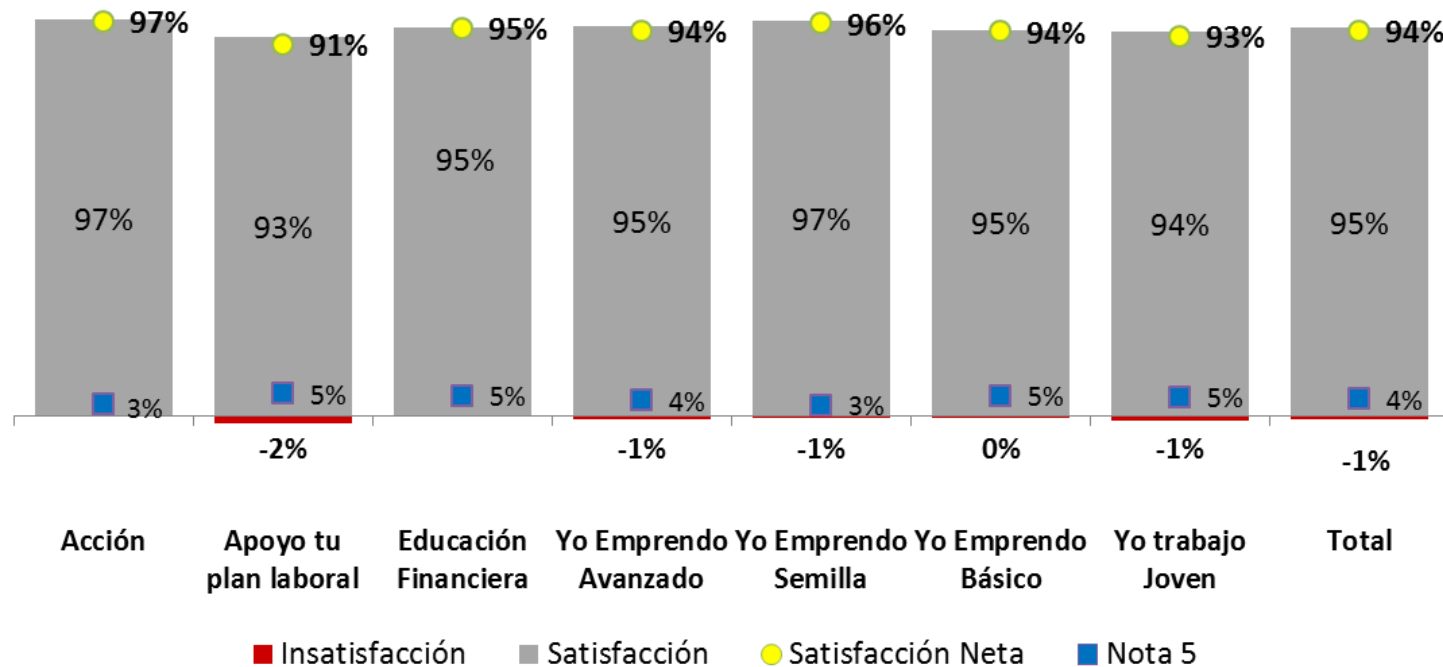
CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

SATISFACCIÓN INICIAL CON EL FOSIS

SATISFACCIÓN FINAL CON EL FOSIS

EVALUACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DEL FOSIS

SATISFACCIÓN INICIAL CON EL FOSIS



N: 2.980

- ISN es de 94% en la satisfacción inicial con el FOSIS. En general todos los programas tienen un alto nivel de ISN con el FOSIS (Sobre 90%).
- Programa ACCIÓN presenta el mayor nivel de ISN con 97%, mientras que el de menor nivel es Apoyo tu plan laboral con 91 %.

CONOCIMIENTO, IMAGEN Y EVALUACIÓN DE FOSIS

CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

SATISFACCIÓN INICIAL CON EL FOSIS

SATISFACCIÓN FINAL CON EL FOSIS

EVALUACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DEL FOSIS

SATISFACCIÓN INICIAL CON EL FOSIS

PROGRAMA	Sexo	Edad	Está trabajando	Jefe de hogar	Hijos menores de edad
ACCIÓN	X	X	X	N/A	N/A
APOYO TU PLAN LABORAL	X	<Menores de 30	>Está trabajando	X	X
EDUCACIÓN FINANCIERA	X	X	X	X	N/A
YO EMPRENDO AVANZADO	X	X	X	X	N/A
YO EMPRENDO SEMILLA	>Mujeres	X	X	X	N/A
YO EMPRENDO BÁSICO	>Mujeres	X	X	X	N/A
YO TRABAJO JÓVEN	X	X	X	X	X

- A nivel de sexo, mujeres evalúan mejor en Yo emprendo semilla y básico.
- Diferencias por edad en la evaluación de Apoyo tu plan laboral.
- Entre quienes se encuentran trabajando, usuarios/as de Apoyo tu plan laboral tienen una mejor evaluación.

“X” indica que no hay diferencias significativas.

Los signos “>” indican el grupo que tienen una mejor evaluación o mayor grado de acuerdo en comparación al resto.

CONOCIMIENTO, IMAGEN Y EVALUACIÓN DE FOSIS

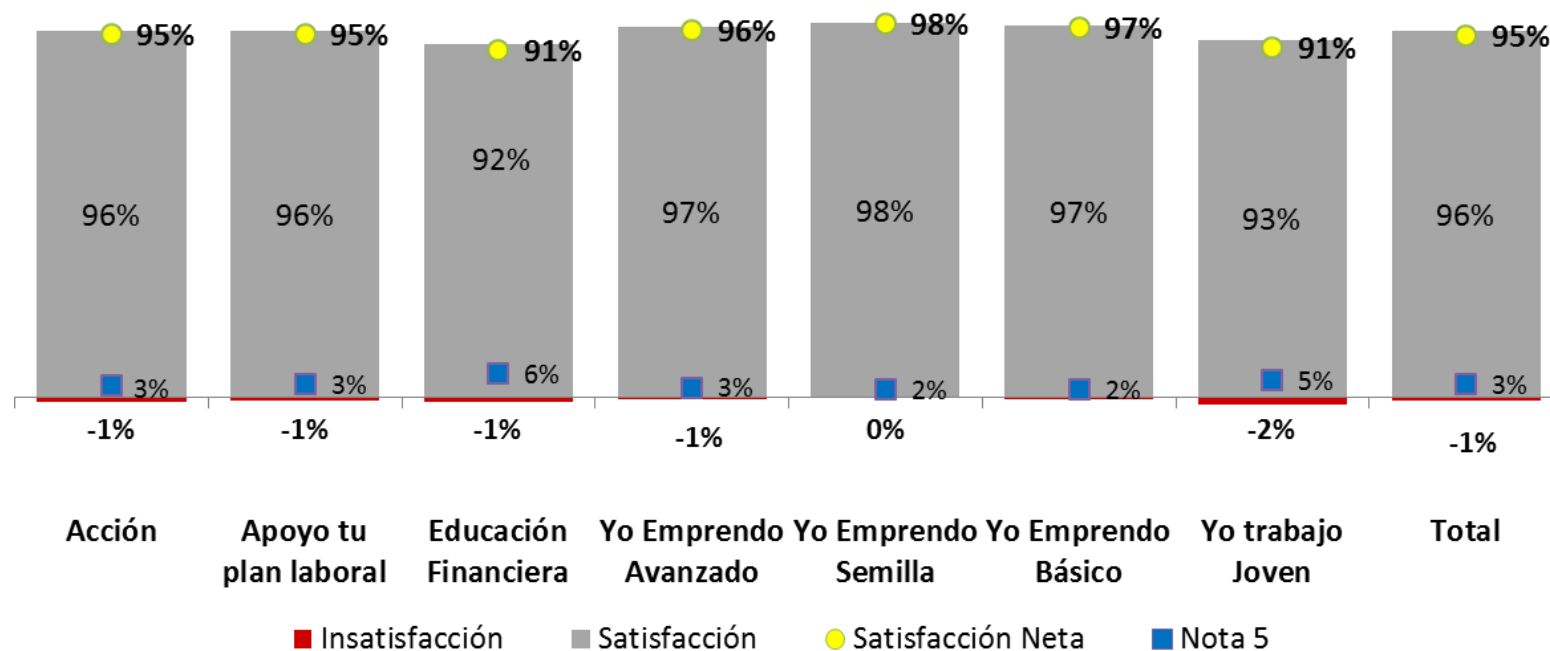
CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

SATISFACCIÓN INICIAL CON EL FOSIS

SATISFACCIÓN FINAL CON EL FOSIS

EVALUACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DEL FOSIS

SATISFACCIÓN FINAL CON EL FOSIS



N: 2980

- ISN es de 95% en la satisfacción final con FOSIS. Aumenta 1 punto respecto a ISN inicial, pero no representa una diferencia estadísticamente significativa.
- Programas YES presenta el mayor nivel de ISN con 98%, mientras que el de menor nivel es Educación Financiera y Yo trabajo joven con 91% de ISN.

CONOCIMIENTO, IMAGEN Y EVALUACIÓN DE FOSIS

CONOCIMIENTO DE LA
INSTITUCIÓN

SATISFACCIÓN INICIAL CON EL
FOSIS

SATISFACCIÓN FINAL CON EL
FOSIS

EVALUACIÓN DE LOS ATRIBUTOS
DEL FOSIS

SATISFACCIÓN FINAL CON EL FOSIS

PROGRAMA	Sexo	Edad	Está trabajando	Jefe de hogar	Hijos menores de edad
ACCIÓN	X	X	X	N/A	N/A
APOYO TU PLAN LABORAL	X	<Menores de 30	>Está trabajando	X	X
EDUCACIÓN FINANCIERA	X	X	X	X	N/A
YO EMPRENDO AVANZADO	X	X	X	X	N/A
YO EMPRENDO SEMILLA	>Mujeres	X	X	X	N/A
YO EMPRENDO BÁSICO	>Mujeres	X	X	X	N/A
YO TRABAJO JÓVEN	X	X	>Está trabajando	X	X

- A nivel de sexo, mujeres evalúan mejor en Yo emprendo semilla y básico.
- Diferencias por edad en la evaluación de Apoyo tu plan laboral.
- Entre quienes se encuentran trabajando, usuarios/as de Apoyo tu plan laboral y Yo trabajo joven tienen una mejor evaluación.

“X” indica que no hay diferencias significativas.

Los signos “>” indican el grupo que tienen una mejor evaluación o mayor grado de acuerdo en comparación al resto.

CONOCIMIENTO, IMAGEN Y EVALUACIÓN DE FOSIS

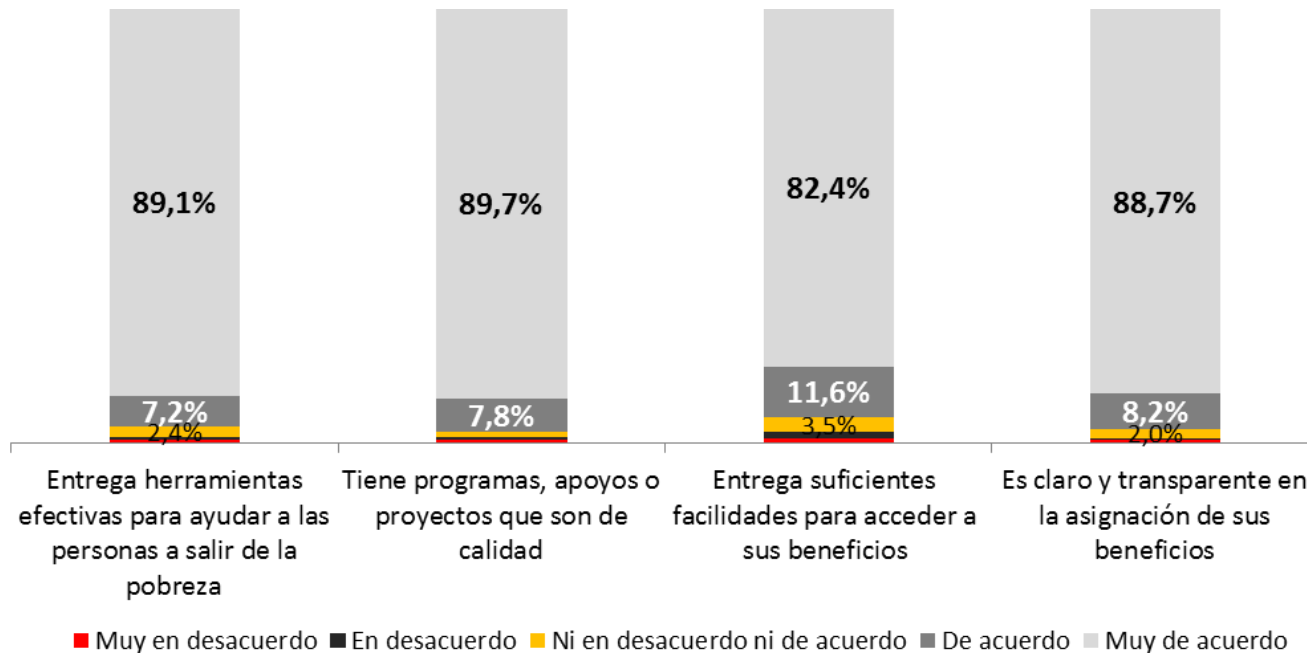
CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

SATISFACCIÓN INICIAL CON EL FOSIS

SATISFACCIÓN FINAL CON EL FOSIS

EVALUACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DEL FOSIS

EVALUACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DEL FOSIS



N: 2.980

- Alto nivel de acuerdo con los atributos de evaluación del FOSIS (sobre 80% de muy de acuerdo).
- Destaca atributo “tiene programas, apoyos o proyectos que son de calidad” con un 89,7% de muy de acuerdo.

CONOCIMIENTO, IMAGEN Y EVALUACIÓN DE FOSIS

CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

SATISFACCIÓN INICIAL CON EL FOSIS

SATISFACCIÓN FINAL CON EL FOSIS

EVALUACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DEL FOSIS

EVALUACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DEL FOSIS

	Acción	Apoyo tu plan laboral	Educación Financiera	Yo Emprendo Avanzado	Yo Emprendo Semilla	Yo Emprendo Básico	Yo trabajo Joven
Entrega herramientas efectivas para ayudar a las personas a salir de la pobreza	90,0%	83,8%	90,8%	86,3%	92,1%	92,1%	81,9%
Tiene programas, apoyos o proyectos que son de calidad	92,1%	83,6%	89,7%	86,6%	91,8%	91,5%	86,4%
Entrega suficientes facilidades para acceder a sus beneficios	85,6%	78,4%	79,1%	78,7%	85,6%	85,2%	77,9%
Es claro y transparente en la asignación de sus beneficios	91,9%	82,2%	88,3%	85,4%	90,1%	89,7%	88,2%

N: 2.980

- Color verde indica porcentaje **mayor** de “muy de acuerdo” entre los programas
- Color rojo indica porcentaje **menor** de “muy de acuerdo” entre los programas



LEALTAD, RECOMENDACIÓN Y EXPECTATIVAS CON EL PROGRAMA

VI

LEALTAD, RECOMENDACIÓN Y EXPECTATIVAS CON EL PROGRAMA

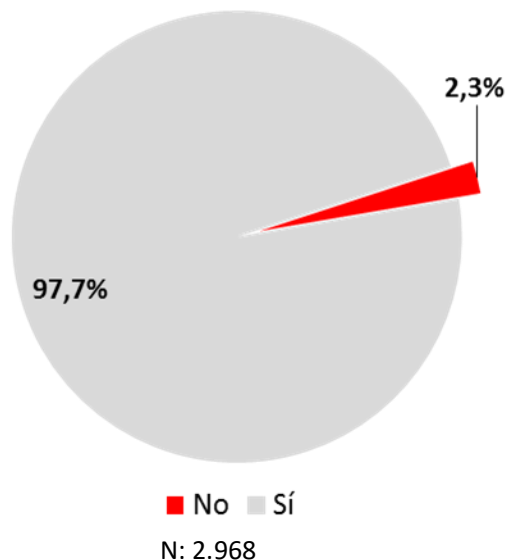
REPOSTULACIÓN AL FOSIS

RECOMENDACIÓN PARA POSTULAR

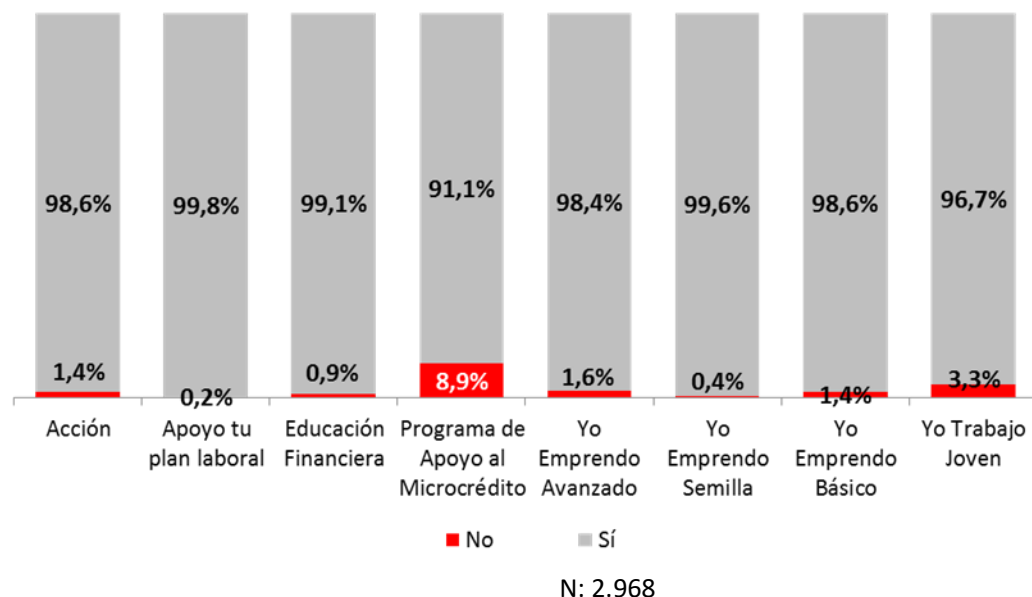
EXPECTATIVAS CON EL PROGRAMA

MOTIVOS DE EVALUACIÓN DE EXPECTATIVAS

¿Postularía nuevamente en un programa financiado por el FOSIS?



NUEVA POSTULACIÓN SEGÚN PROGRAMA



- 97,7% de usuarios/as manifiesta que volvería a postular a un programa de FOSIS.
- En general, todos los programas tienen un alto nivel de re postulación a programas FOSIS (sobre 90%), aunque es el PAM el que tiene la mayor proporción de usuarios/as que dice que no postularía nuevamente (8,9%)..

LEALTAD, RECOMENDACIÓN Y EXPECTATIVAS CON EL PROGRAMA

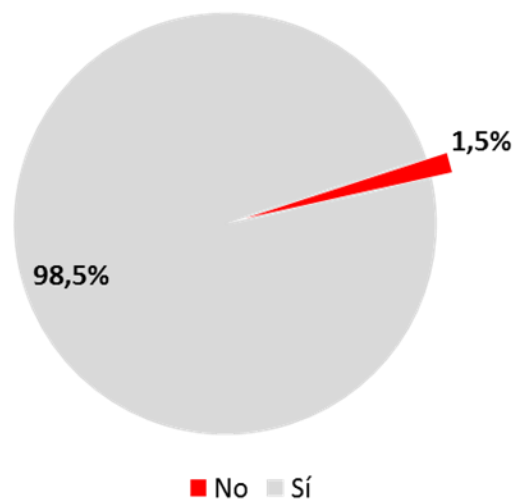
REPOSTULACIÓN AL FOSIS

RECOMENDACIÓN PARA
POSTULAR

EXPECTATIVAS CON EL
PROGRAMA

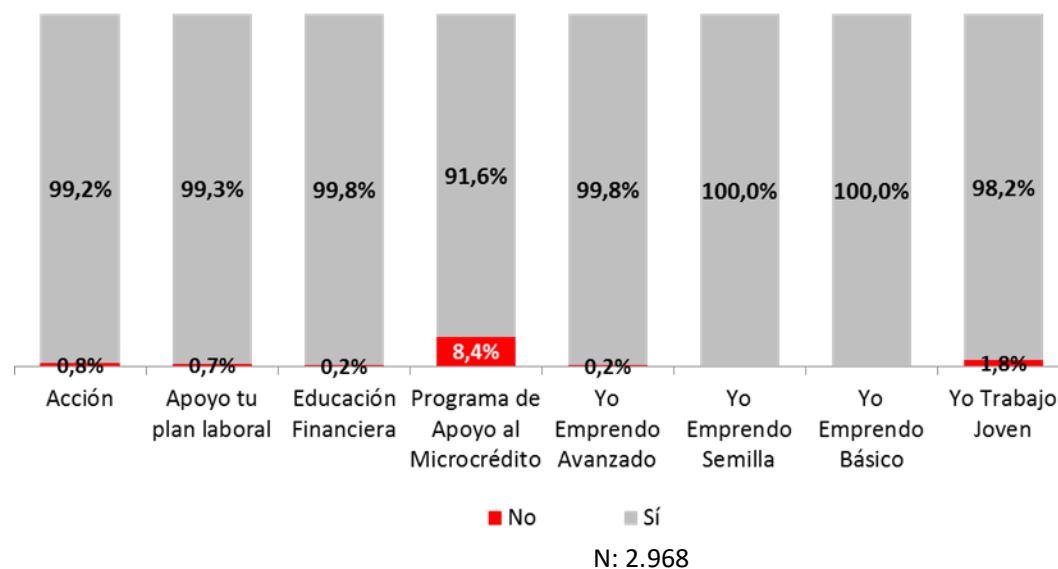
MOTIVOS DE EVALUACIÓN DE
EXPECTATIVAS

¿Recomendaría a otra persona postular a algún programa del FOSIS?



N: 2.968

RECOMENDACIÓN SEGÚN PROGRAMA



N: 2.968

- 98,5% de usuarios/as manifiesta que recomendaría a otros postular a un programa de FOSIS.
- En general, todos los programas tienen un alto nivel recomendación a postular a programas FOSIS (sobre 90%), aunque es el PAM el que tiene la mayor proporción de usuarios/as que dicen que no recomendarían postular a programas de FOSIS (8,4%)

LEALTAD, RECOMENDACIÓN Y EXPECTATIVAS CON EL PROGRAMA

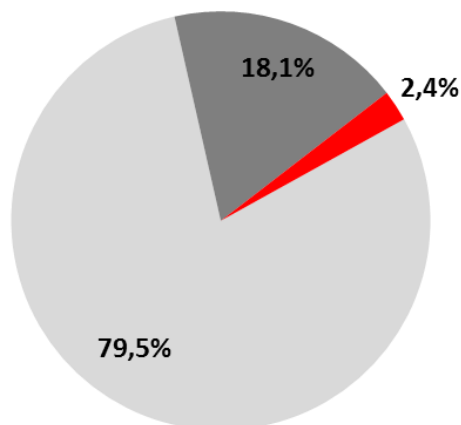
REPOSTULACIÓN AL FOSIS

RECOMENDACIÓN PARA
POSTULAR

EXPECTATIVAS CON EL
PROGRAMA

MOTIVOS DE EVALUACIÓN DE
EXPECTATIVAS

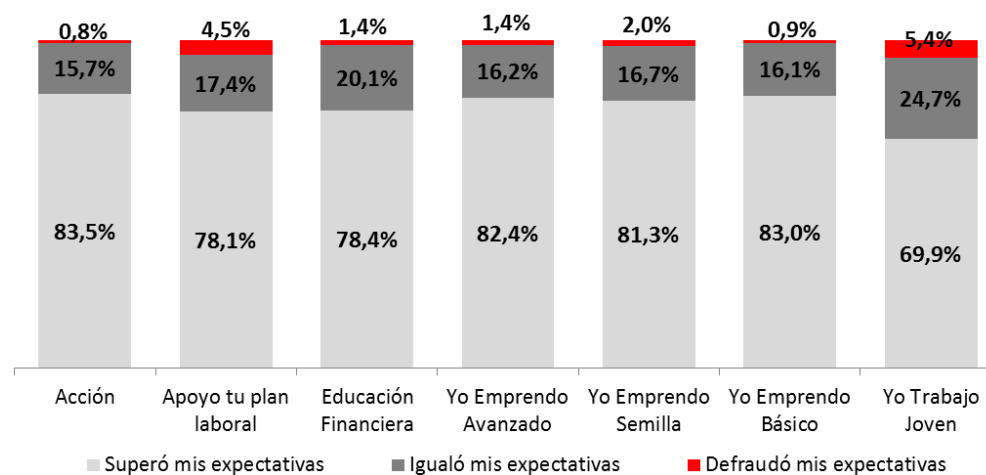
EXPECTATIVAS CON EL PROGRAMA EN GENERAL



■ Superó mis expectativas ■ Iguoló mis expectativas
■ Defraudó mis expectativas

N: 2.508

EXPECTATIVAS SEGÚN PROGRAMA



■ Superó mis expectativas ■ Iguoló mis expectativas ■ Defraudó mis expectativas

N: 2.508

- 79,5% de usuarios/as manifiesta que el programa superó sus expectativas.
- En general, la mayoría de los programas señalan en una alta proporción que el programa superó sus expectativas, donde destaca el programa Acción con un 83,5%.
- Yo trabajo Joven es el programa donde menos se declara haber superado las expectativas (69,9%).

LEALTAD, RECOMENDACIÓN Y EXPECTATIVAS CON EL PROGRAMA

REPOSTULACIÓN AL FOSIS

RECOMENDACIÓN PARA
POSTULAR

EXPECTATIVAS CON EL
PROGRAMA

MOTIVOS DE EVALUACIÓN DE
EXPECTATIVAS

MOTIVOS DE EVALUACIÓN DE EXPECTATIVAS



N: 2.980

*“ Me gustó porque me ayudó a tener confianza po’, de nosotras mismas. A no hacer las cosas dudando, me ira a ir bien o no me ira a ir bien, ósea, seguridad...”
(Beneficiaria, Yo trabajo joven)*

“ Nos sirvió para tener decisión, proyectarnos a algo mejor cada día, estar seguro de nosotros, ahí nos enseñan a que nosotros valemos, nosotros somos algo”

(Beneficiario, Yo emprendo)

- En relación con el gráfico anterior, un 53% de los usuarios /as señala que el programa fue bueno y le gustó, seguido de un 34% que señala que le sirvió o fue un aporte.
- Entre quienes señalan otros motivos, se releva principalmente que el programa les ayudó a superarse y que el apoyo de los monitores fue clave.



GÉNERO Y CUIDADO INFANTIL

VII

GÉNERO Y CUIDADO INFANTIL

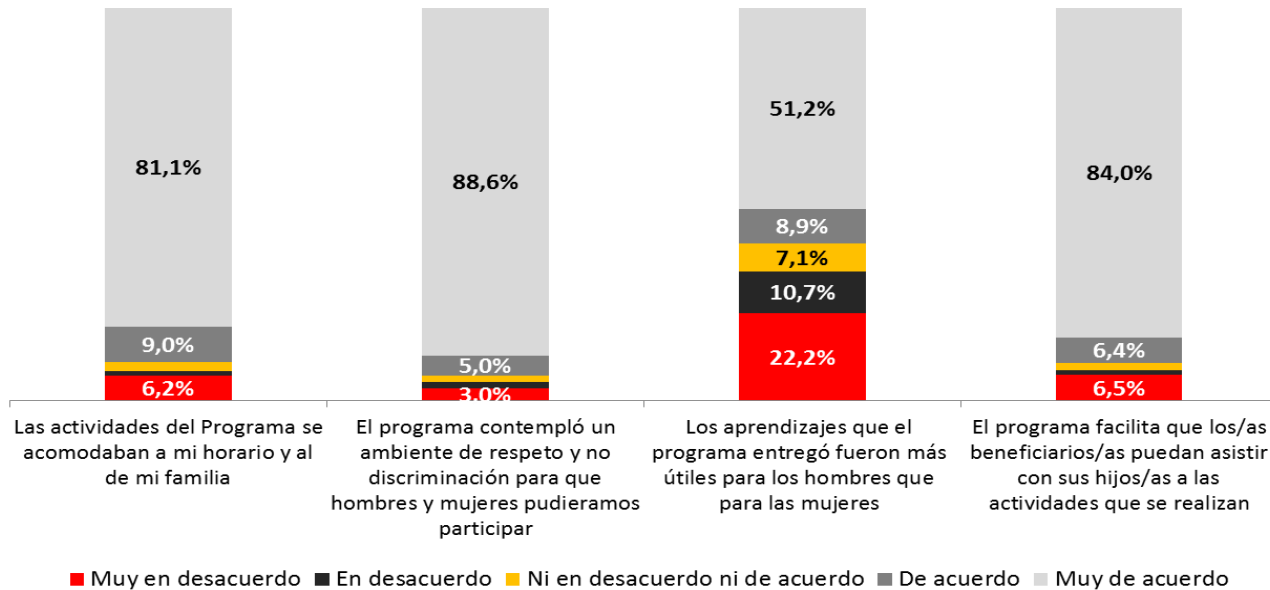
PERSPECTIVA DE GÉNERO

SERVICIO DE CUIDADO INFANTIL

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CUIDADO INFANTIL

RAZON DE NO USO DEL SERVICIO DE CUIDADO INFANTIL

PERSPECTIVA DE GÉNERO EN LOS PROGRAMAS FOSIS



N: 2.980

“Da lo mismo el trabajo que hagan yo creo, yo he visto hombres haciendo empanadas, completos y no se po’, la mujer también.”
(Beneficiaria, Yo emprendo)

“La mujer está a la par con el hombre ahora.”
(Beneficiario, Acción)

- Sobre el 80% de los usuarios/as manifiesta que el programa incorpora elementos de género como: adecuarse al horario de la familia, contemplar un clima de respeto y no discriminación entre hombres y mujeres o la posibilidad de que los usuarios/as puedan asistir a las actividades con sus hijos/as
- Una diferencia muy marcada es la alta atribución que hace la mujer beneficiaria que el aprendizaje en los programas FOSIS, favorece más al hombre que la mujer. Esta atribución que tiene un carácter de un condicionante de conocimiento no es de remoción sencilla, y tiene en parte una explicación en el auto concepto disminuido de la mujer, en base a estereotipos aprendidos en relación al aprendizaje en las áreas productivas avanzadas.

GÉNERO Y CUIDADO INFANTIL

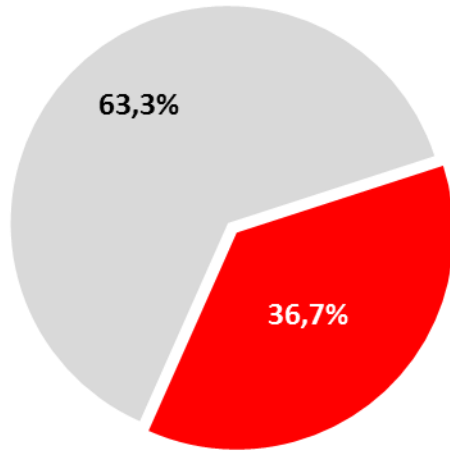
PERSPECTIVA DE GÉNERO

SERVICIO DE CUIDADO INFANTIL

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CUIDADO INFANTIL

RAZON DE NO USO DEL SERVICIO DE CUIDADO INFANTIL

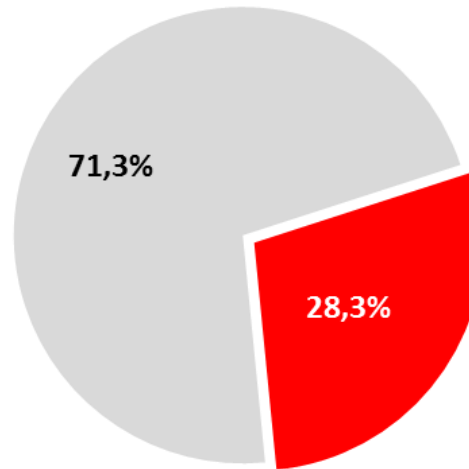
¿Tiene hijos menores de edad?



■ No ■ Sí

N: 2.980

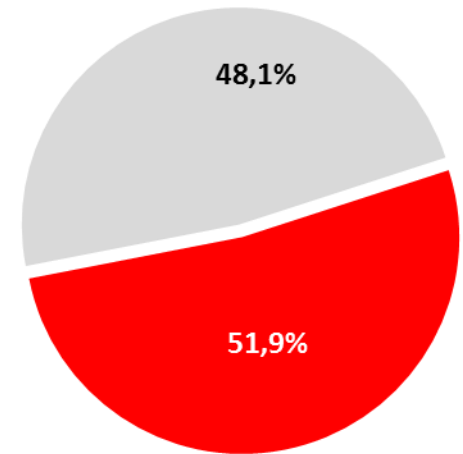
¿El programa le ofreció el servicio de cuidado infantil?



■ No ■ Sí

N: 1.884

¿Utilizó usted el servicio de cuidado infantil?

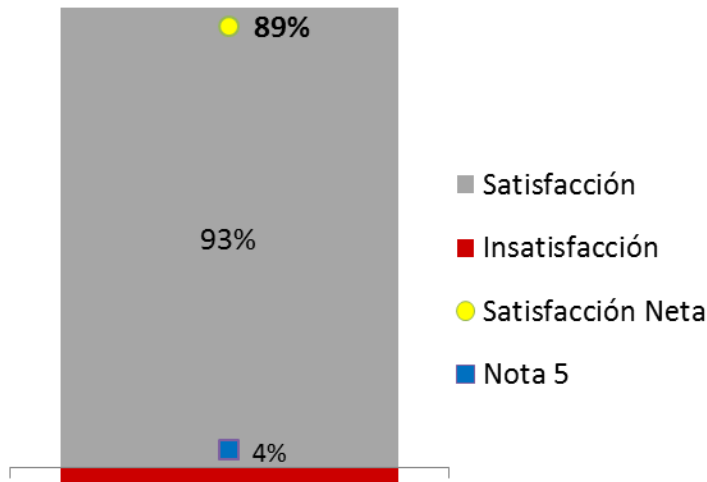


■ No ■ Sí

N: 1.342

- 63,3% de usuarios/as tiene hijos menores de edad.
- 71,3% declara que el programa le ofreció utilizar el servicio de cuidado infantil.
- 48,1% señaló haber utilizado el servicio de cuidado infantil.

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CUIDADO INFANTIL



Satisfacción con el servicio de cuidado infantil

N: 644

- Entre quienes utilizaron el servicio de cuidado infantil, evalúan con un ISN de 89%.
- Las diversas medidas de equidad de género de los programas de FOSIS, tienen un reconocimiento positivo y uso intensivo por parte de las usuarias y logran una remoción efectiva de barreras de género, mediante la compatibilidad hogar y trabajo, respeto laboral y acceso al cuidado infantil.
- En el caso del cuidado infantil, que tiene un amplio uso por las usuarias FOSIS, no hay uso generalizado de la acción, ya hay otras ofertas formales o familiares asequibles. De allí que se podría considerar satisfactoria la calidad de acceso al cuidado infantil como acción afirmativa de FOSIS.

GÉNERO Y CUIDADO INFANTIL

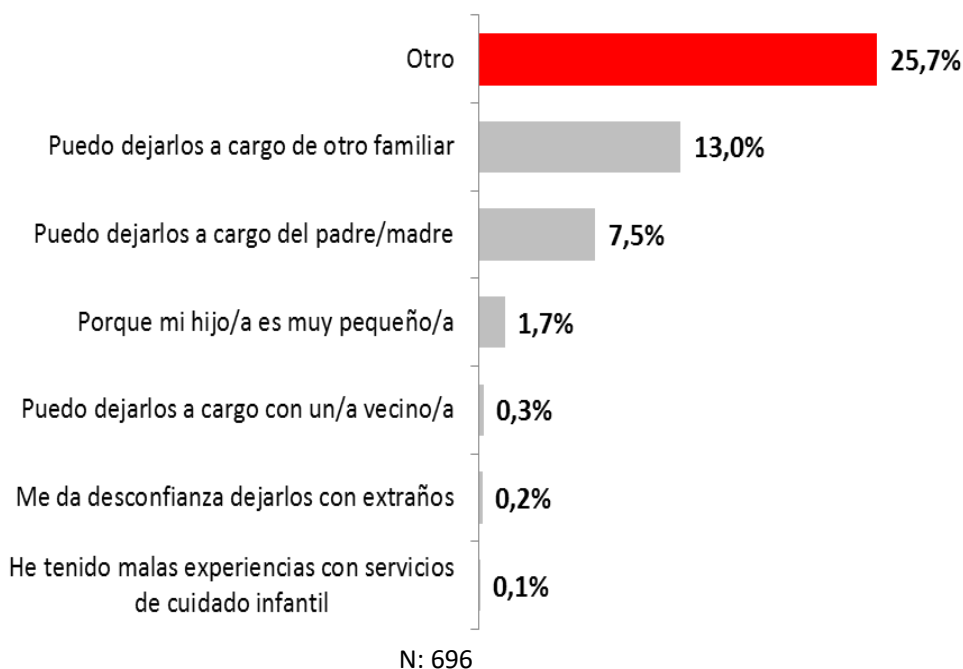
PERSPECTIVA DE GÉNERO

SERVICIO DE CUIDADO INFANTIL

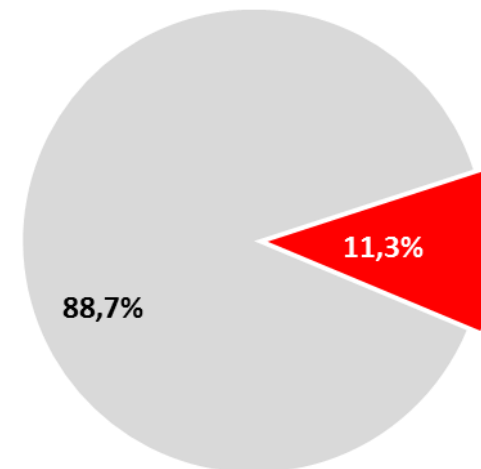
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CUIDADO INFANTIL

RAZON DE NO USO DEL SERVICIO DE CUIDADO INFANTIL

RAZONES DE NO USO DEL SERVICIO DE CUIDADO INFANTIL



OTRA RAZÓN



■ Porque pueden cuidarse solos
■ Porque están en el Jardín o Colegio

N: 178

- Entre razones de no uso de servicio infantil 7,5% manifiesta que puede dejarlo con el padre o madre, 13% que puede dejarlos con otro familiar y 25,7% señala otra razón.
- Al indagar en las otras razones (25,7%) de no uso del servicio de cuidado infantil, un 88,7% señala que se debe a que los hijo/as están en el jardín o colegio y un 11,3% a que pueden cuidarse solos.



Ministerio de Desarrollo



FOSIS

Fondo de Solidaridad e Inversión Social

www.fosis



VIII

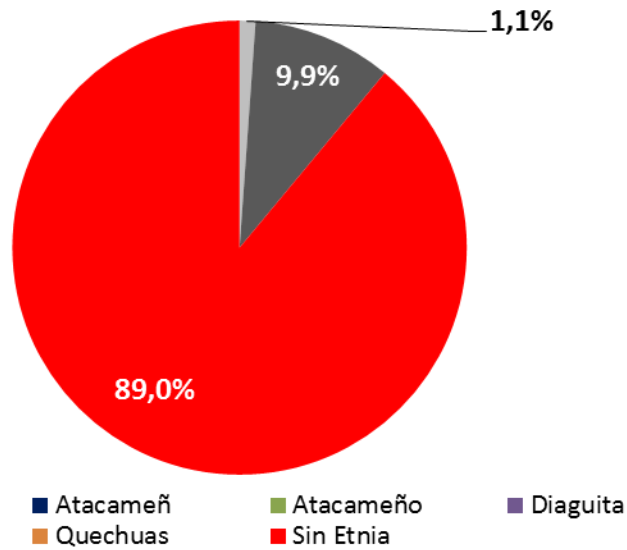
INCLUSIÓN SOCIAL: ETNIA, NACIONALIDAD Y DISCAPACIDAD

INCLUSIÓN SOCIAL

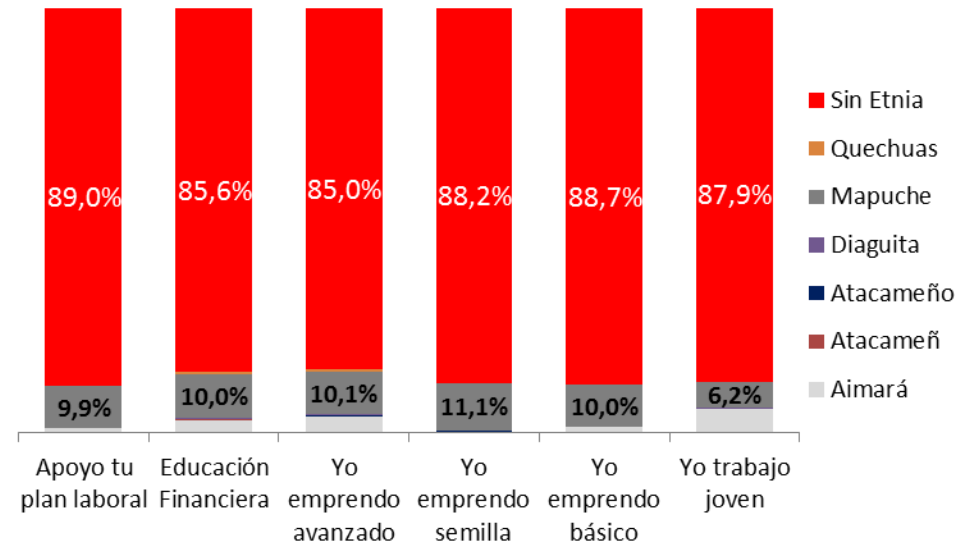
ETNIA

NACIONALIDAD

DISCAPACIDAD



N: 3.444

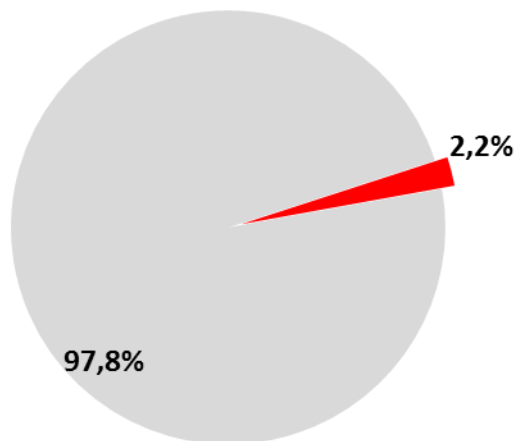


N: 3.444

- Mayor población de usuarios/as sin etnia. Entre quienes declaran etnia, mayor proporción de mapuches.
- En la desagregación por programa, existe similar distribución por etnia.

INCLUSIÓN SOCIAL

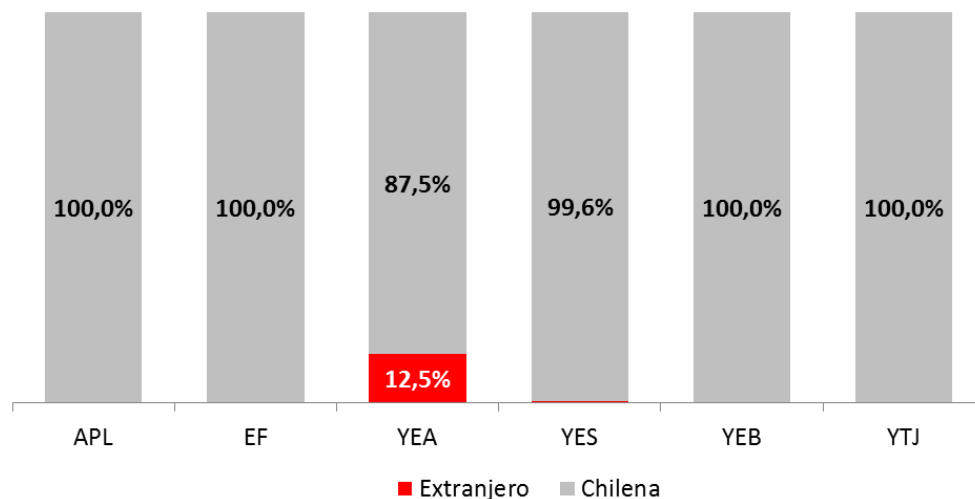
ETNIA



■ Extranjero ■ Chilena

N: 3.444

NACIONALIDAD



■ Extranjero ■ Chilena

N: 3.444

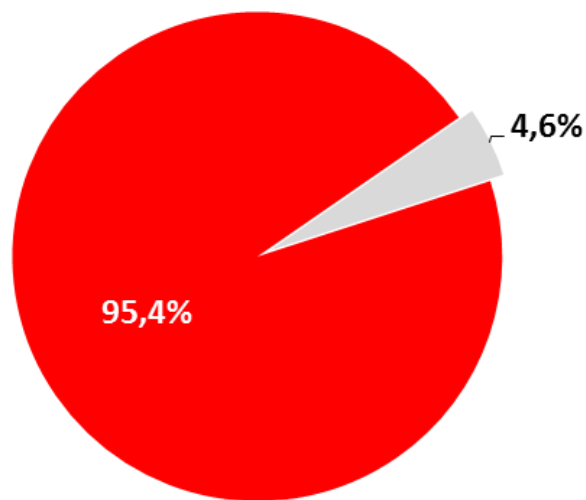
- Población usuaria es mayoritariamente de nacionalidad chilena.
- Mayor población extranjera en programa Yo emprendo Avanzado.

INCLUSIÓN SOCIAL

ETNIA

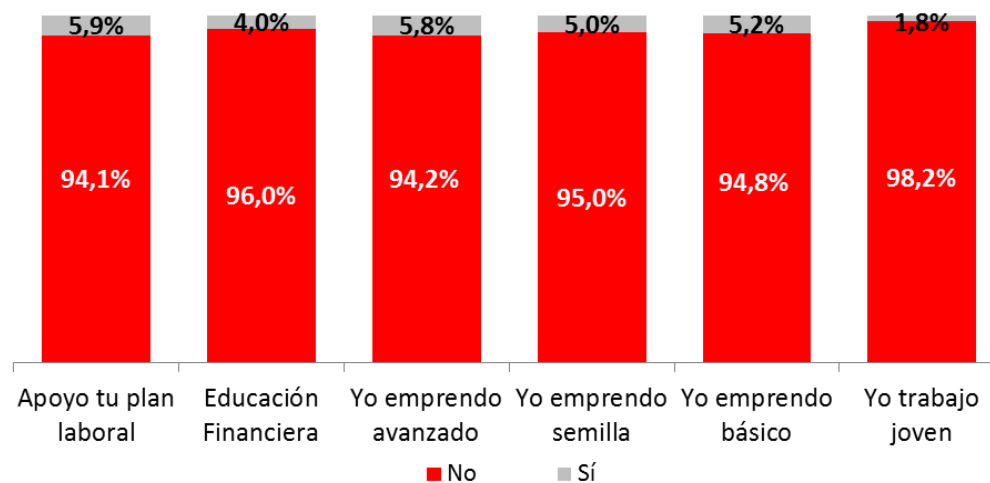
NACIONALIDAD

DISCAPACIDAD



■ No ■ Sí

N: 3.444



N: 3.444

- 4,6% de usuarios/as beneficiarios/as declaran tener alguna discapacidad.
- Distribución es similar a nivel de programas.



FOSIS
contigo

Programa de Empleo
Cochrane 2

ANÁLISIS MATERIAL CUALITATIVO

IX

El análisis cualitativo constituye la triangulación de grupos focales con usuarios/as y de respuestas a preguntas abiertas por cumplimiento de expectativas del programa (supera, cumple o defrauda expectativas). En particular análisis de 68 respuestas a razones de porqué se defraudaron las expectativas en el programa (Enfoque de *Grounded Theory*).

En el siguiente esquema se presenta un mapeo de las distintas razones de no cumplimiento del programa que podrían explicar la insatisfacción de usuarios y usuarias insatisfechos/as

ANÁLISIS DE NO CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS DEL PROGRAMA

Los beneficiarios presentan una expectativa que no se condice con la realidad del programa. Ya sea porque su expectativa de resultados y forma de ejecución era mayor, o bien simplemente porque el programa “no era lo esperado”, sin mayor detalle. Todos estos aspectos pueden relacionarse con fallas en el proceso de selección de los beneficiarios, el diseño del programa o la performance del mismo.

Estándar del Beneficiario,
Distinto al del programa

Incongruencia por
Alta Expectativa de
Forma y Contenido

*“YO ESPERABA MÁS TIEMPO DE
CAPACITACIÓN”*

*“SE SUPONIA PARA QUE ERA
EMPRENDEDORES QUE YA
TENIAN NEGOCIO Y LAS
HERRAMIENTAS QUE ME DIERON
ERA PARA UNA PERSONA QUE
ESTUBIERA EMPEZANDO EL
NEGOCIO*

Incongruencia por
Alta Expectativa de
Resultados

*“LOS RECURSOS NO FUERON
ENTREGADOS PARA PODER
ARMAR EL NEGOCIO”*

*“PORQUE PENSABA QUE ME
IBAN A DAR MÁS PLATA
PARA MEJORAR MI CASA”*

*“PORQUE PENSE QUE ME IBA A
AYUDAR A BUSCAR TRABAJO Y
NO FUE ASÍ”*

Incongruencia
Inespecífica

*“EL PROGRAMA NO ERA LO QUE
YO QUERÍA”*

*“ESPERABA OTRA
COSA”*

*“NO ERA LO QUE YO
ESPERABA”*

ANÁLISIS DE NO CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS DEL PROGRAMA

Performance del Programa

Los beneficiarios plantean varias razones para argumentar el hecho de haberse defraudado su expectativas acerca del programa.

Estas van desde el hecho de que no pudieron completar el programa y debieron desertar, una disconformidad con el ejecutor, ejecución inadecuada y hasta la existencia de efectos perversos por asistir.

“PORQUE SI YO YA TENIA UN EMPRENDIMIENTO Y POSTULE PARA SEGUIR EMPRENDIENDO POR FALTA DE TIEMPO ME HECHARON AL OLVIDO CUANDO NO PUDE IR”

“NO PUDE TOMAR EL CURSO DONDE YO QUERIA”

“PORQUE ERA UN PROYECTO QUE UNO ASISTIA TODOS LOS DIAS Y PERDI LA MERCADERIA”

“PORQUE ME COMPRABAN PUROS MATERIALES CHINOS”

“NUNCA ME DIERON EL APOYO OFRECIDO, MI ASISTENTE SOCIAL NUNCA ME APOYO EN NADA”

“ME DEJARON BOTADA A MITAD DE CAMINO”

“POR QUE YO EN ESE TIEMPO NECESITABA CAPACITARME Y NO ME CAPACITARON”

“LA ORGANIZACIÓN DE LA GENTE ERA MALA, NO ESTABAN PREPARADAS, NO FUE LO QUE ESPERABA, SI NO CATETEABA, NO HACIAN NADA”

“POR TEMAS INTERNOS DEL CONSULTOR NO PUDE PARTICIPAR DE LOS TALLERES, SOLO ME DIERON LA PLATA PARA COMPRAR LAS COSAS”

“LA PERSONA QUE LA VISITO NO ERA LA ADECUADA, ERA PESADA”

“PORQUE YO ESPERABA QUE TRATARAN OTRAS COSAS, COMO QUE FUERA MÁS CONCRETO CON LO DEL AHORRO O CONTABILIDAD”

ANÁLISIS DE NO CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS DEL PROGRAMA

Diseño

Relacionados con los insatisfactorios detallado anteriormente pueden haber problemas de diseño del programa, en el sentido de que probablemente su especificación en términos de tiempos de ejecución, cierre, perfil de usuario por integrar, quizás condicionan la posibilidad de que no se cubran adecuadamente las expectativas de los usuarios. En particular, el aspecto de perfil de selección, seguimiento y continuidad son factores especialmente destacados.

Estándar del Beneficiario, Distinto al del programa

Performance del Programa

Aspectos de Selección

“NO NOS DIERON RESPUESTA PORQUE DICEN QUE COMO ESTABAMOS LOS DOS POSTULANDO Y SALIMOS LOS DOS FAVORECIDOS, NO LE DIERON EL PROYECTO A MI MARIDO”

“EL PROGRAMA NO ERA LO QUE YO QUERIA”

“POR QUE ES MAS PARA DUEÑAS DE CASA PARA FINANCIAR LAS FINANZAS DEL HOGAR QUE DE UN NEGOCIO”

Falta de Continuidad

“POR QUE DESPUES NO PUDO SEGUIR EFECTUANDO MAS INICIACION DE ACTIVIDADES”

“PORQUE ME DIJERON QUE PODIA SEGUIR PARTICIPANDO Y NO QUEDE EN EL SEGUNDO PROYECTO DEL FOSIS EL CUAL HUBIERA SIDO MUY IMPORTANTE PARA MI”

“PORQUE NO HAY APOYO Y NO HAY SEGUIMIENTO”

“NO HE PODIDO SEGUIR TRABAJANDO EN MI NEGOCIO”

“POR QUE YO PENSE QUE IBA A SEGUIR EN LA SEGUNDA ETAPA”



**FOSIS**
Ministerio de
Desarrollo Social

FOSIS
Fondo de Solidaridad e
Inversión Social

www.fosis.cl

programa
YO EMPRENDO

semilla



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL ESTUDIO

CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS

- **Mayor predominio de usuarias** en todos los programas aunque en el programa Yo trabajo jóvenes se observa el mayor porcentaje de hombres.
- La **edad promedio de los/as usuarios/as está en los 42 años**, es decir, personas adultas en todos los programas con excepción del programa de Jóvenes, donde la misma línea programática define el promedio de edad.
- En cuanto a los niveles educacionales alcanzados, **la mayor parte de los/as usuarios/as presentan niveles de escolarización importantes, ya sea a nivel de media completa o básica completa.**
- Del total de usuarios/as, **uno de cada cuatro señala no presentar un trabajo que le genere ingresos**, aunque la mayor parte sí señala estar recibiendo ingresos, hecho que se replica en todos los programas.

EVALUACIÓN GENERAL DE LOS PROGRAMAS

- La satisfacción inicial con el programa es alta en todos ellos la que se empina por sobre el 89% de satisfacción neta.
- La satisfacción final logra alcanzar mismo nivel que satisfacción inicial.

EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EJECUTORA

- Se observó un alto nivel de satisfacción con la entidad ejecutora dando cuenta de un 89% de satisfacción neta y muy baja insatisfacción.
- Se evalúan muy bien los atributos señalados, **destacando el grado de profesionalismo de los ejecutores, la oportunidad de la información entregada**, entre otros ámbitos.

PROCESO DE POSTULACIÓN A LOS PROGRAMAS

- La mayor parte señaló haber postulado a través de las modalidades regulares. De quienes postularon por otras vías, el grueso de ellos indicó haberlo hecho a través del municipio. Este hecho es relevante toda vez que el **municipio aparece como un ente articulador de la red de trabajo** importante a través de sus diversos departamentos.
- En lo que refiere a la evaluación de los procesos específicos, el que aparece con la mayor brecha de mejora se refiere a los **tiempos relacionados para conocer los resultados**, mientras que el trato y la amabilidad aparece como el aspecto mejor evaluado.

CONOCIMIENTO, IMAGEN Y EVALUACIÓN FOSIS

- Resulta relevante el **bajo posicionamiento de la institución al momento de referirse como el responsable del programa**, este posicionamiento es clave sobre todo porque el prestigio de la institución se pierde en el programa PAM
- La satisfacción inicial y final con los programas del FOSIS aparecen con altos grados asociados, lo que da cuenta de que los usuarios/as estarían conformes con ello.
- Dentro de los atributos evaluados, todos aparecen con altos grados de reconocimiento, siendo la **calidad de los programas uno de los que presenta mejor evaluación, junto con la probidad, claridad y transparencia asociadas.**

LEALTAD, RECOMENDACIÓN Y EXPECTATIVAS

- Un alto porcentaje de usuarios/as señala que **volvería a postular y que recomendarían el programa sin dudarlo.** Hecho que se refuerza con los resultados antes señalados que indican altos grados de satisfacción con los procesos y los productos entregados.
- Asimismo, **se tiende a superar las expectativas iniciales con el programa** lo que da cuenta de los altos grados de satisfacción del programa en los usuarios/as hecho que se explica en la evaluación de calidad del programa y en la utilidad que les significa.

GÉNERO Y CUIDADO INFANTIL

- **Altos grados de acuerdo con las formas del programa, con excepción de la utilidad de los aprendizajes donde se observaron mayores grados de desacuerdo.** Quizás una explicación estaría dada por la homogeneización de los aprendizajes que no recogen las diferencias de necesidades entre ambos géneros.
- Si bien se señala que el programa ofreció servicios de cuidado infantil para quienes tienen hijos menores, **menos de la mitad de los encuestados indicó haberlos utilizado.** De estos, el 91,7% eran mujeres.
- **Se observa un alto grado de satisfacción con el servicio,** esto porque aunque no se tengan hijos, el solo hecho de contar con este servicio genera satisfacción en los usuarios/as.
- Quienes señalan no utilizar los servicios, **se debería a que sus hijos están en el colegio o pueden cuidarse solos,** hecho que se relaciona además con el promedio de edad de las usuarias, el que está por sobre los 40 años.

GÉNERO Y CUIDADO INFANTIL

- Elemento distintivo de los programas FOSIS es el predominio femenino de sus usuarias, por tener una oferta programática con escasas barreras de género de entrada, y que ha removido progresivamente barrera de género y ha implantado acciones de fomento al ingreso femenino, mediante acciones de cuidado materno infantil, adaptabilidad horaria.
- Alta atribución que hace la mujer beneficiaria que el aprendizaje en los programas FOSIS, favorece más al hombre que la mujer. Esta atribución que tiene un carácter de un condicionante de conocimiento que no es de remoción sencilla, y tiene en parte una explicación en el auto concepto disminuido de la mujer, en base a estereotipos aprendidos en relación al aprendizaje en las áreas productivas avanzadas.
- Medidas de equidad de género de FOSIS, tiene un reconocimiento positivo y uso intensivo por parte de las usuarias y logran una remoción efectiva de barreras de género, mediante la compatibilidad hogar y trabajo, respeto laboral y acceso al cuidado infantil.
- En el caso del cuidado infantil, que tiene un amplio uso por las usuarias FOSIS, no hay uso generalizado de la acción, ya hay otras ofertas formales o familiares asequibles. De allí que se podría considera con satisfactoria la calidad de acceso al cuidado infantil como acción afirmativa de FOSIS.

DEFINICIÓN DE LAS DIMENSIONES DEL MODELO

- Deben existir definiciones de base de las variables que determinan el modelo de satisfacción. Por ejemplo, una definición clara de los productos de FOSIS, permitirá definir qué productos son parte efectiva de la oferta de la FOSIS, y cuáles corresponden a productos de otros actores y stakeholders (instituciones ejecutoras).
- Respecto de la definición de las dimensiones de análisis, el ***Índice Mexicano de Satisfacción de los Beneficiarios de los Programas Sociales (IMSAB)*** define algunos temas claves respecto de cómo medir satisfacción en el ámbito público:
 - No existe mayor competencia a nivel de oferentes de los servicios, puesto que la oferta se genera de parte del Estado.
 - La capacidad de “castigo”, de los beneficiarios hacia los programas, no posee mayor peso en el corto plazo, puesto que su capacidad de elección se ve limitada a la focalización realizada previamente.
 - Al remitir generalmente a personas con baja educación, el nivel de información respecto de los programas disminuye.
 - La pretensión de retención de los usuarios no coincide para éste caso, debido a que la construcción de los programas sociales se basa en la hipótesis de que a futuro los beneficiarios superen su condición de vulnerabilidad social.

REFLEXIÓN METODOLÓGICA DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

- Una reflexión de carácter más técnico tiene que ver con la definición de una serie de elementos “más duros”, en torno a cuestiones como si la escala que se está utilizando en la actualidad es la más adecuada para medir satisfacción en este contexto, y de la utilización de ponderadores para la construcción del modelo de satisfacción.
- Es necesario establecer si la “escala escolar”, ampliamente utilizada en la evaluación de la oferta pública por su universalidad, es la más adecuada. Uno de los problemas que en la actualidad tienen los estudios de satisfacción es la falta de variabilidad en las respuestas, es decir, en general los beneficiarios tienden a concentrarse en los niveles más altos de la escala que dan cuenta de una visión muy positiva de los beneficios;
- Sin embargo, esto por un lado impide que este tipo de estudios sean una herramienta real para hacer gestión al interior de las instituciones responsables.
- Por otro lado, dificulta la utilización de algunas herramientas estadísticas que son de gran utilidad para el análisis de los resultados de estos estudios y que parten de una serie de supuestos que la falta de variabilidad en las respuestas tiende a debilitar (por ejemplo, el supuesto de normalidad, multicolinealidad, etc.).



“ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS FOSIS 2015”



PREPARADO POR:

