



SATISFACCIÓN USUARIOS 2008 DE PROGRAMAS FOSIS, MEDICIÓN 2010

Abril 2011

CONTENIDOS DEL INFORME

2

- 1. Antecedentes Metodológicos**
- 2. Características del entrevistado**
- 3. Presentación de Resultados**
 - 3.1 Satisfacción General FOSIS**
 - 3.2 Lealtad de Beneficiarios**
 - 3.3 Evaluación General Apoyo, Proyecto o Curso**
 - 3.4 Satisfacción General con Agente de Desarrollo Social (ADL)**
 - 3.5 Satisfacción General con Institución Ejecutora**
 - 3.6 Resultados del proyecto**
 - 3.7 Problemas**
 - 3.8 Empoderamiento**
 - 3.9 Género**
- 4. Conocimiento e Imagen Fosis**
- 5. Oficina de Atención ciudadana (OAC)**
- 6. Sugerencias**
- 7. Conclusiones**

1. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS

Ficha Metodológica

4

• Objetivos	Determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios de programas del FOSIS, tanto con el beneficio recibido como con la institución intermediaria ejecutora y con el FOSIS. Comparar los resultados con los obtenidos en mediciones anteriores.
• Población Objetivo	Beneficiarios de programas del FOSIS que recibieron el beneficio en el año 2010, con edades superiores a 15 años.
• Tipo de Estudio	Cuantitativo, basado en entrevistas presenciales en los hogares de los beneficiarios.
• Muestra	Se realizaron un total de 1.760 encuestas, realizadas en todo el país. La encuesta abarcó beneficiarios de 7 programas entregados por el FOSIS.
• Selección muestral	Aleatoria de una base de datos de los beneficiarios entregada por el FOSIS.
• Ponderación de resultados	Los resultados fueron ponderados por el peso de cada programa en el total y a su vez de cada programa dentro de la región.
• Terreno	La toma de información fue entre el 13 de enero y el 01 de marzo del 2011.

Errores Muestrales por Programa

5

PROGRAMA	UNIVERSO	n	ERROR AL 95%
Apoyo a Actividades Económicas	7997	247	6,04
Apoyo al Micro emprendimiento y Empleo Extraordinario (Pame)	26046	239	6,28
Desarrollo Social	12473	243	6,16
Empleabilidad Juvenil	1351	242	5,18
Emprende Más	1034	237	4,91
Emprendimientos Sociales	1199	242	5,03
Puente	40419	310	5,52
TOTAL	90519	1760	2,29

Errores Muestrales por Zona

6

ZONA	REGIONES	UNIVERSO	n	ERROR AL 95%
I	I, II, III y XV	8008	411	4,59
II	IV, V, VI y XIII	41099	499	4,33
III	VII, VIII, IX, XIV	31862	434	4,64
IV	X, XI, XII	9550	416	4,6
TOTAL		90519	1760	2,29

Errores Muestrales por Programa y Zona

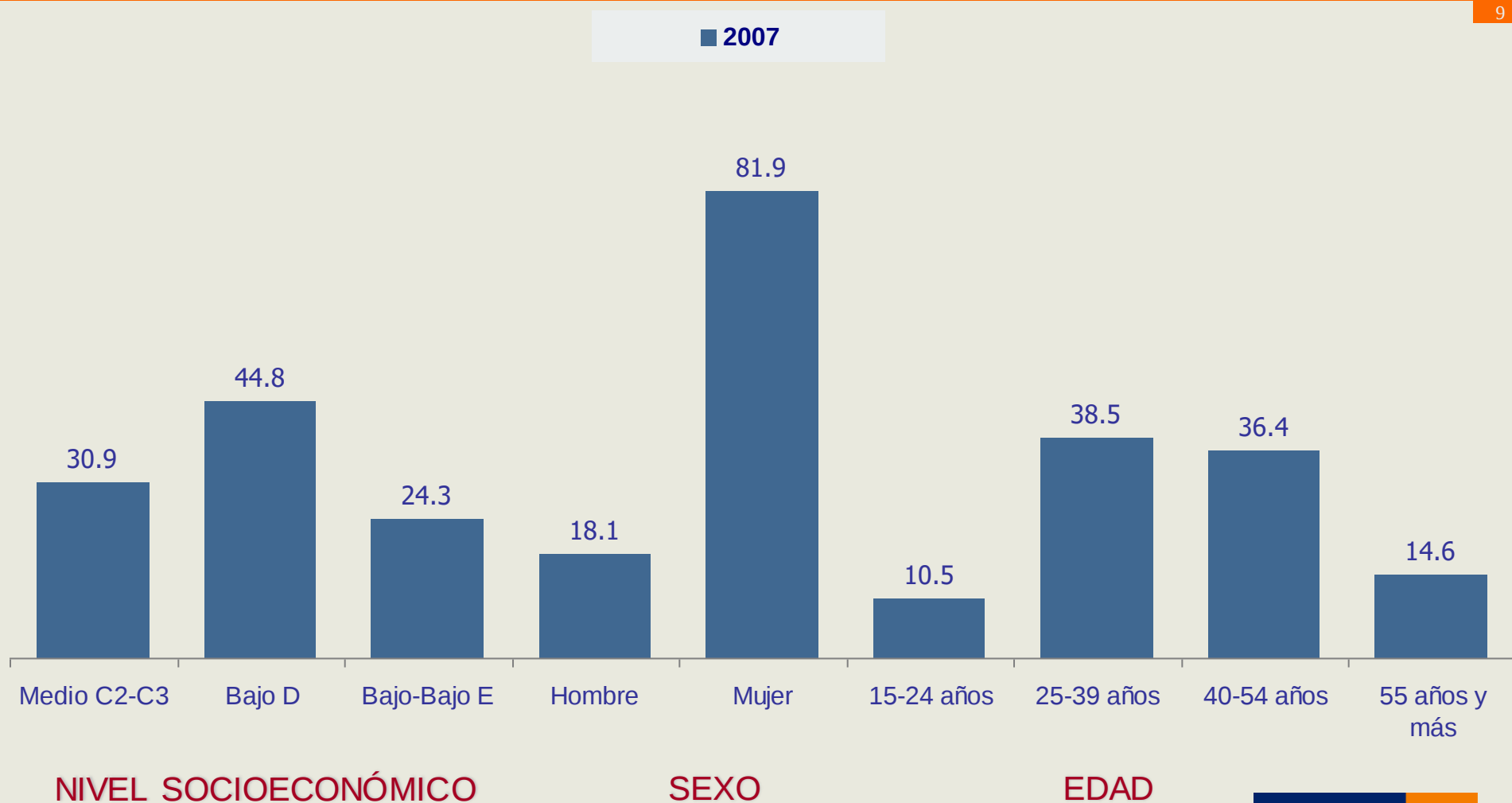
7

PROGRAMA / ZONA		I	II	III	IV	Total
Apoyo a Actividades Económicas	n	99	70	33	45	247
	Error al 95%	9	11,53	16,75	13,61	
Apoyo al Micro emprendimiento y Empleo Extraordinario (Pame)	n	50	47	54	88	239
	Error al 95%	13,42	14,24	13,26	10,09	
Desarrollo Social	n	91	52	19	81	243
	Error al 95%	9,81	13,48	22,3	10,45	
Empleabilidad Juvenil	n		89	153		242
	Error al 95%		8,87	6,31		
Emprende Más	n	32	104	79	22	237
	Error al 95%	6,14	7,9	8,43	14,71	
Emprendimientos Sociales	n	44	102	44	52	242
	Error al 95%	7,64	8,36	12,3	7,67	
Puente	n	95	35	52	128	310
	Error al 95%	9,76	16,53	13,55	8,4	
Total Muestra		411	499	434	416	1760

2. LOS ENTREVISTADOS

Caracterización de los entrevistados

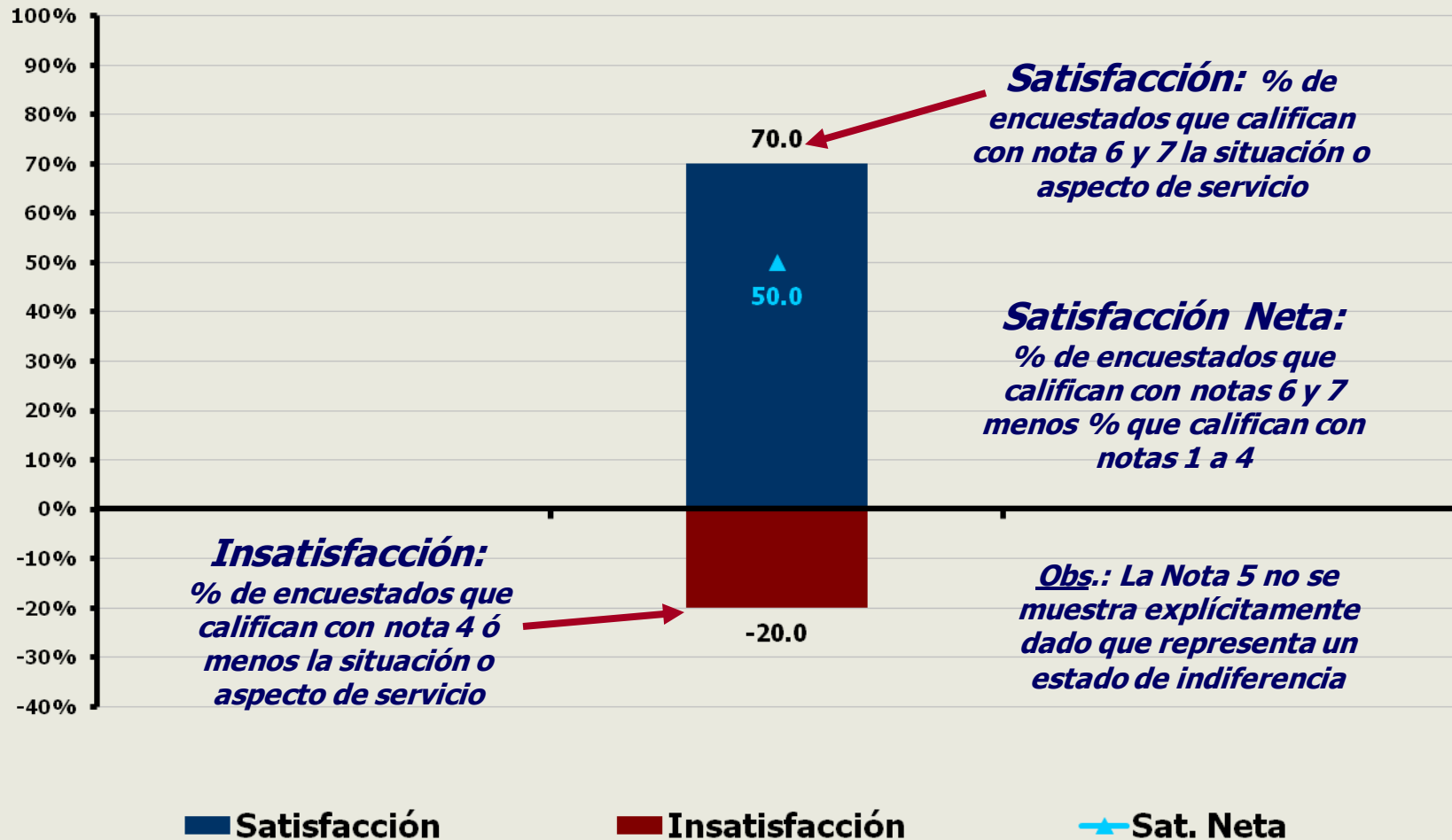
Total Muestra: 1.760 casos



3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Presentación de los Resultados

11



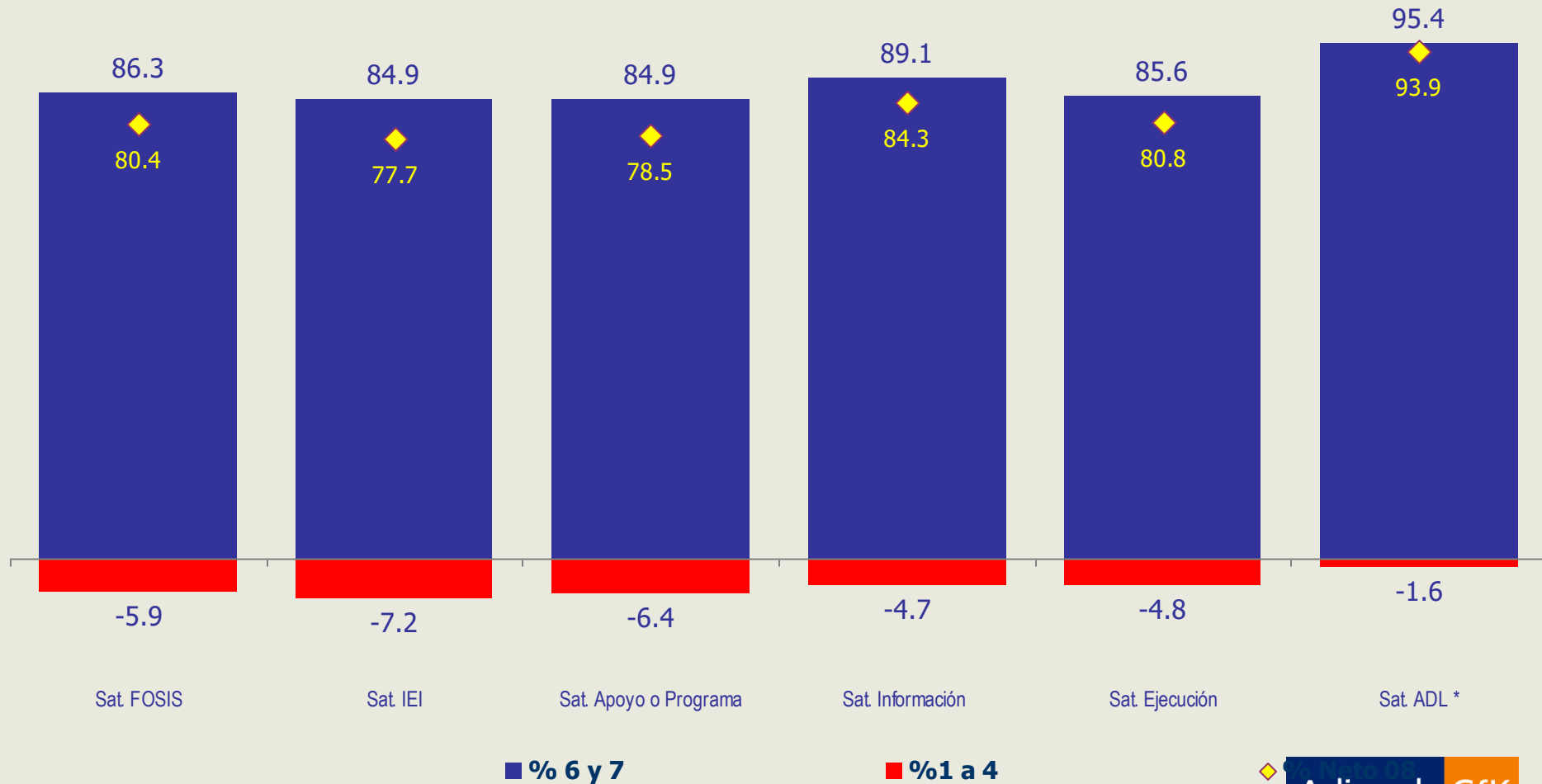
3.1 Satisfacción General

Satisfacción General

Escala de notas 1 a 7 - Resultados totales

Muestra Total FOSIS: 1760 casos

13

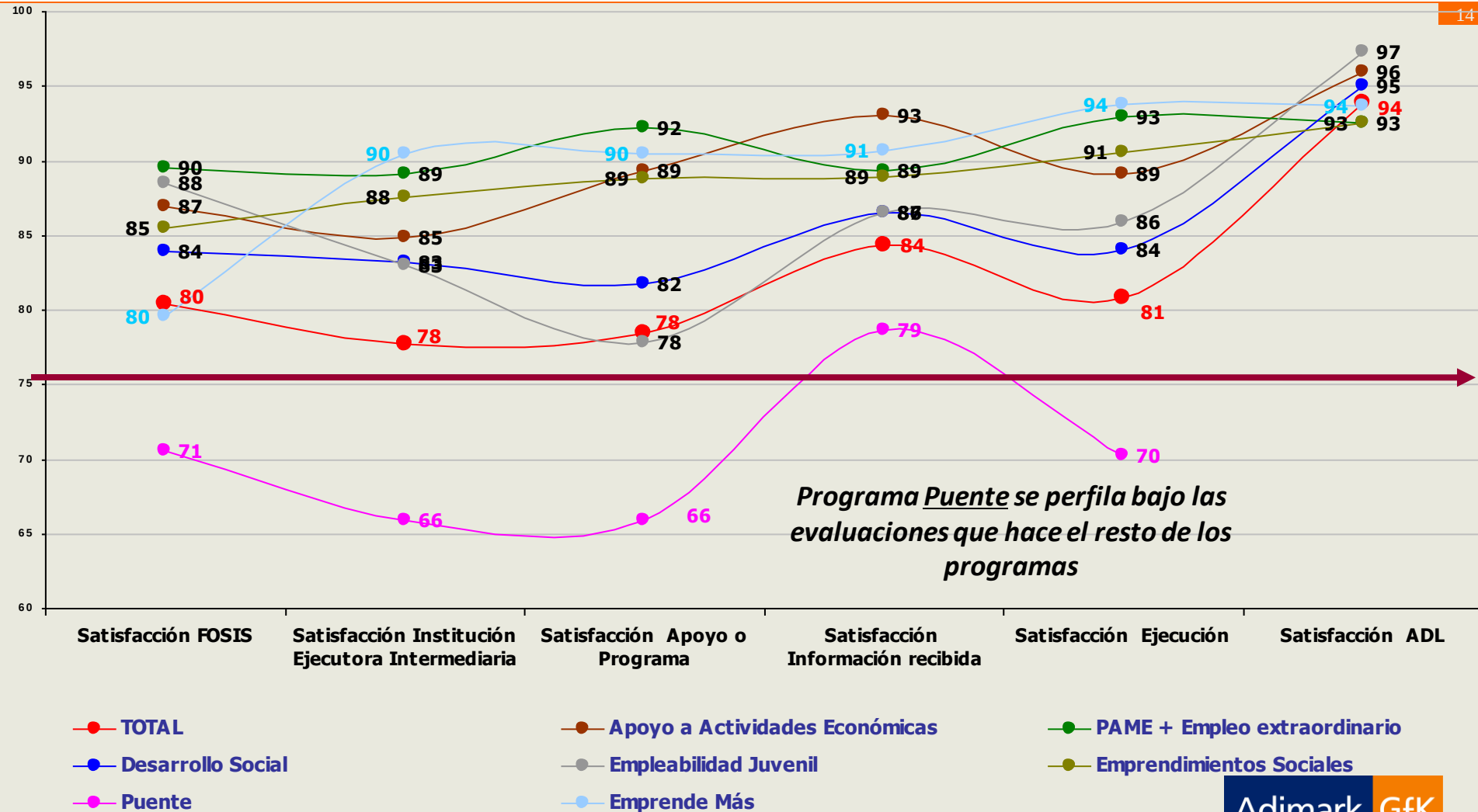


*Excluye Programa Puente

Satisfacción General

Escala de notas 1 a 7, % Notas Netas - Datos por Programa

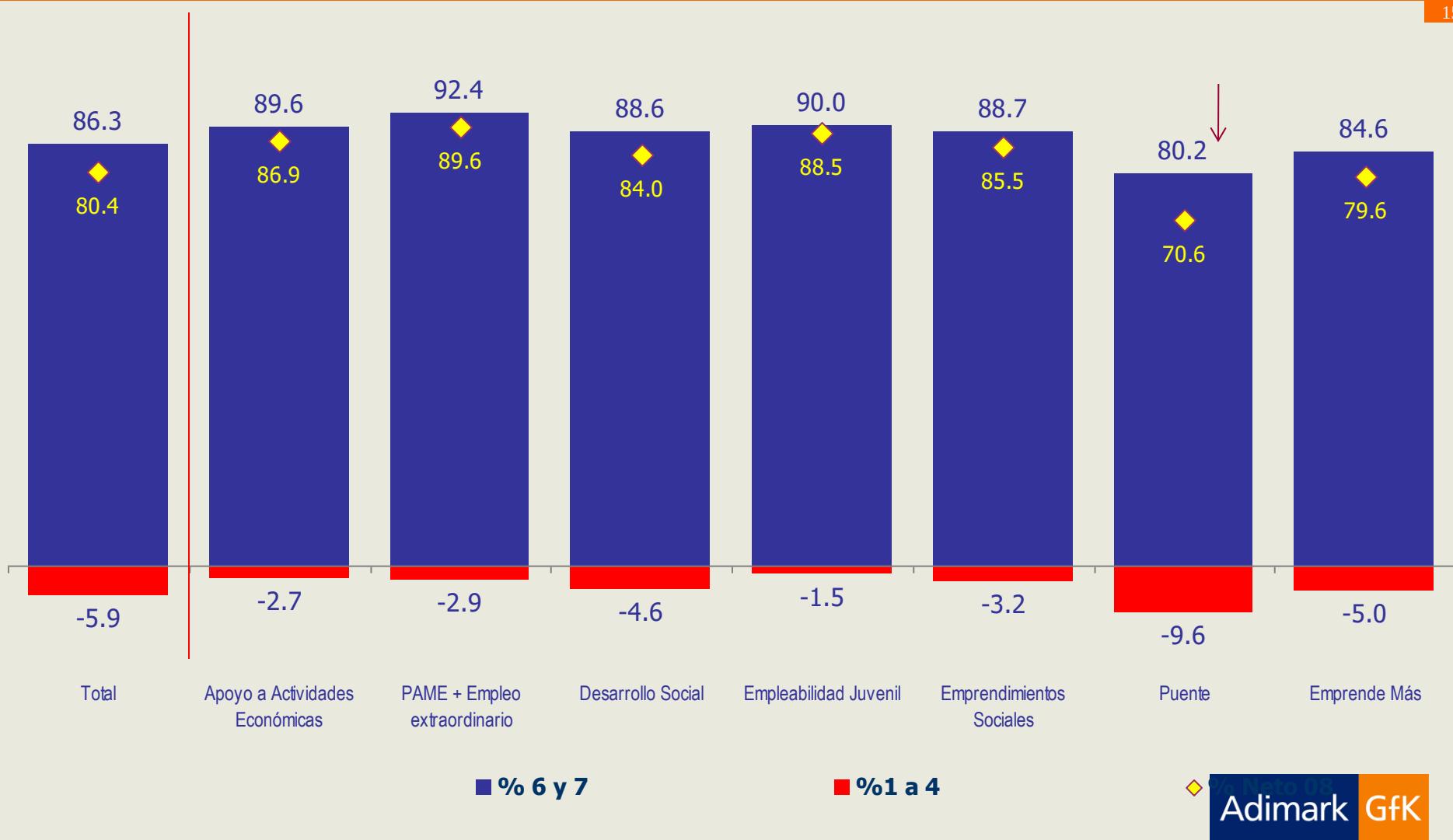
Muestra Total FOSIS: 1760 casos



Satisfacción General con el FOSIS

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa

Quienes conocen al FOSIS: 95% (1.726)



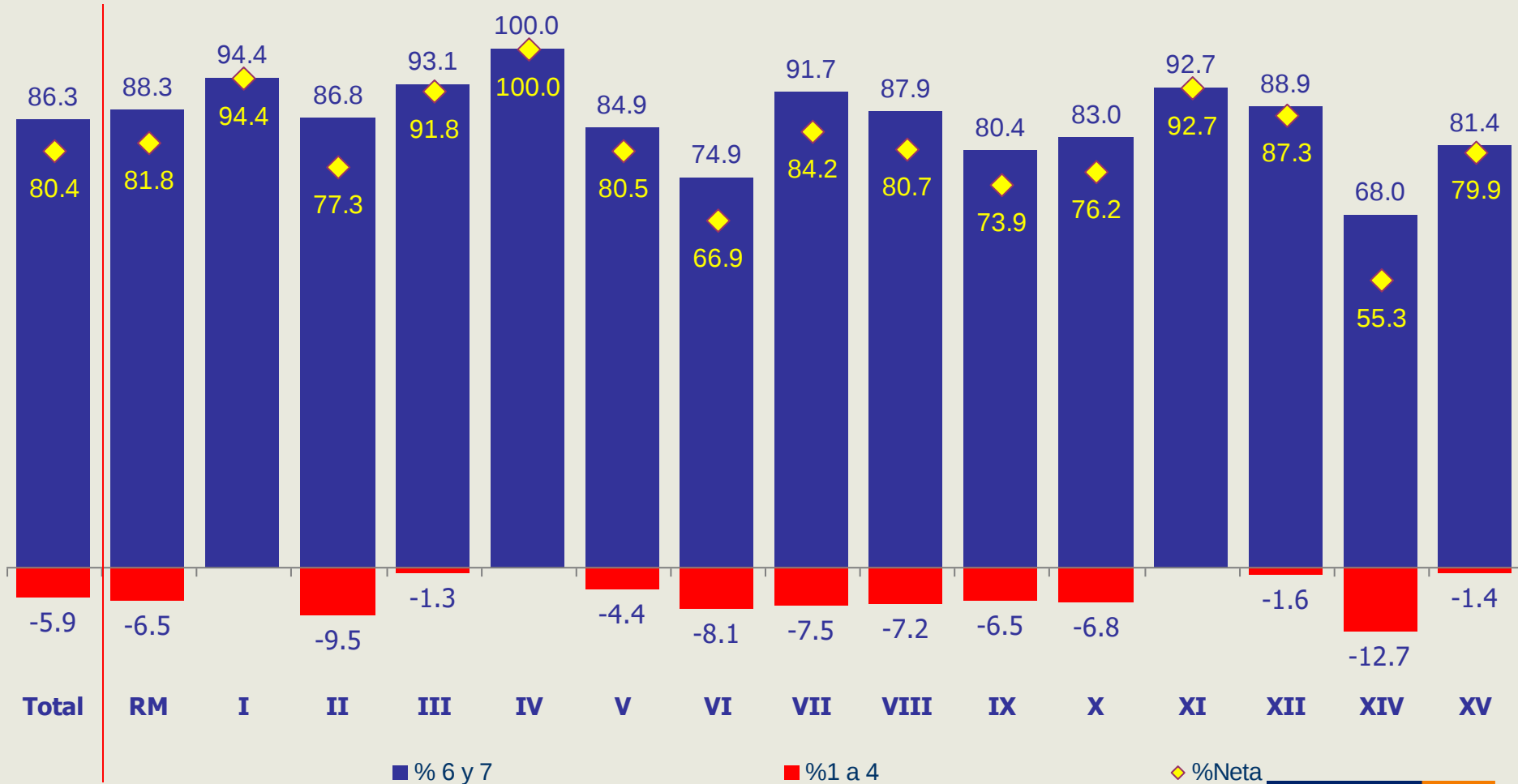
Satisfacción General con el FOSIS

Escala de notas 1 a 7

Resultados Total FOSIS/ Regiones

Quiénes conocen o han escuchado del FOSIS: 95% (1.726)

16



Adimark GfK

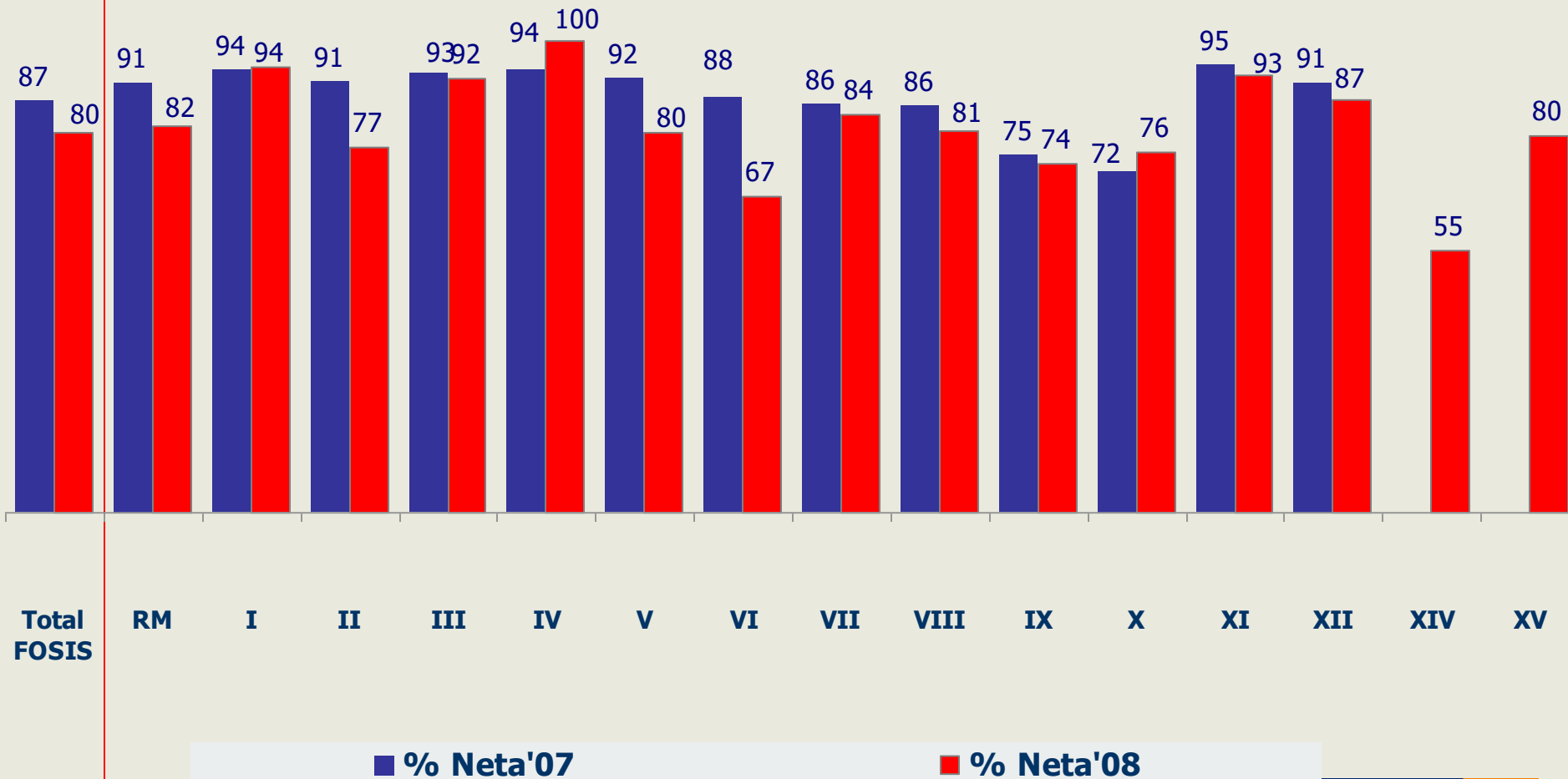
Satisfacción General con el FOSIS

Escala de notas 1 a 7

Notas Netas **Comparativas** Total FOSIS / Regiones

Quienes conocen o han escuchado del FOSIS: 95% (1.726)

17



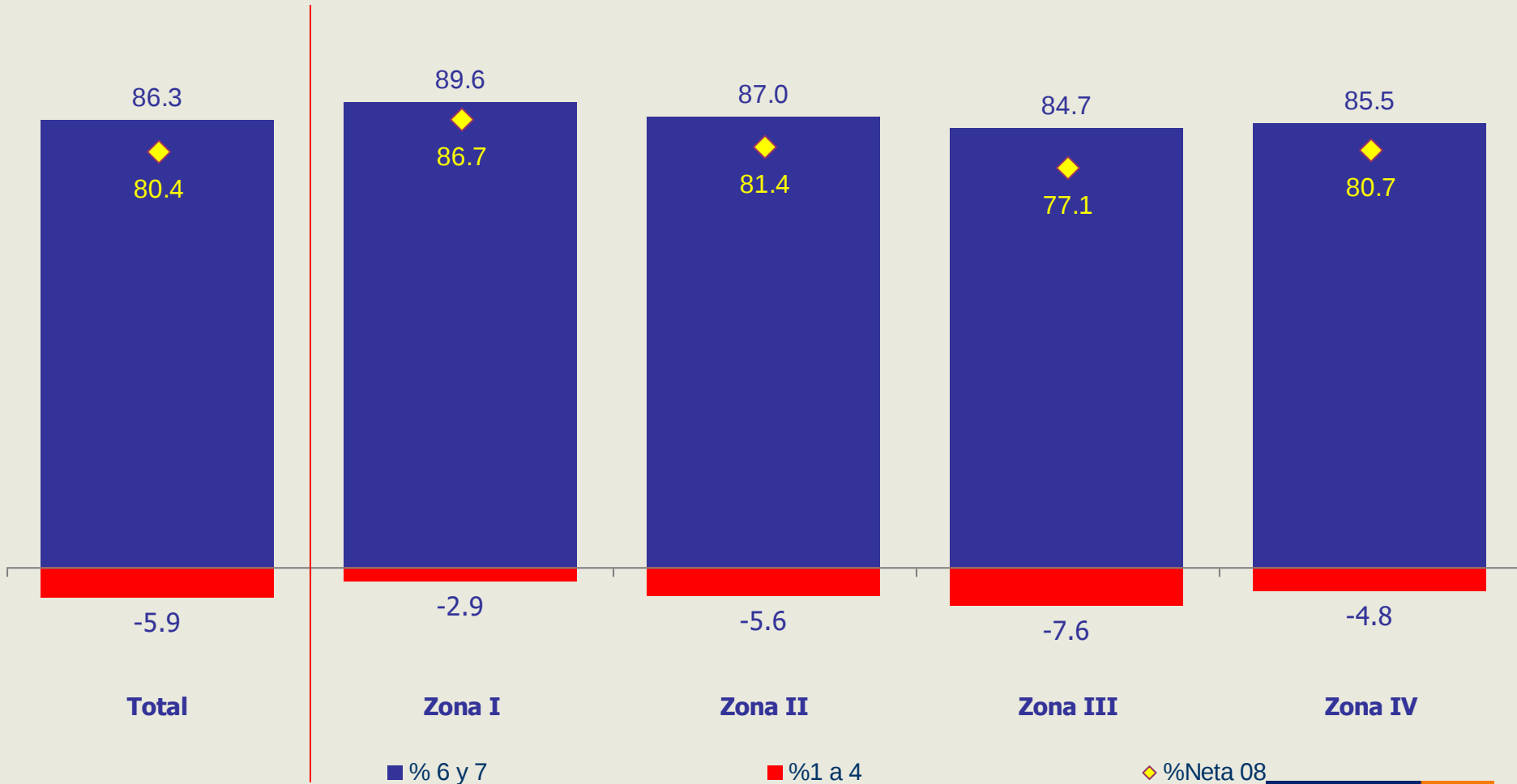
Satisfacción General con el FOSIS

Escala de notas 1 a 7

Resultados Total FOSIS/ Zonas

Quienes conocen o han escuchado del FOSIS: 95% (1.726)

18

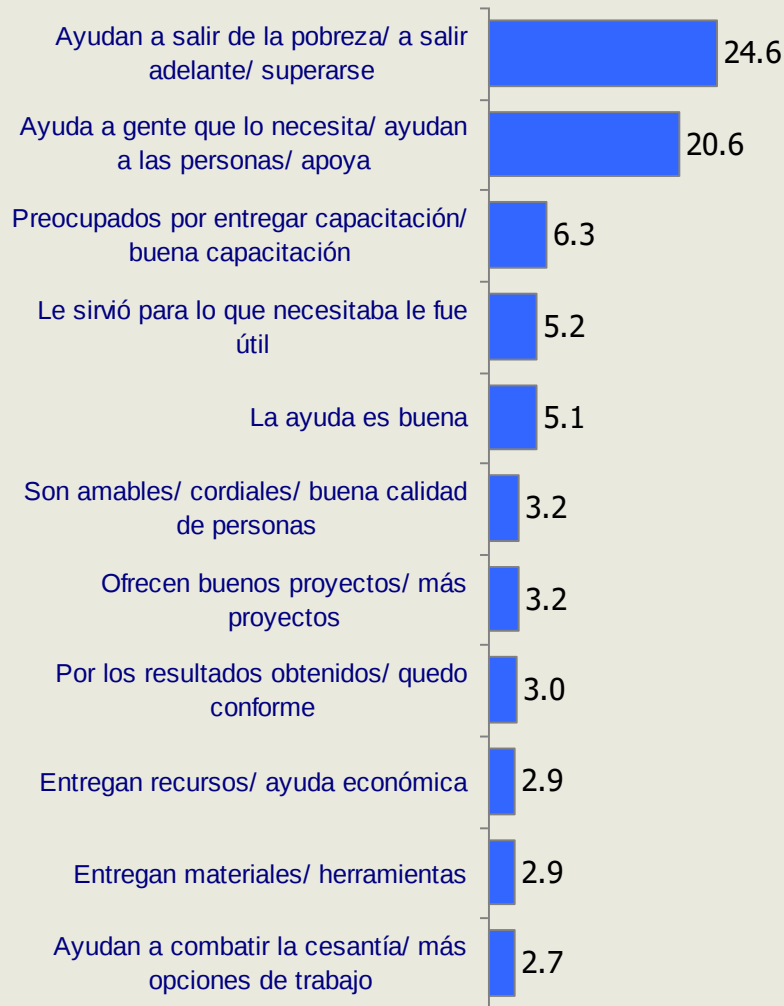


Razones de satisfacción con el FOSIS

Principales Menciones

Quienes conocen al FOSIS: 95% (1.726)

Razones Positivas: Principales menciones



Razones Negativas: Principales menciones

19

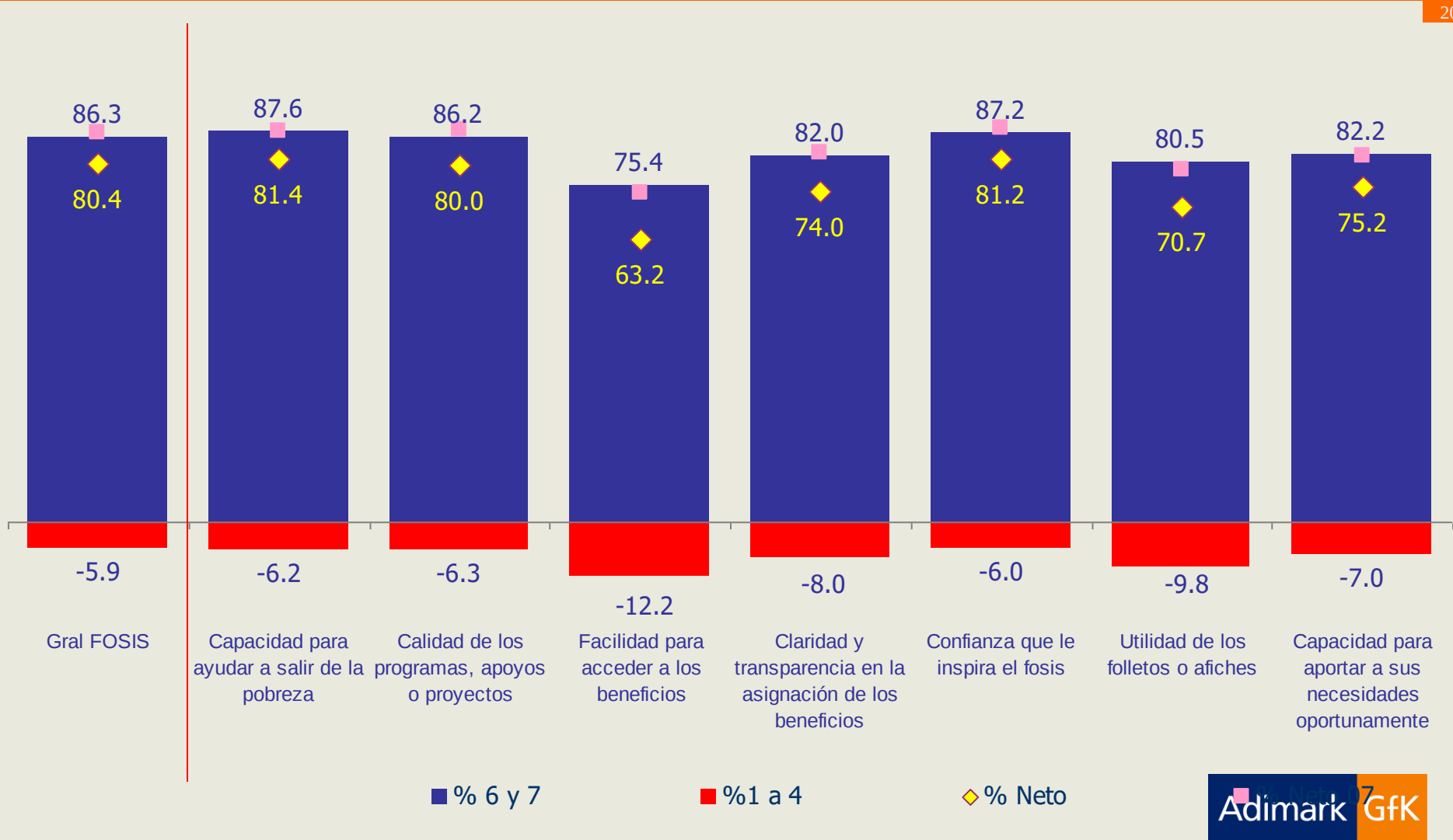


Adimark GfK

Satisfacción con el FOSIS en aspectos específicos

Escala de notas 1 a 7

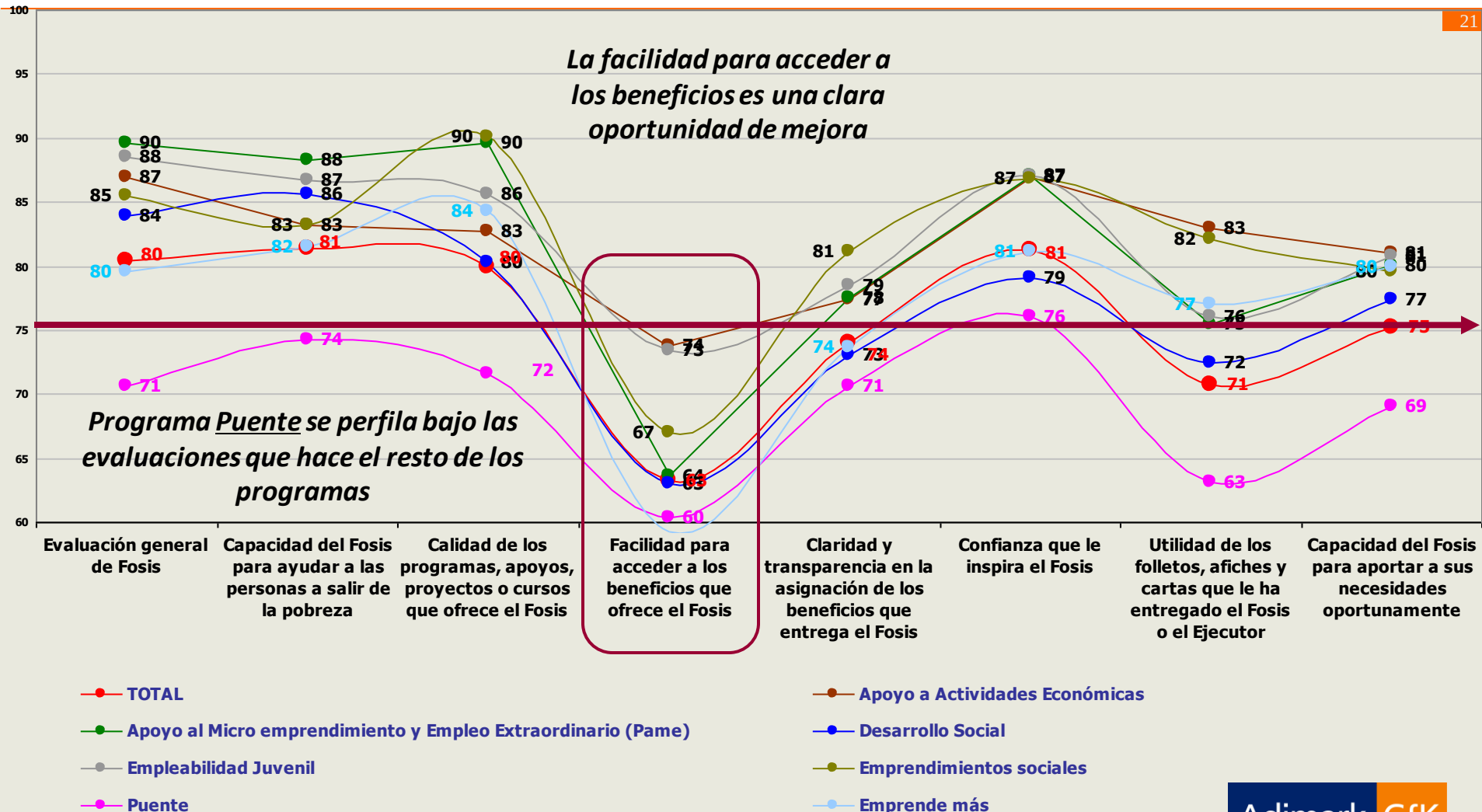
Quienes conocen al FOSIS: 95% (1.726)



Satisfacción con el FOSIS en aspectos específicos

Escala de notas 1 a 7, % notas netas - Datos según Programa

Quiénes conocen al FOSIS: 95% (1.726)



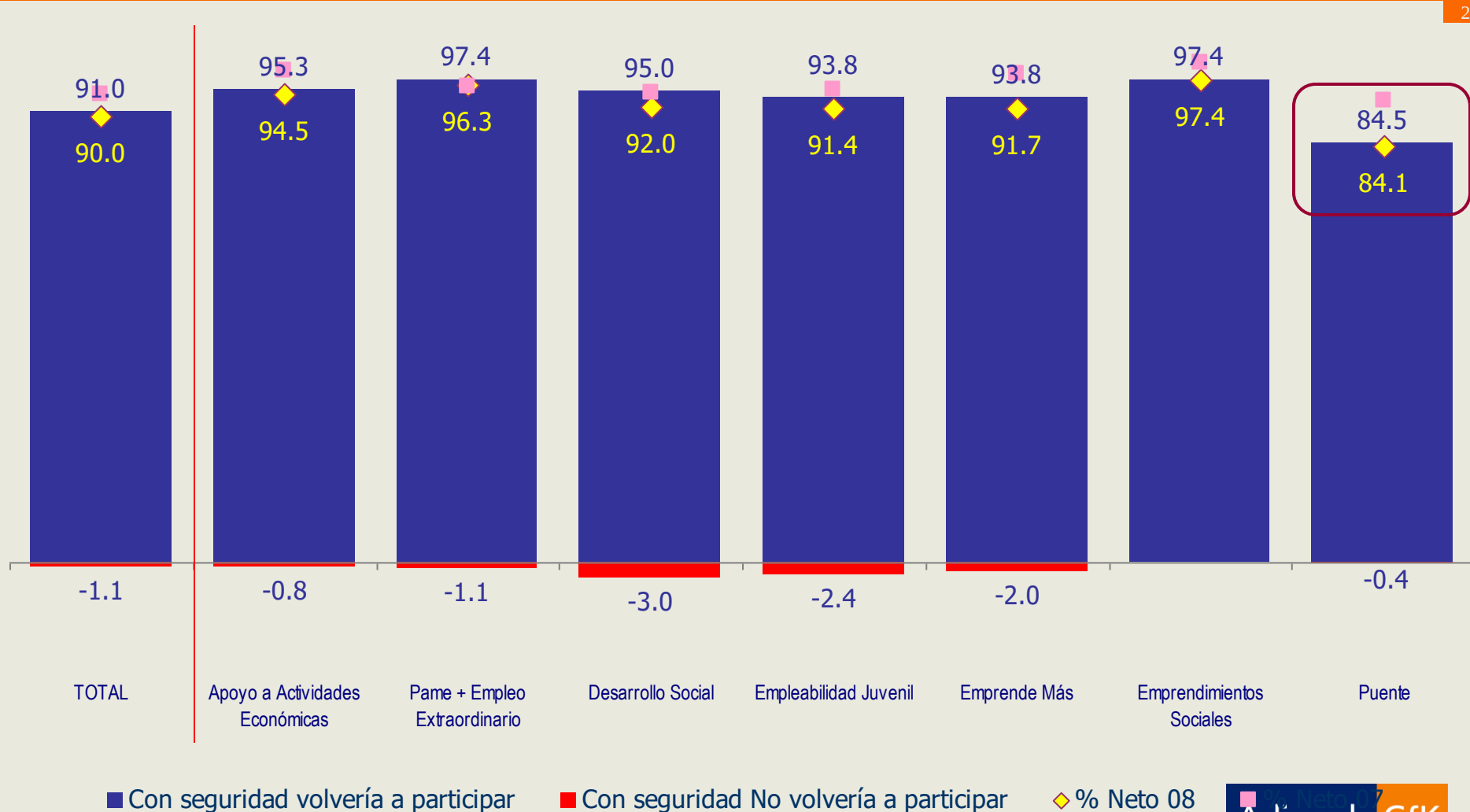
3.2 LEALTAD DE LOS BENEFICIARIOS

Intención de volver a participar en algún programa del FOSIS

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

Resultados según Programa

Total Muestra: 1.760 casos



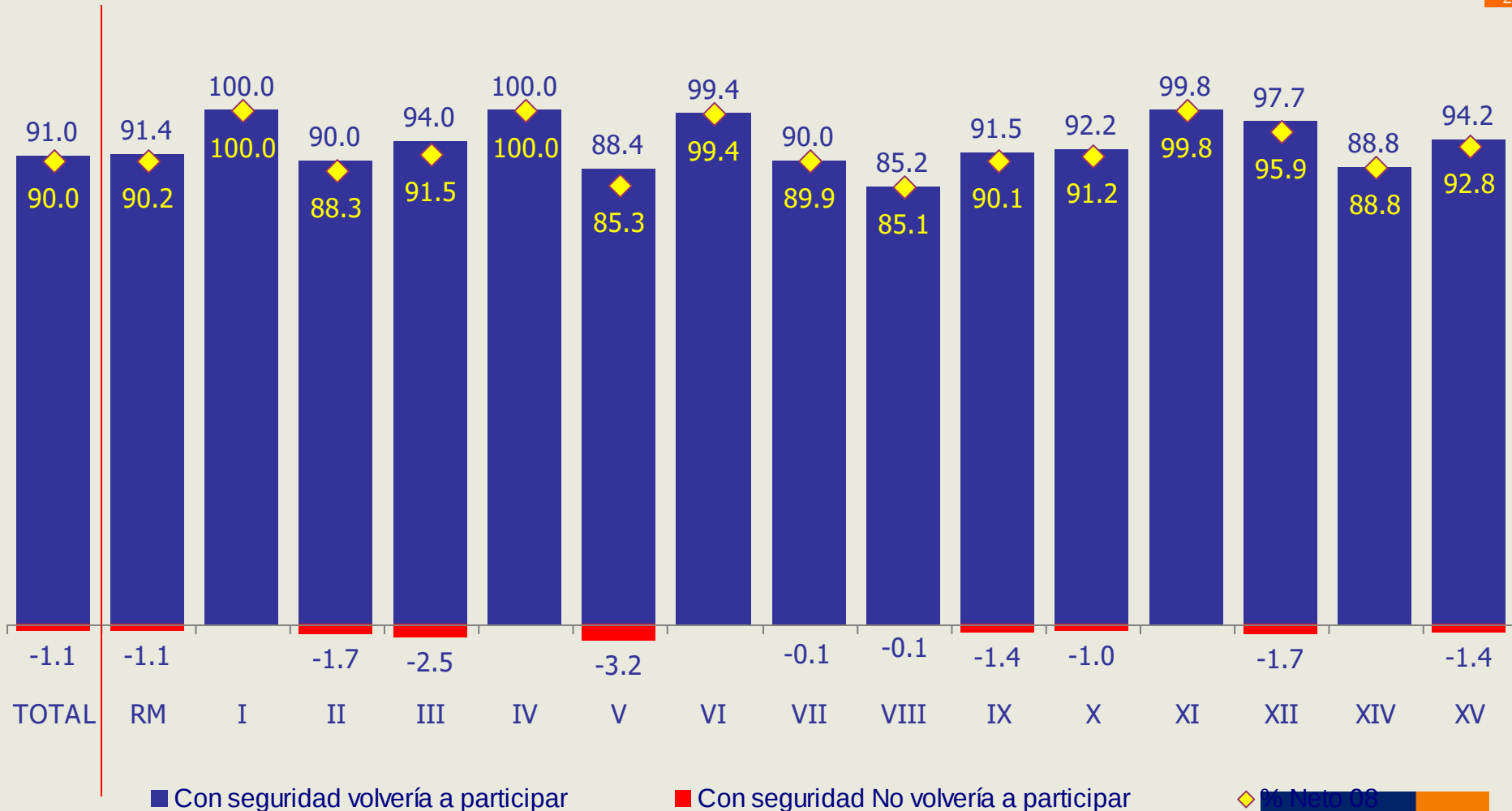
Intención de volver a participar en algún programa del FOSIS

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

Resultados Total FOSIS/ Regiones

Total Muestra: 1.760 casos

26



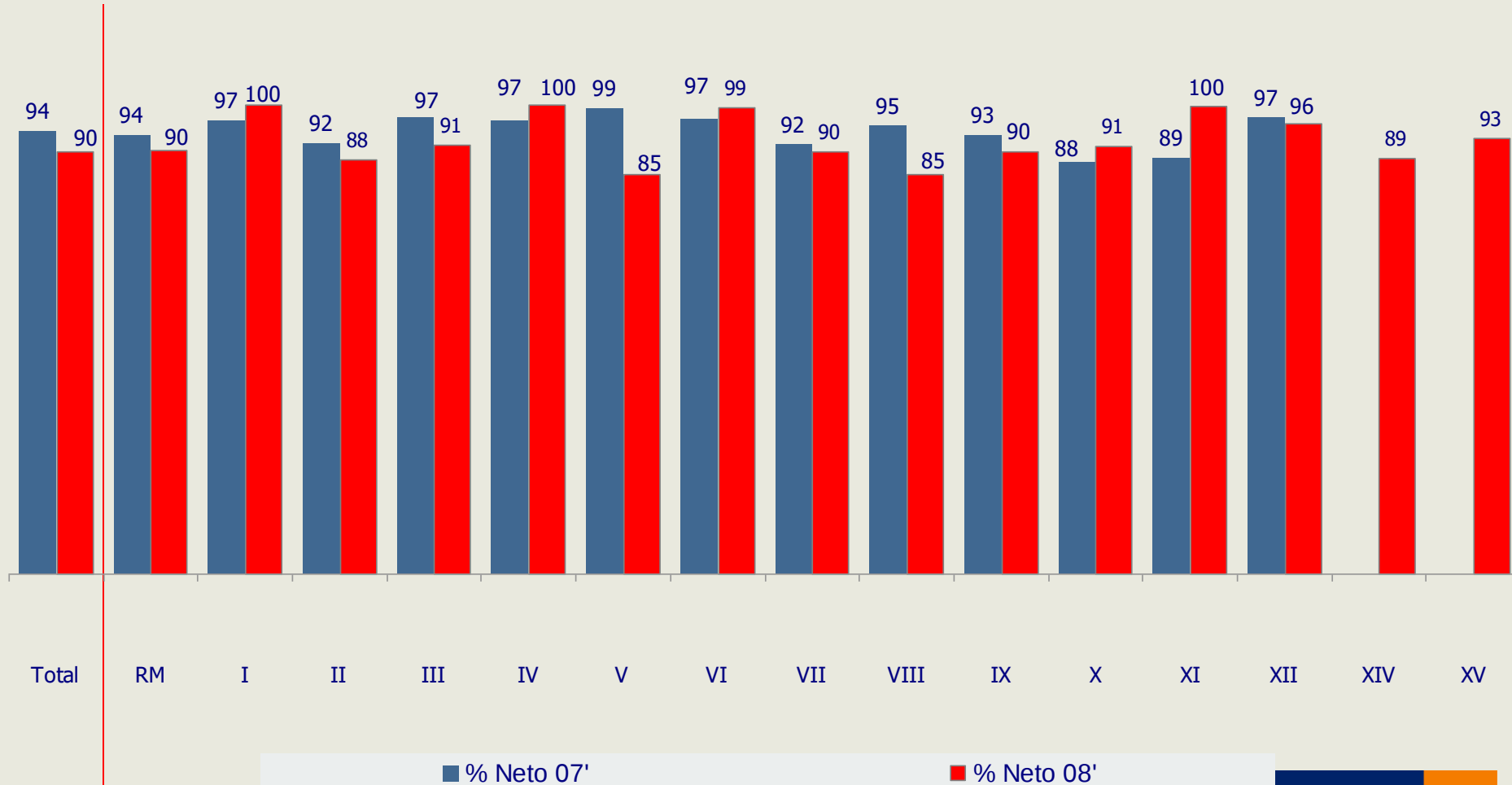
Intención de volver a participar en algún programa del FOSIS

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

Notas Netas **Comparativas** Total FOSIS / Regiones

Total Muestra: 1.760 casos

27



■ % Neto 07'

■ % Neto 08'

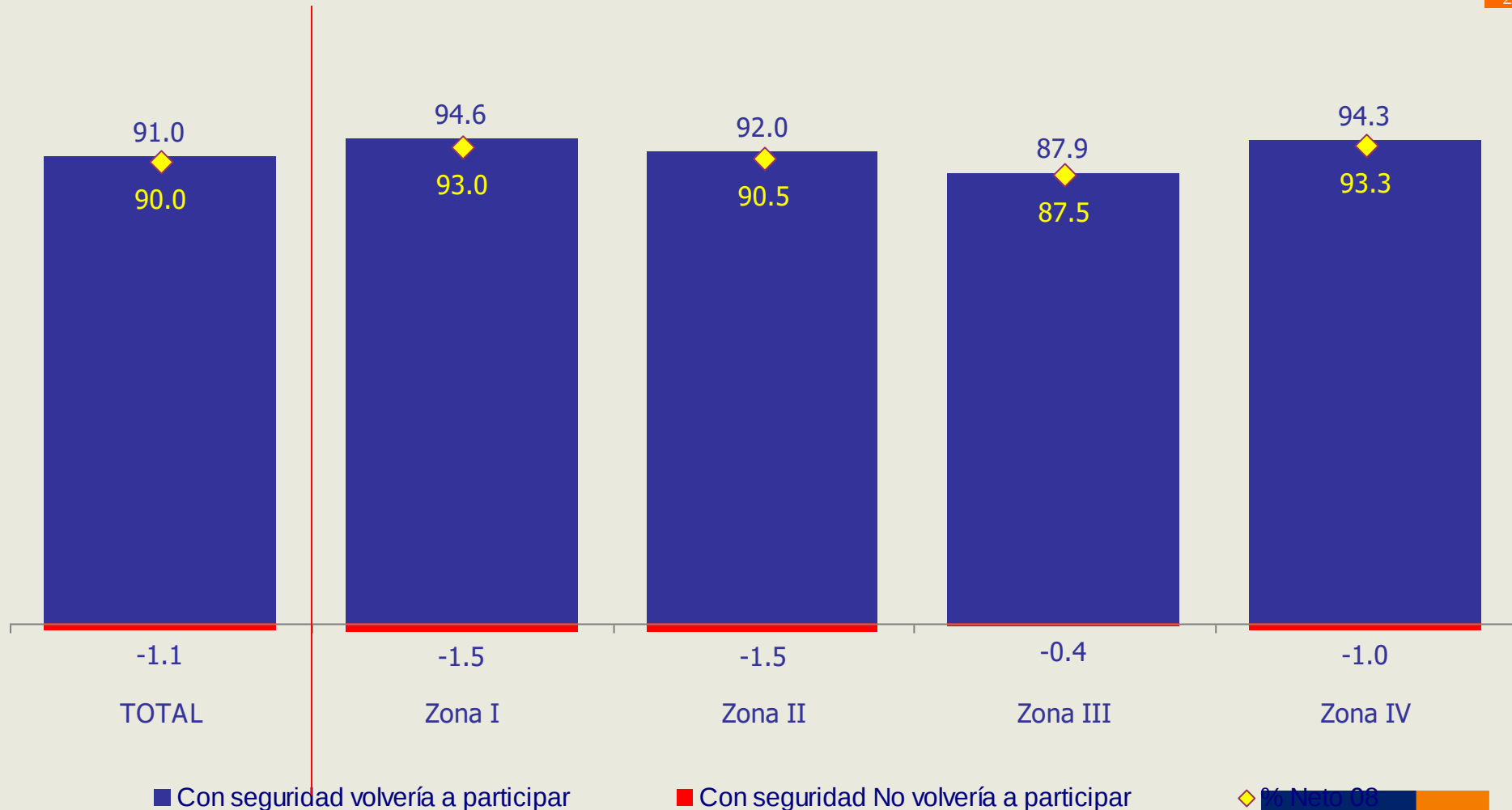
Adimark GfK

Intención de volver a participar en algún programa del FOSIS

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

Resultados Total FOSIS/ Zonas

Total Muestra: 1.760 casos

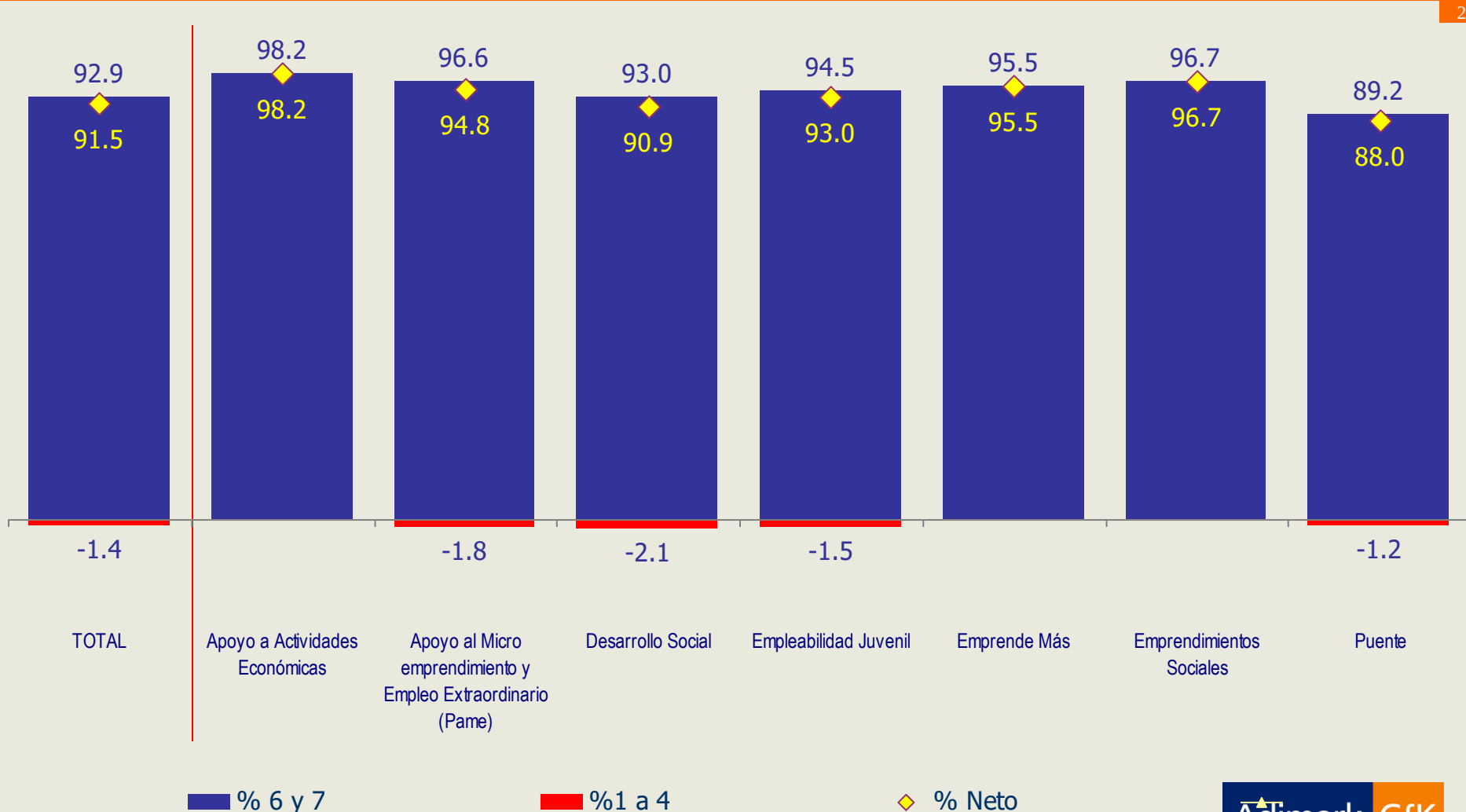


Intención de RECOMENDACIÓN a participar en programa del FOSIS

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

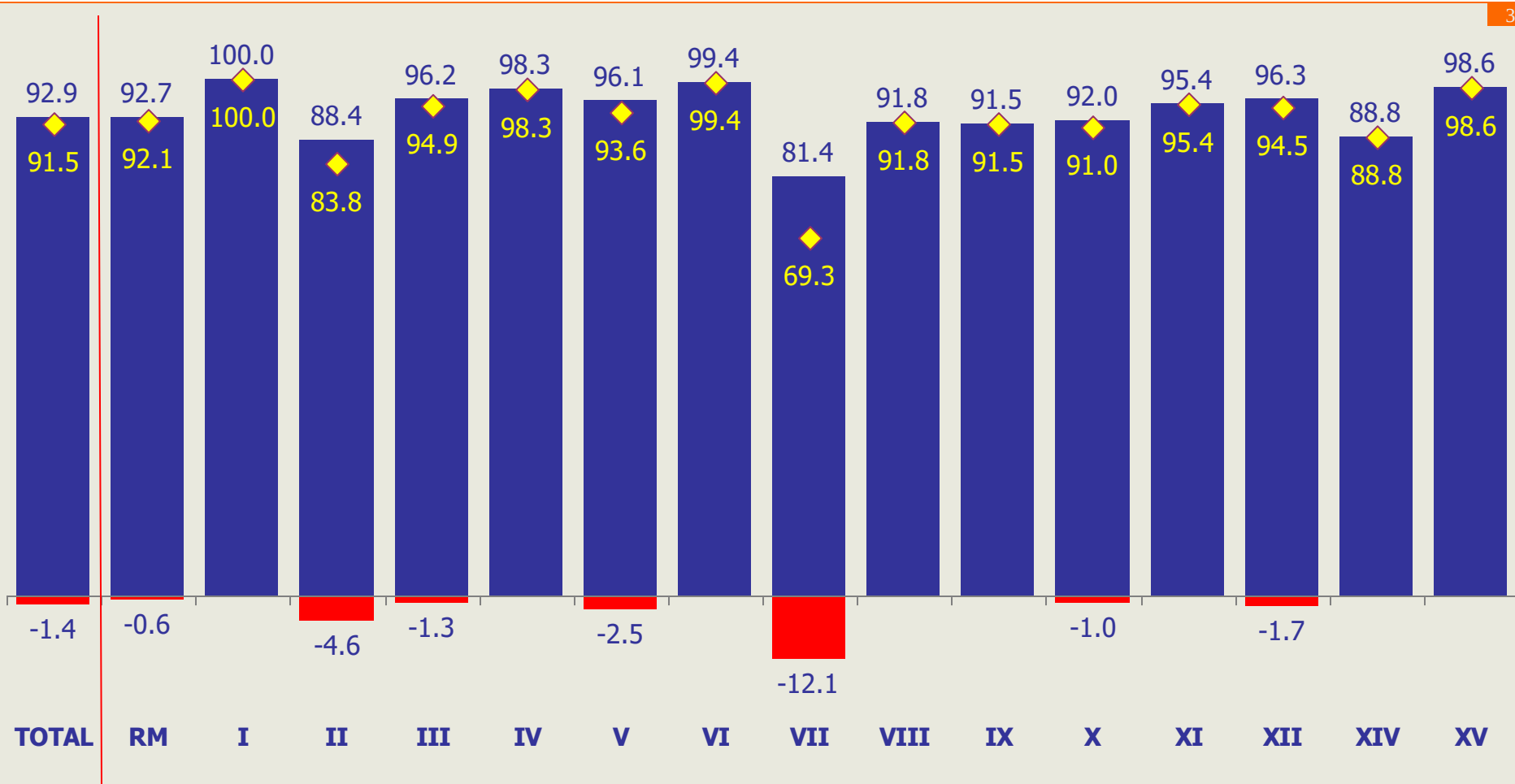
Total Muestra: 1.760 casos



Intención de RECOMENDACIÓN a participar en algún 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

Total Muestra: 1.760 casos



■ Con seguridad le diría que postulara

■ Con seguridad le diría que NO postulara

◆ 96 Net 08

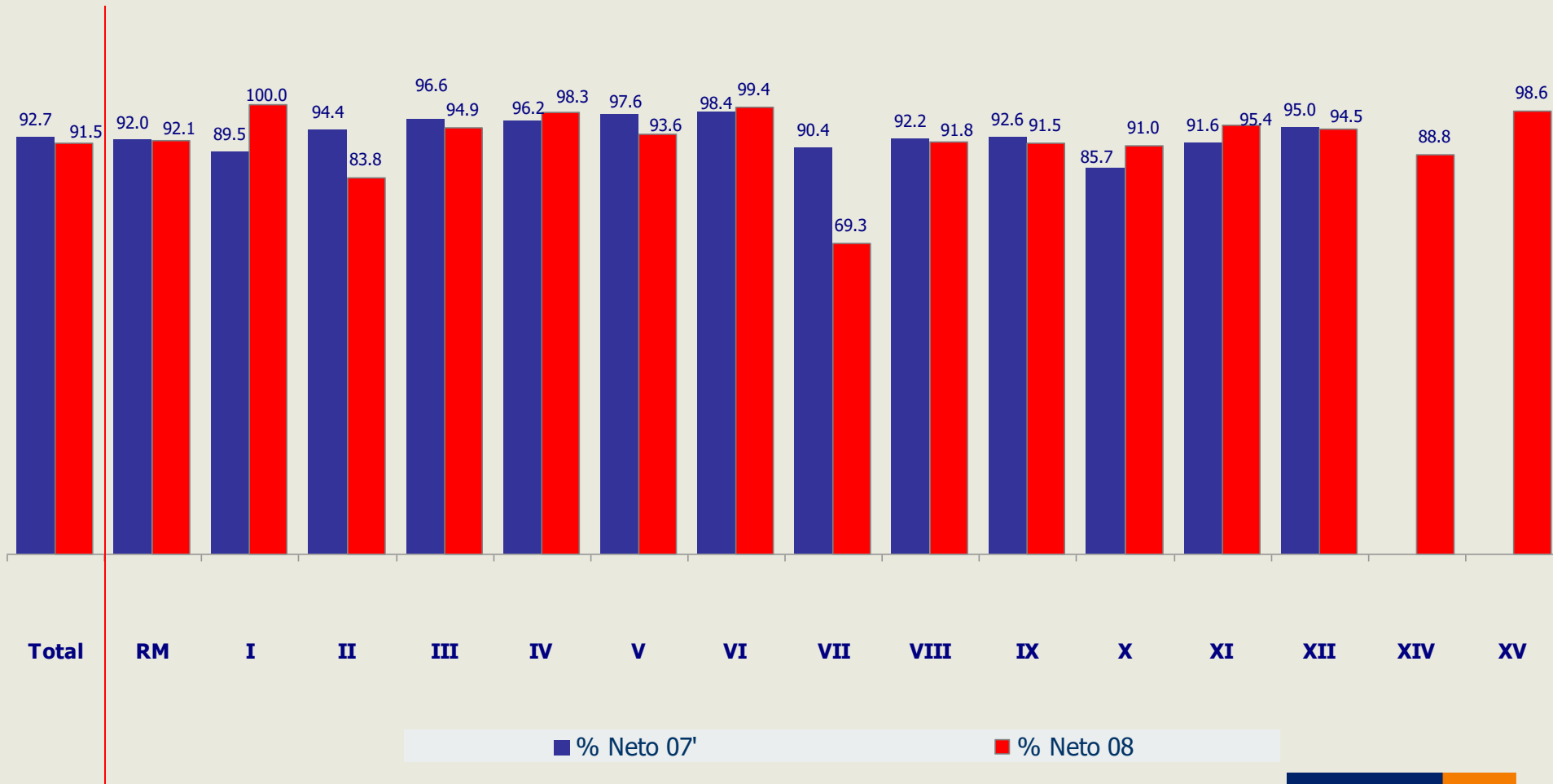
Adimark GfK

Intención de RECOMENDACIÓN a participar en programa del FOSIS

Notas Netas **Comparativas** Total FOSIS / Regiones

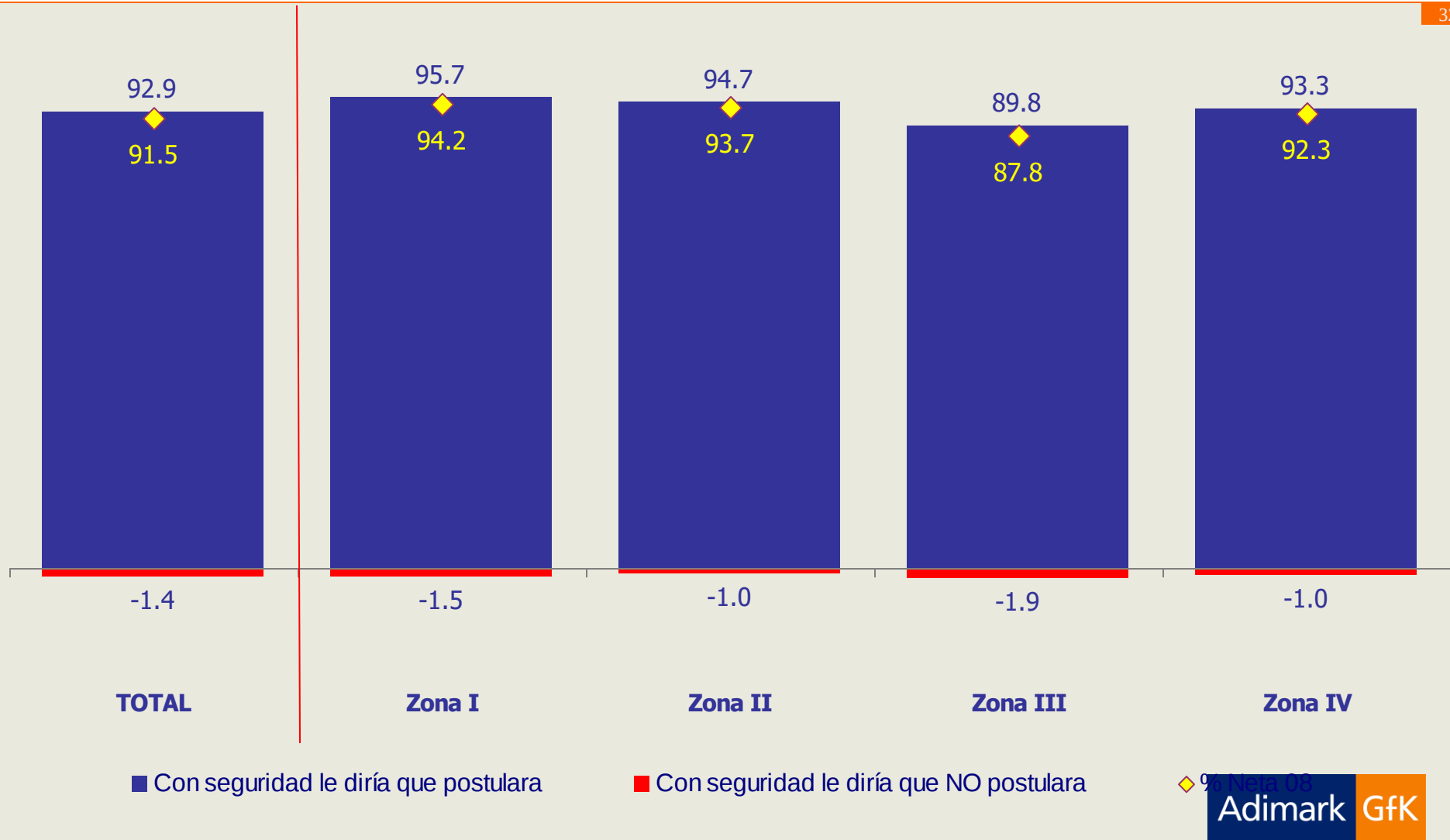
Total Muestra: 1.760 casos

31



Intención de RECOMENDACIÓN a participar en algún 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
Total Muestra: 1.760 casos

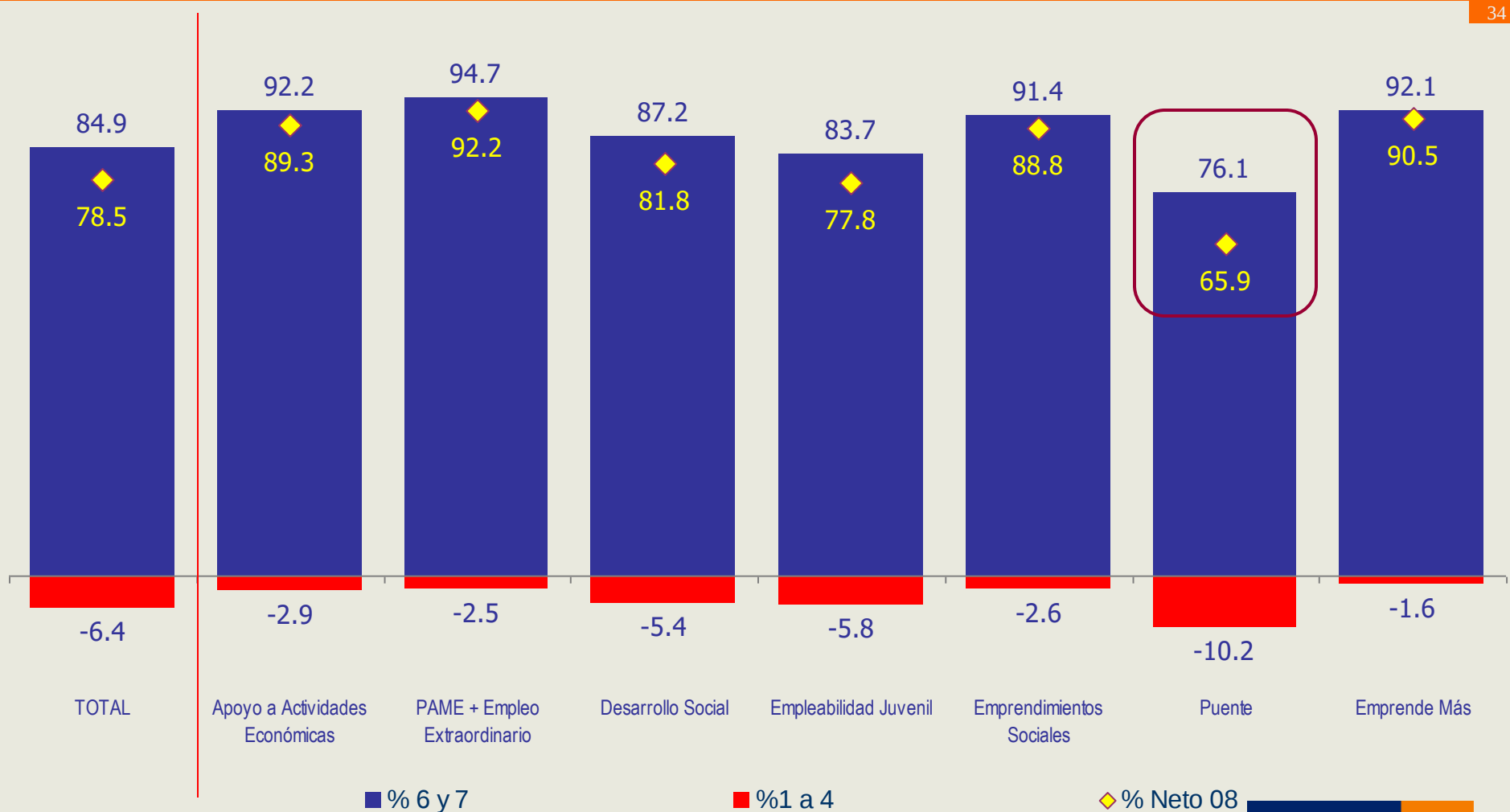


3.3 EVALUACIÓN GENERAL DEL APOYO, PROYECTO O CURSO

Satisfacción General del apoyo recibido

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa

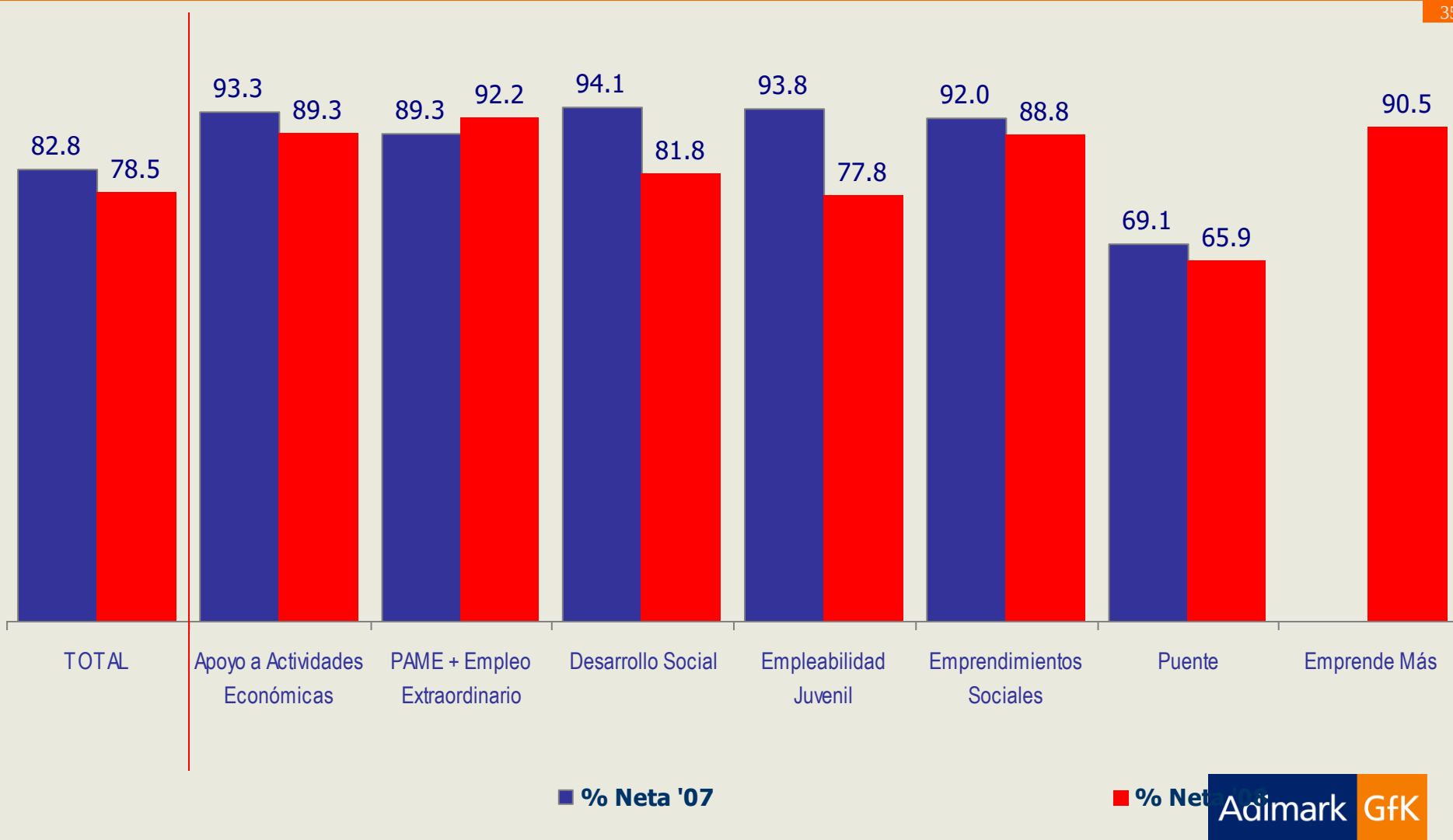
Total Muestra: 1.760 casos



Satisfacción General del apoyo recibido

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa - EVOLUTIVO

Total Muestra: 1.760 casos

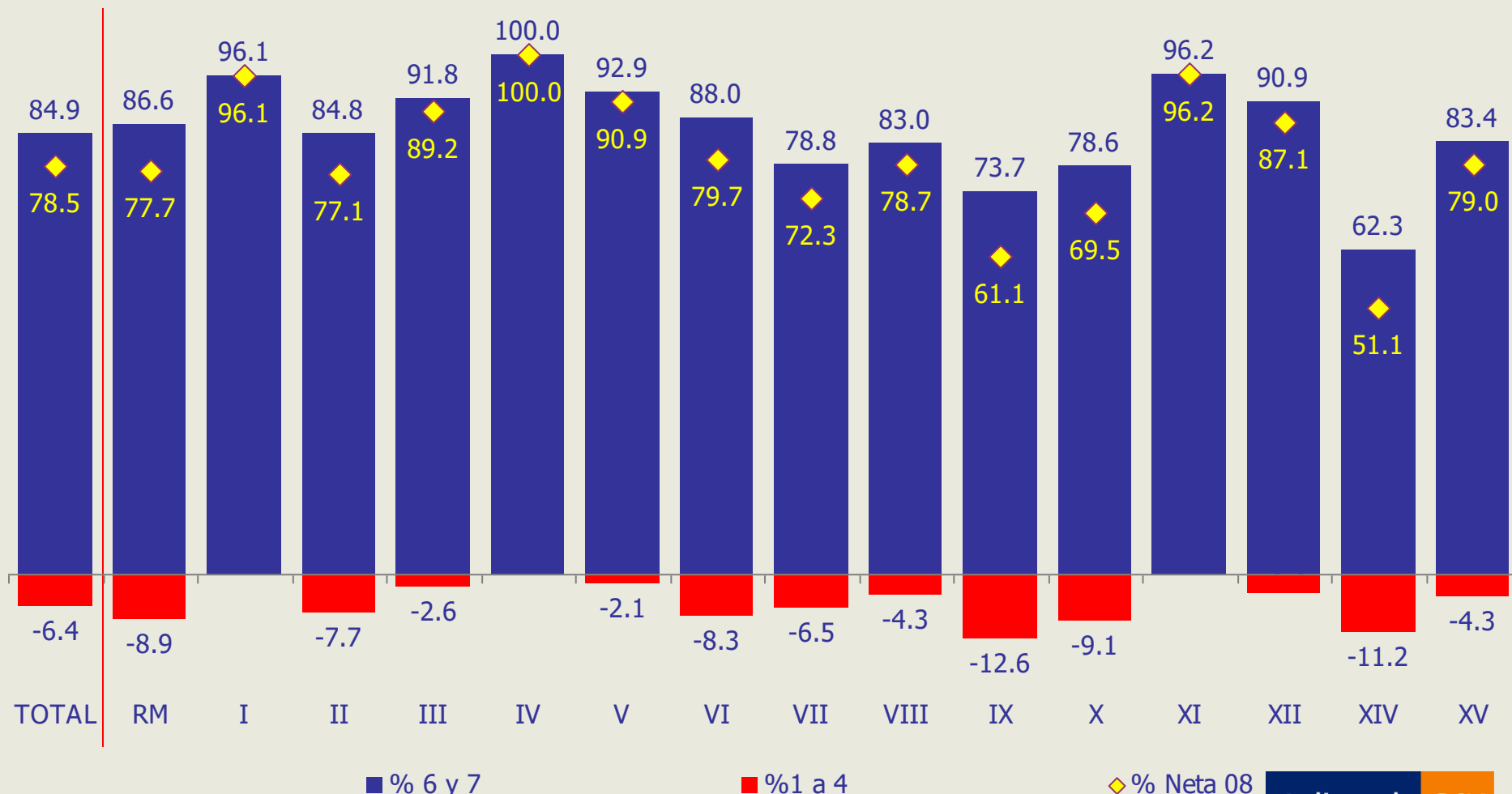


Satisfacción General del Apoyo recibido

Escala de notas 1 a 7 - Resultados Total FOSIS/ Regiones

Total Muestra: 1.760 casos

36



■ % 6 y 7

■ %1 a 4

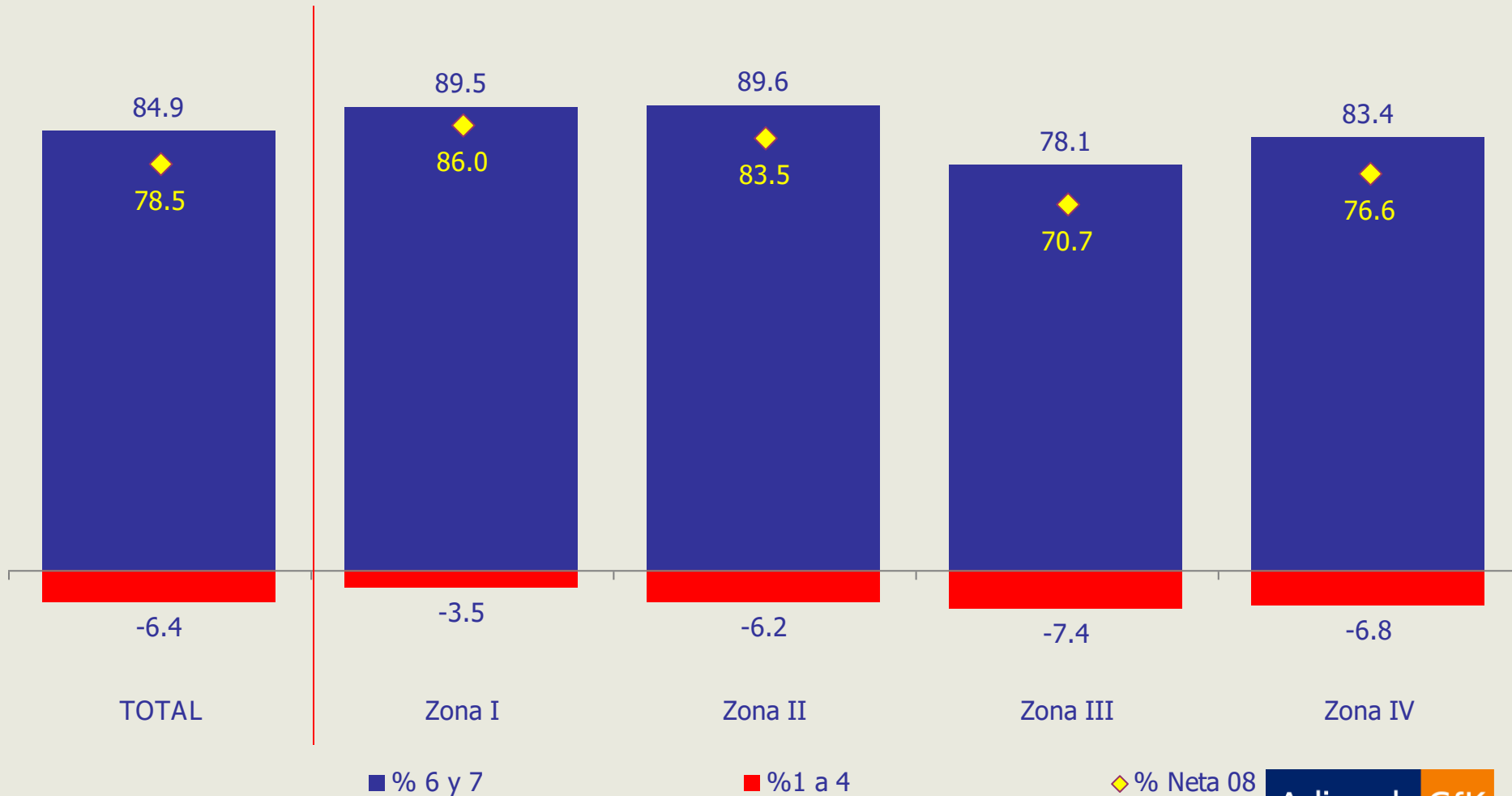
◆ % Neta 08

Adimark GfK

Satisfacción General del apoyo recibido

Escala de notas 1 a 7 - Resultados Total FOSIS/ Zonas

Total Muestra: 1.760 casos



Razones de Satisfacción con el Apoyo Recibido

Principales Menciones

Total Muestra: 1.760 casos

Razones Positivas: Principales menciones



Razones Negativas:

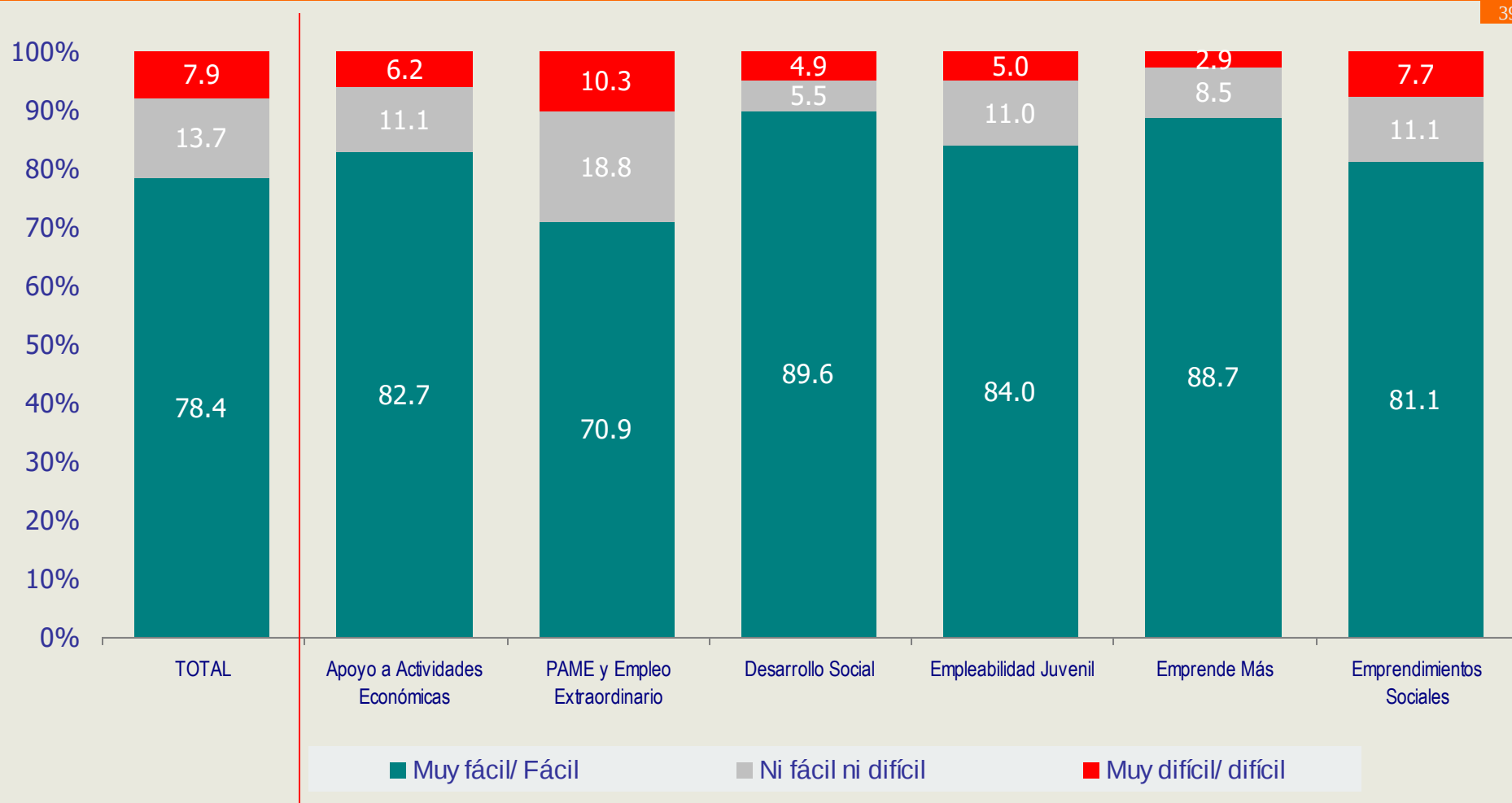


38

Facilidad para incorporarse al proyecto

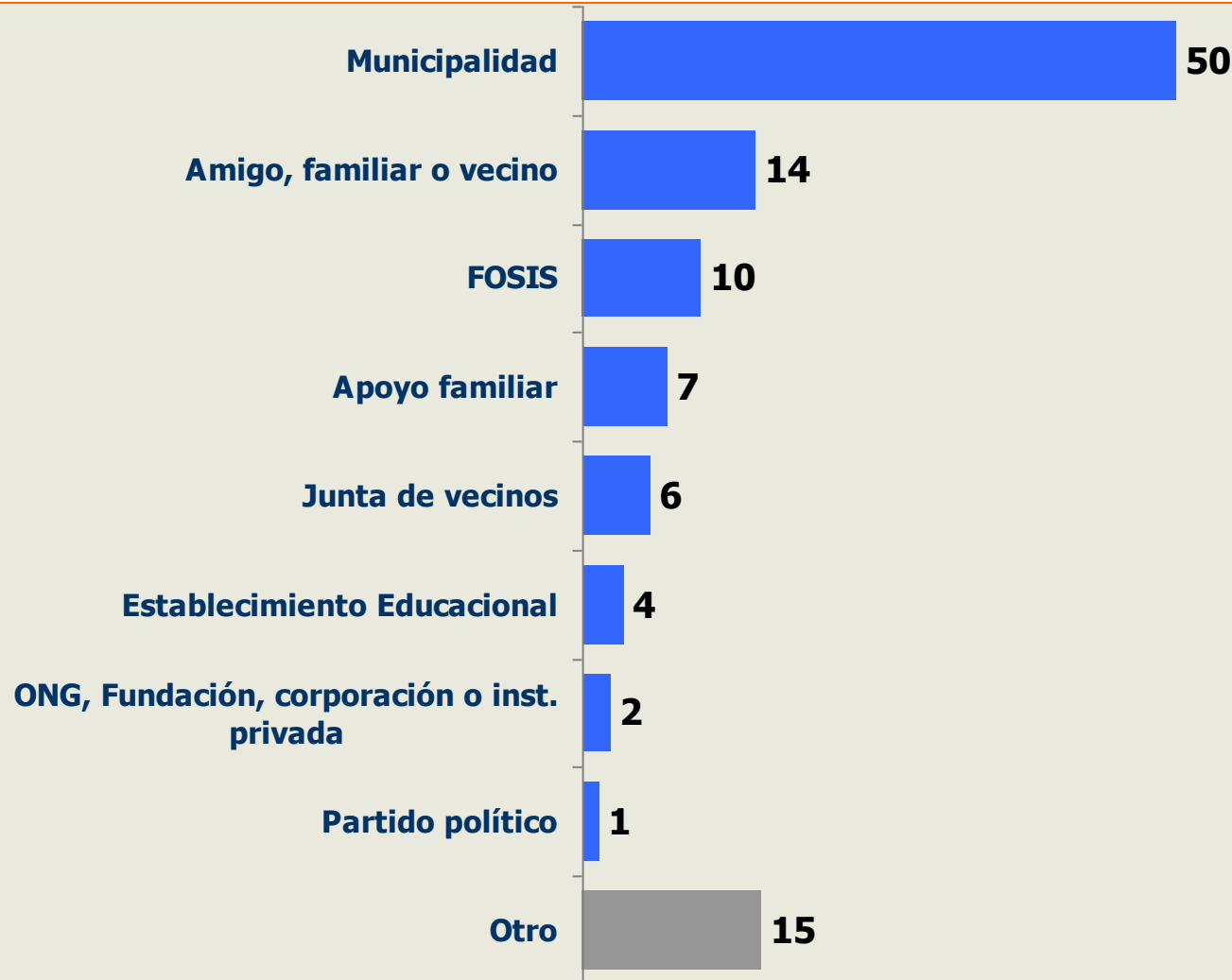
Total (excluye programa Puente): 1.450

Resultados según Programa



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

Total Muestra: 1.760

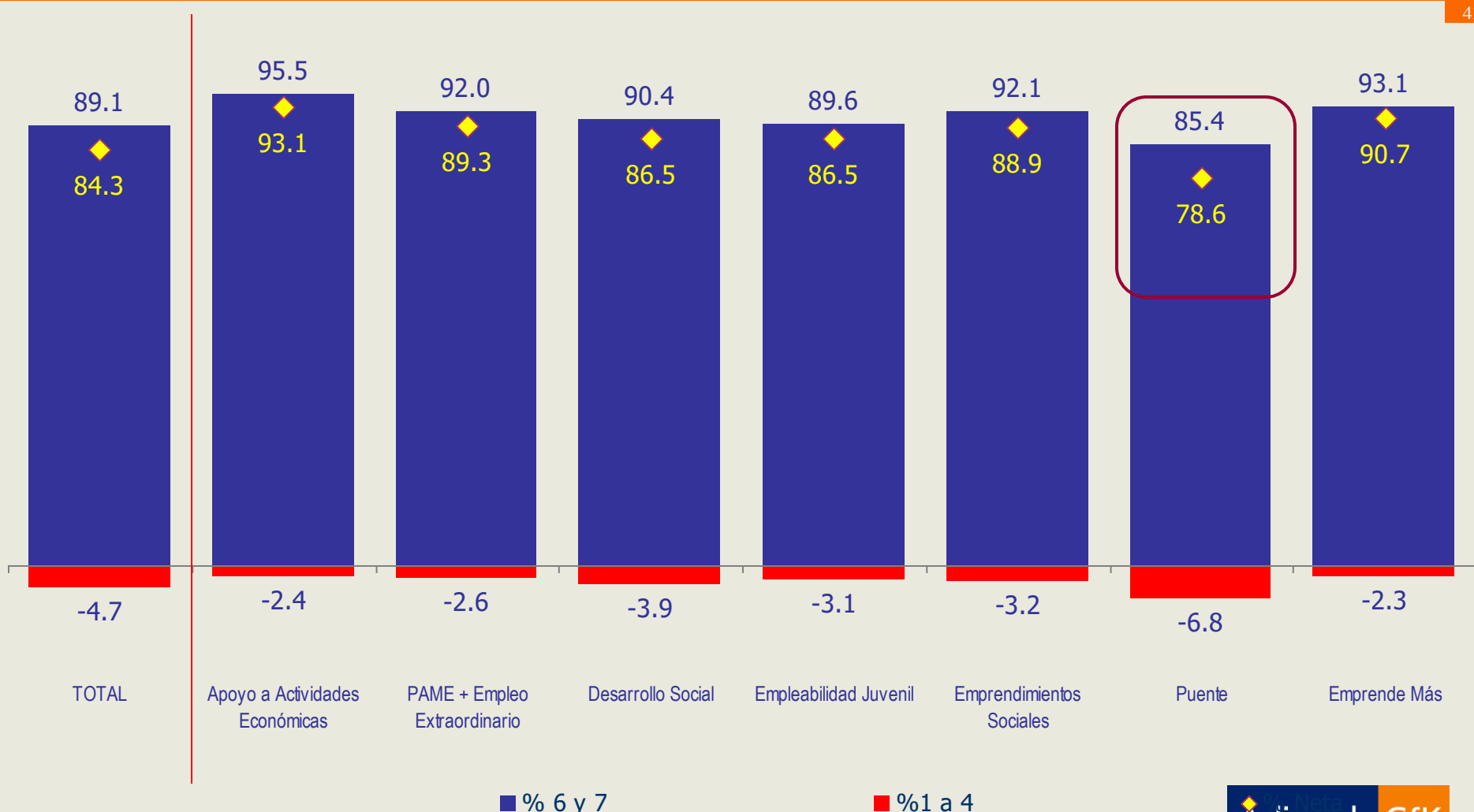


40

Satisfacción General con la Información recibida del programa

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa

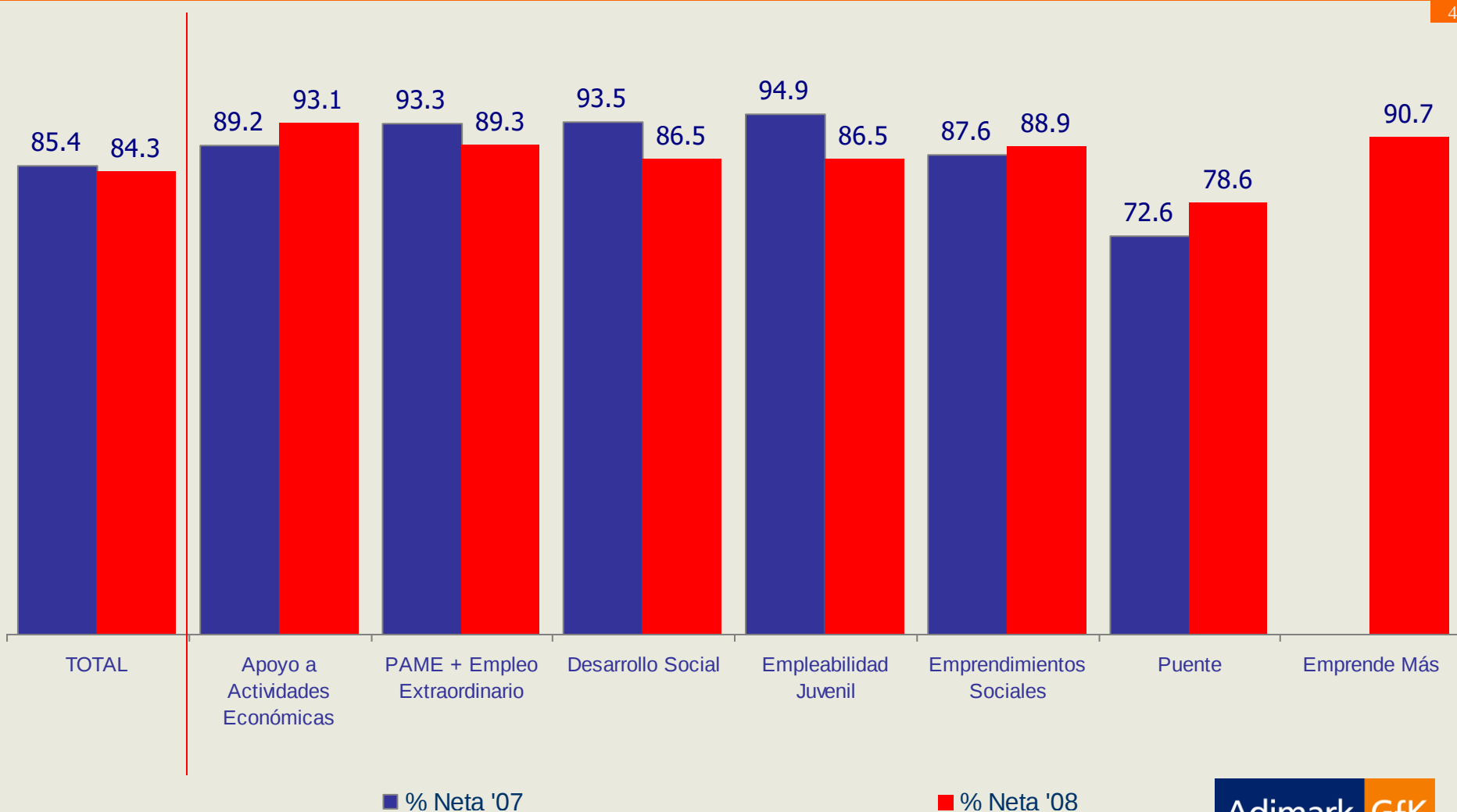
Total Muestra: 1.760 casos



Satisfacción General con la Información recibida del programa

Escala de notas 1 a 7, % neto - Resultados según Programa - EVOLUTIVO

Total Muestra: 1.760 casos

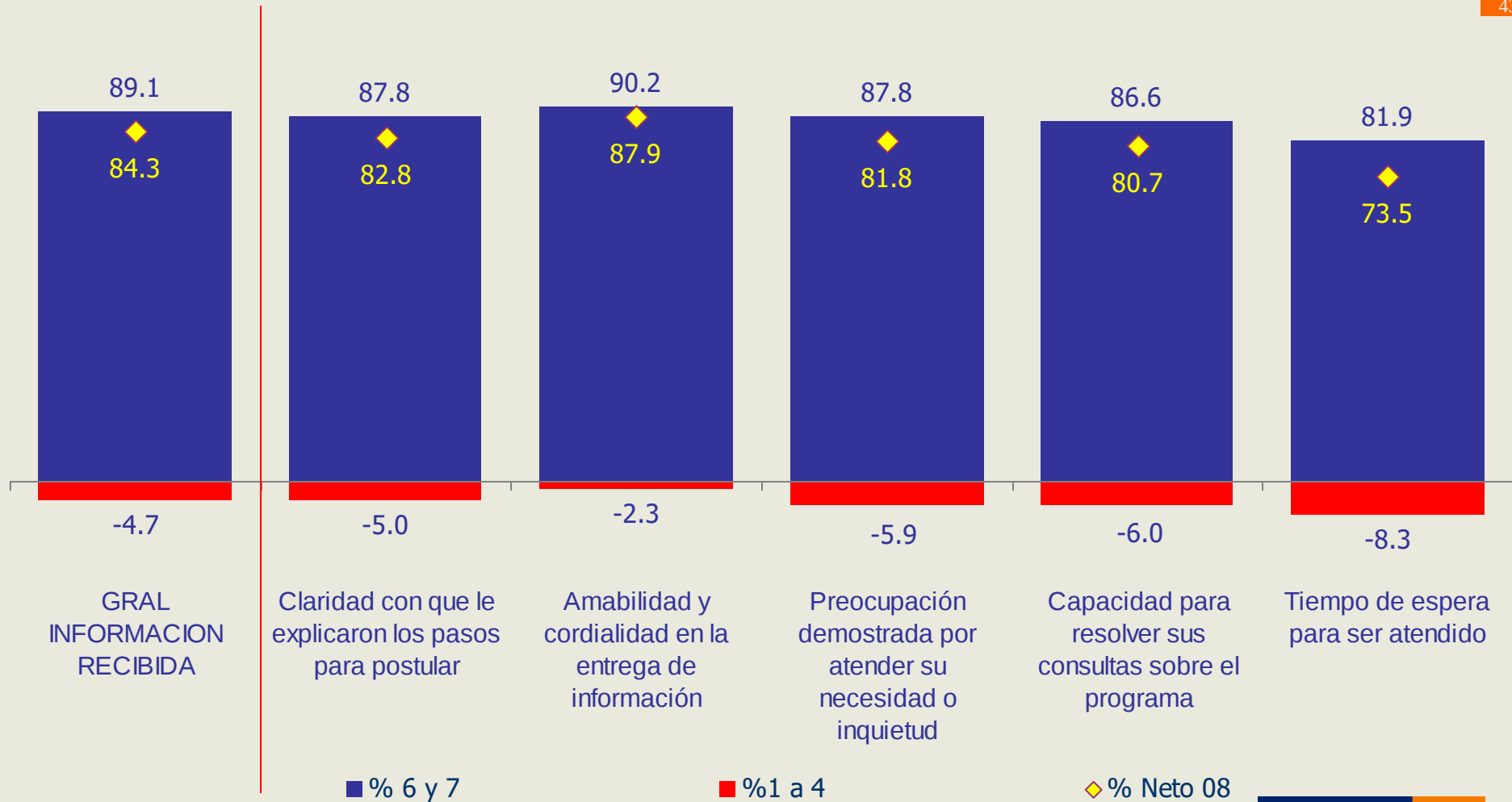


Satisfacción de la información recibida sobre los programas en aspectos específicos

Escala de notas 1 a 7

Total Muestra: 1.760

43

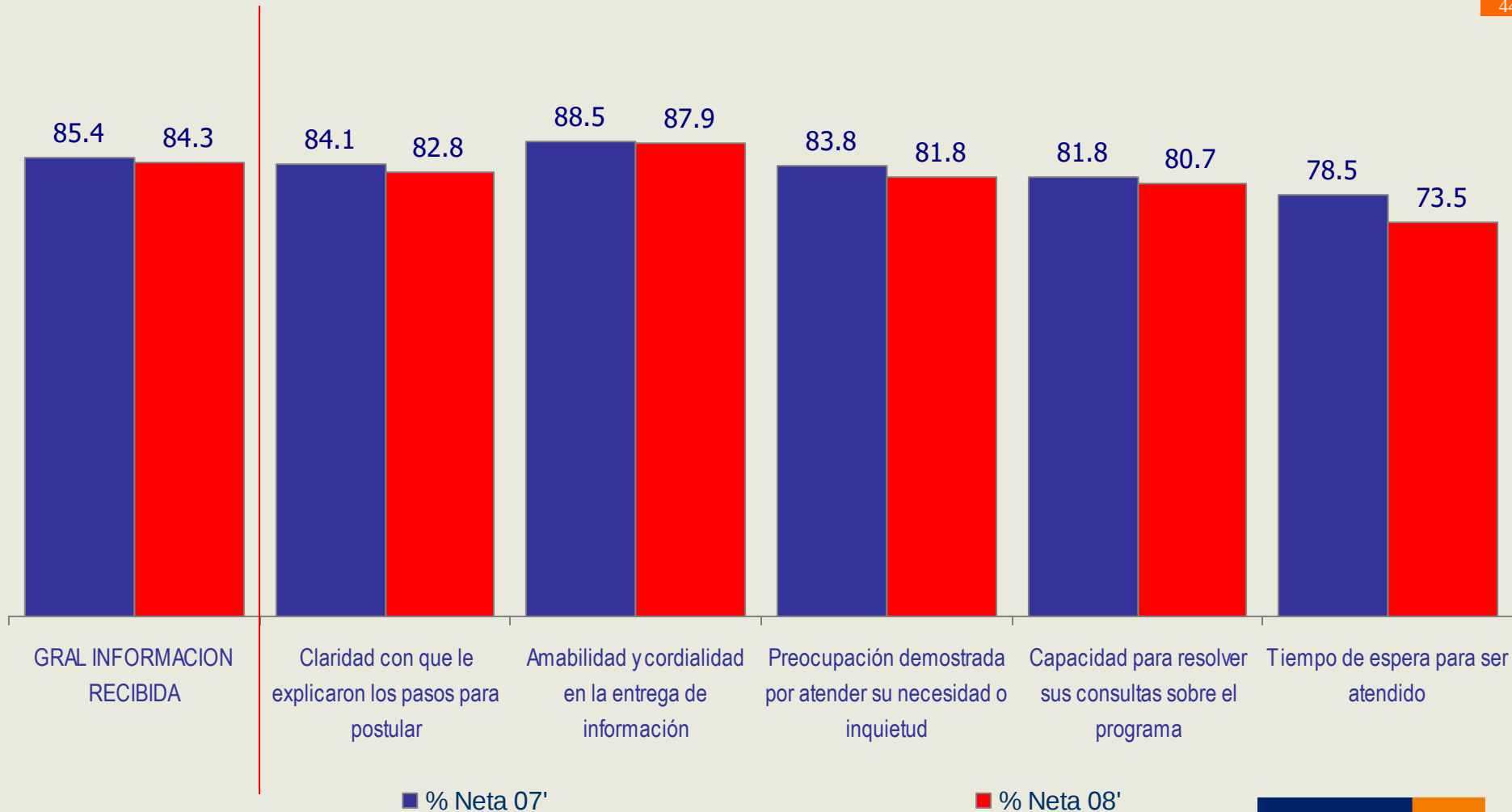


Satisfacción de la información recibida sobre los programas en aspectos específicos

Escala de notas 1 a 7, % NETO - EVOLUTIVO

Total Muestra: 1.760

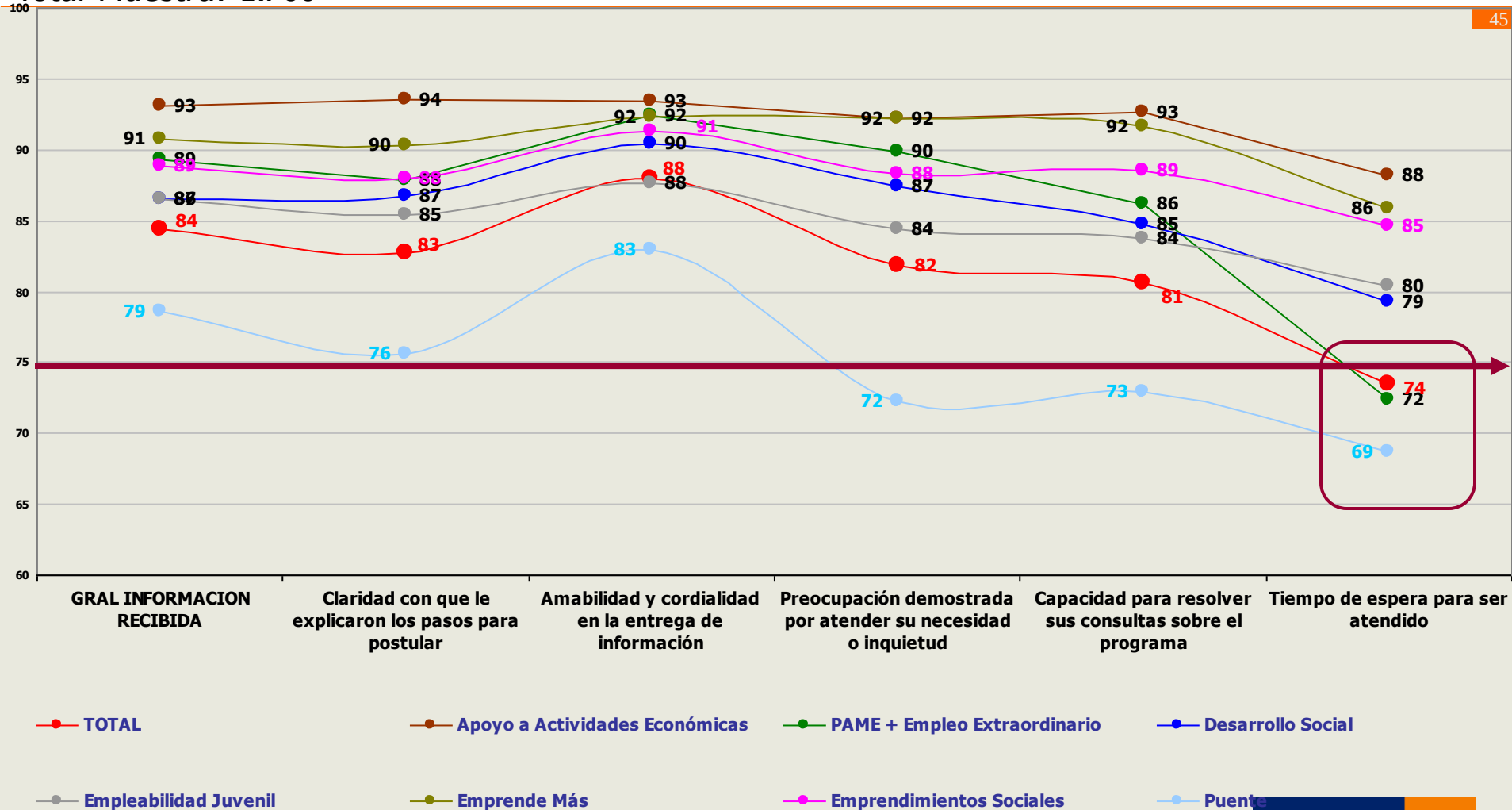
44



Satisfacción de la información recibida sobre los programas en aspectos específicos

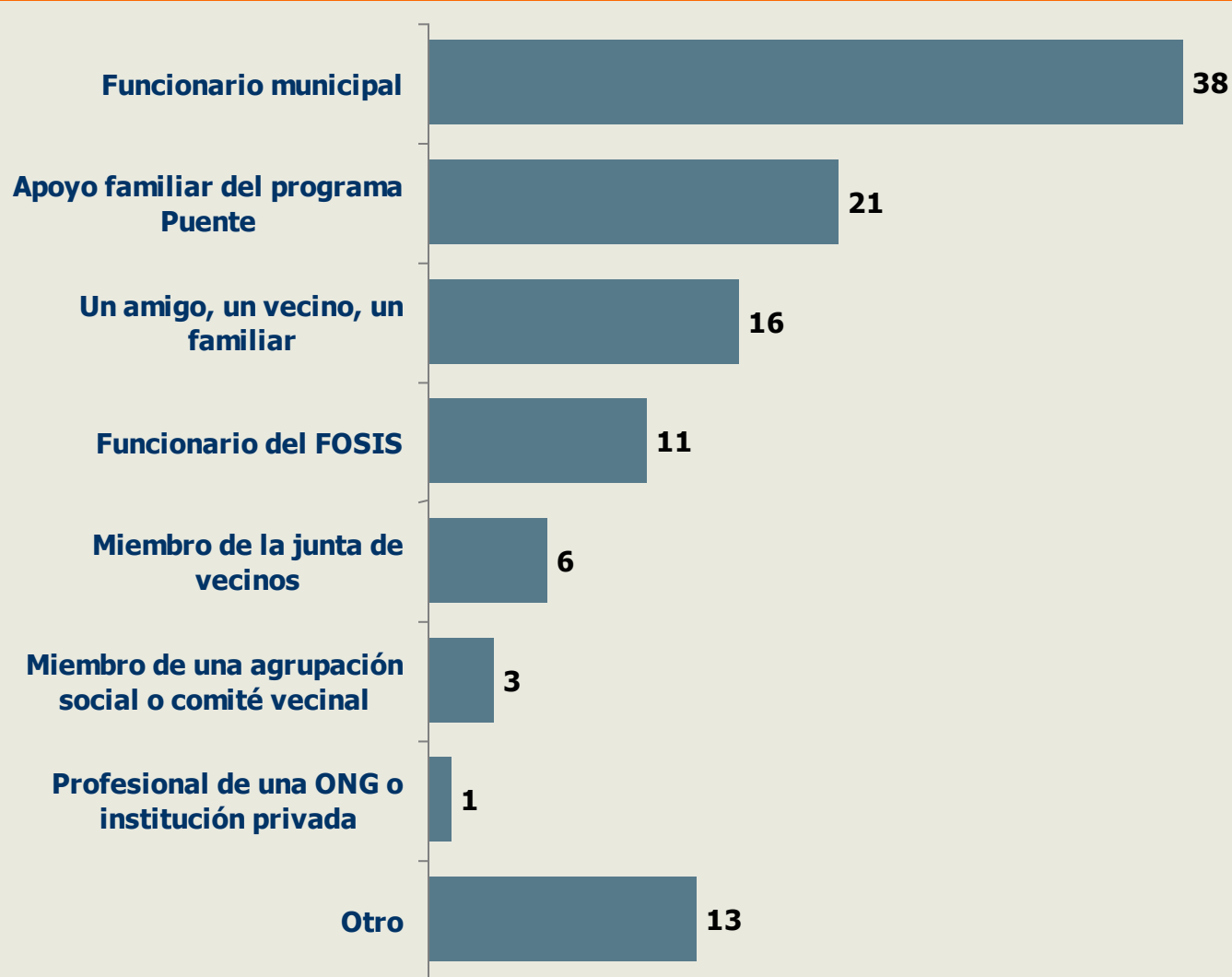
Escala de notas 1 a 7, % Notas Netas - Datos por Programa

Total Muestra: 1.760



¿Quién lo invitó a participar del programa?

Total Muestra: 1.760

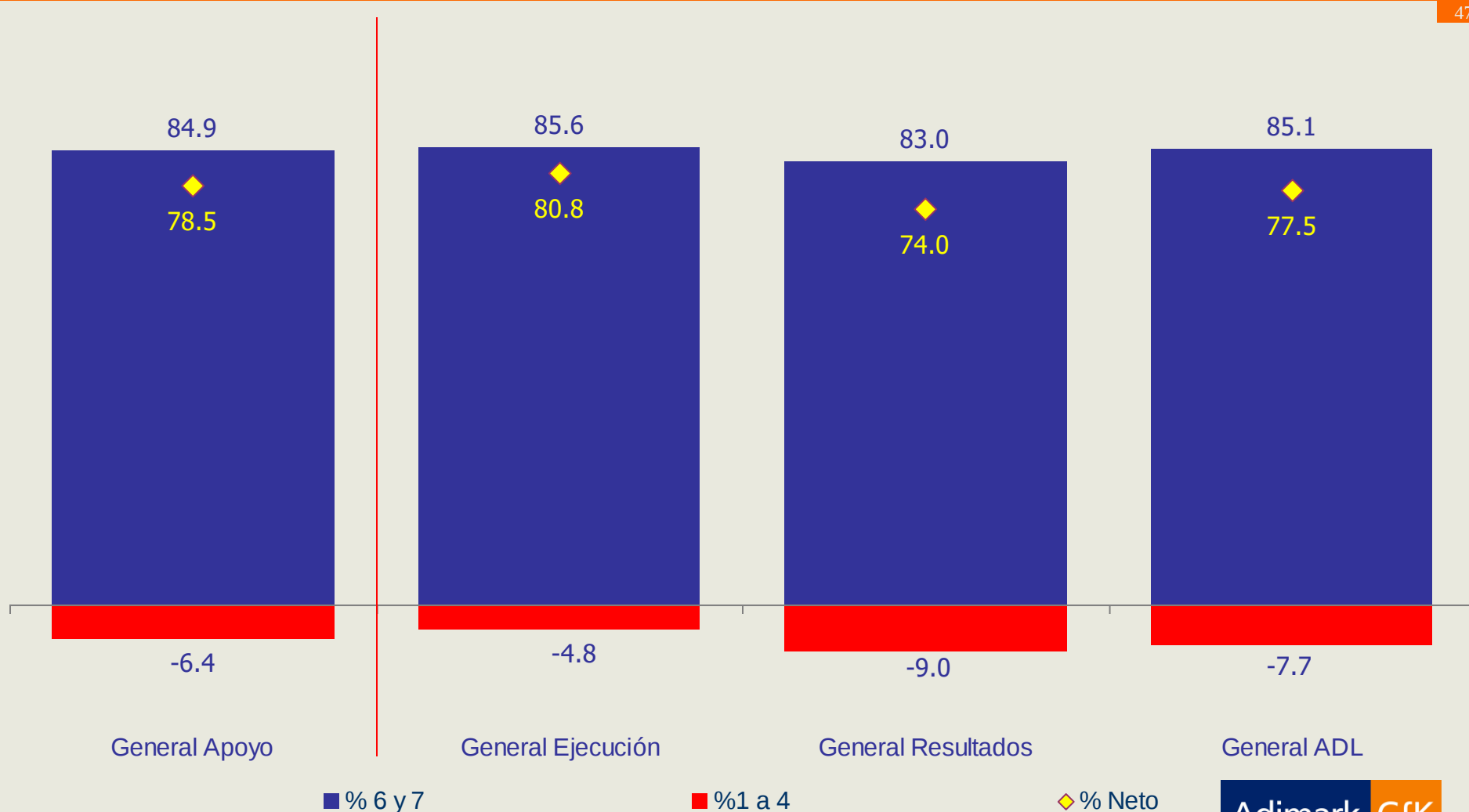


46

Satisfacción General de las etapas de los programas

Escala de notas 1 a 7

Quienes participaron en cada etapa

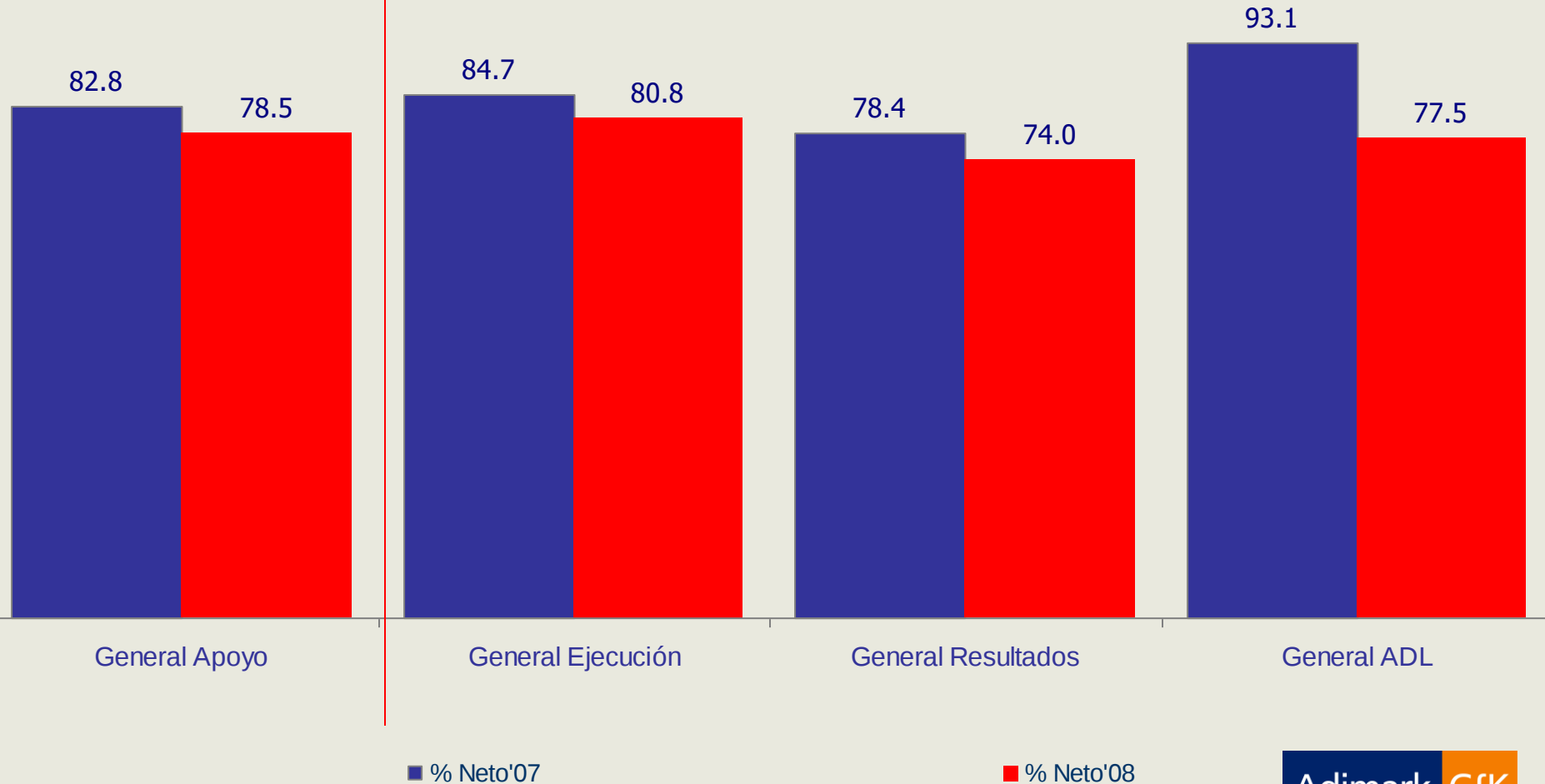


Satisfacción General de las etapas de los programas

Escala de notas 1 a 7, % neto - EVOLUTIVO

Quienes participaron en cada etapa

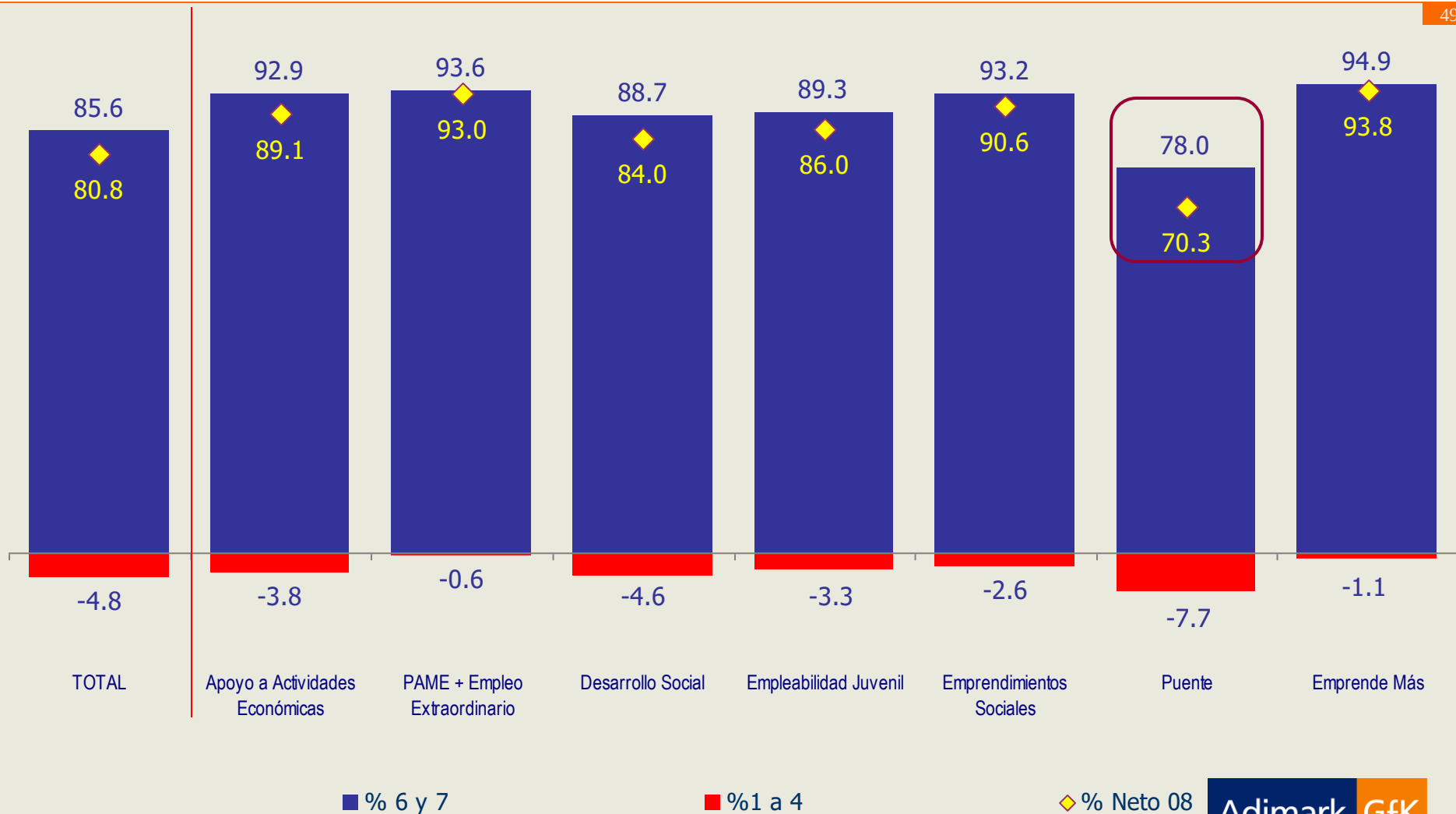
48



Satisfacción General con la etapa de EJECUCIÓN del proyecto

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa

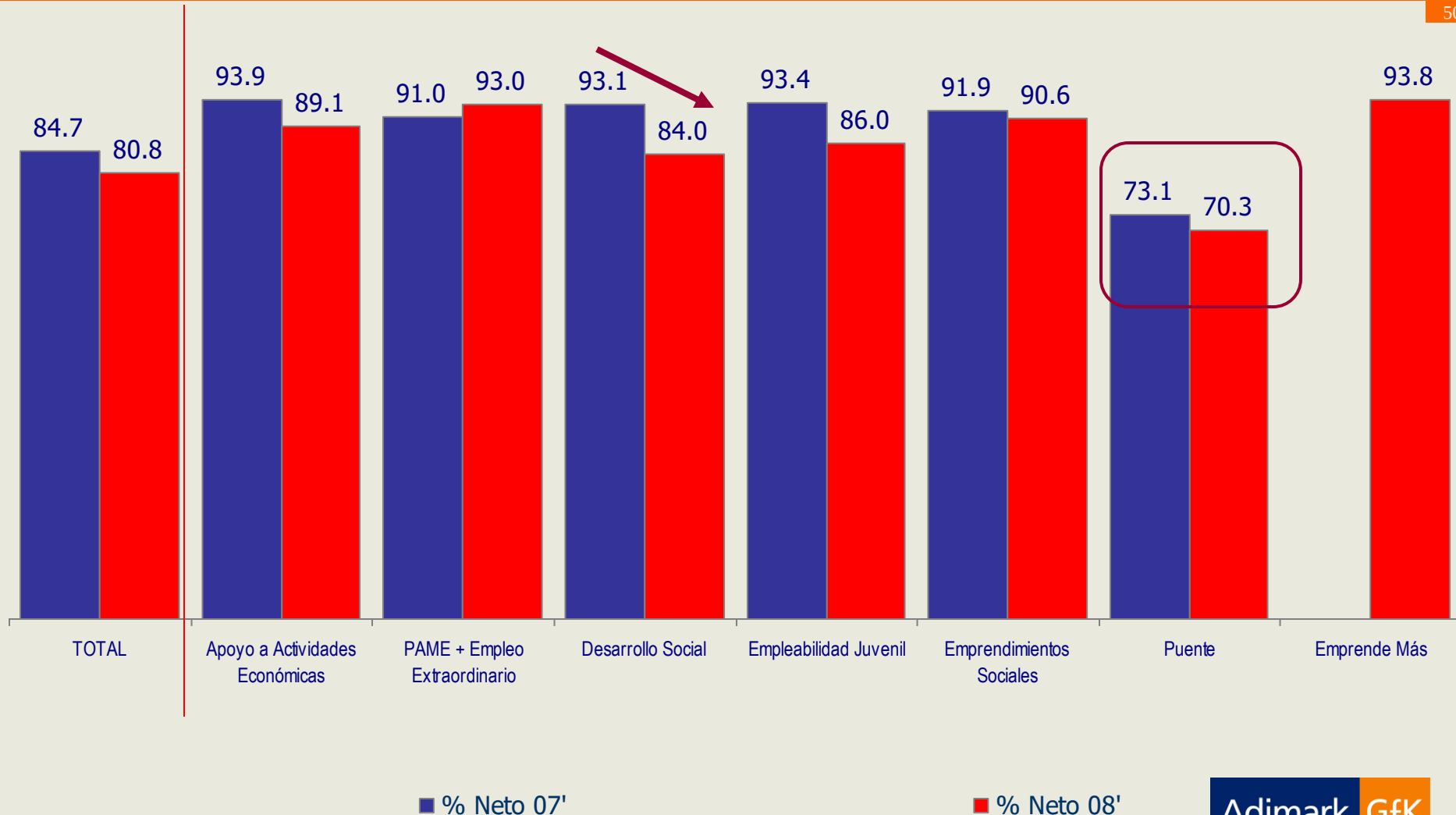
Total Muestra: 1.760



Satisfacción General con la etapa de EJECUCIÓN del proyecto

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa - EVOLUTIVO

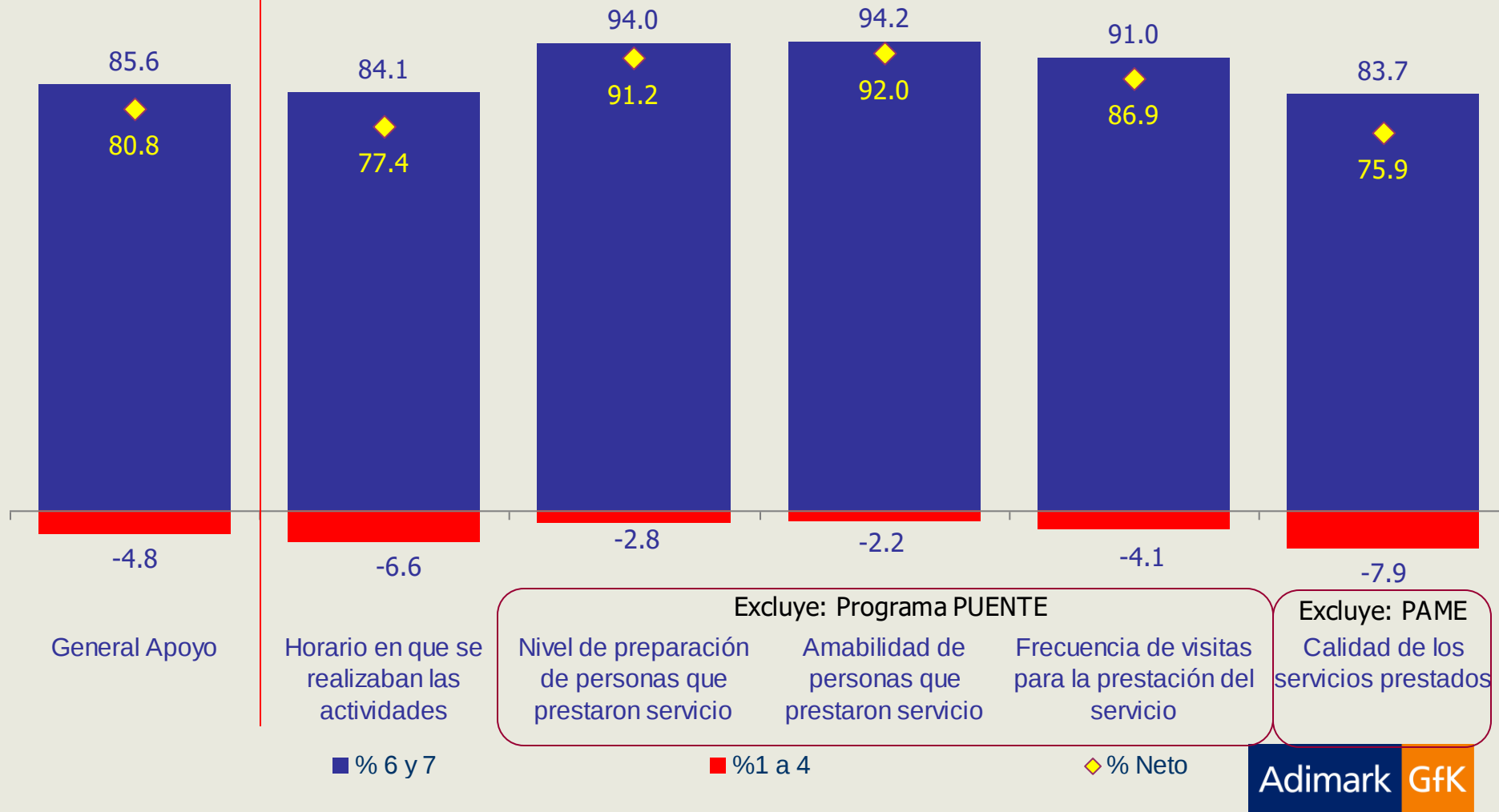
Total Muestra: 1.760



Satisfacción con aspectos de la Ejecución del Programa

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa

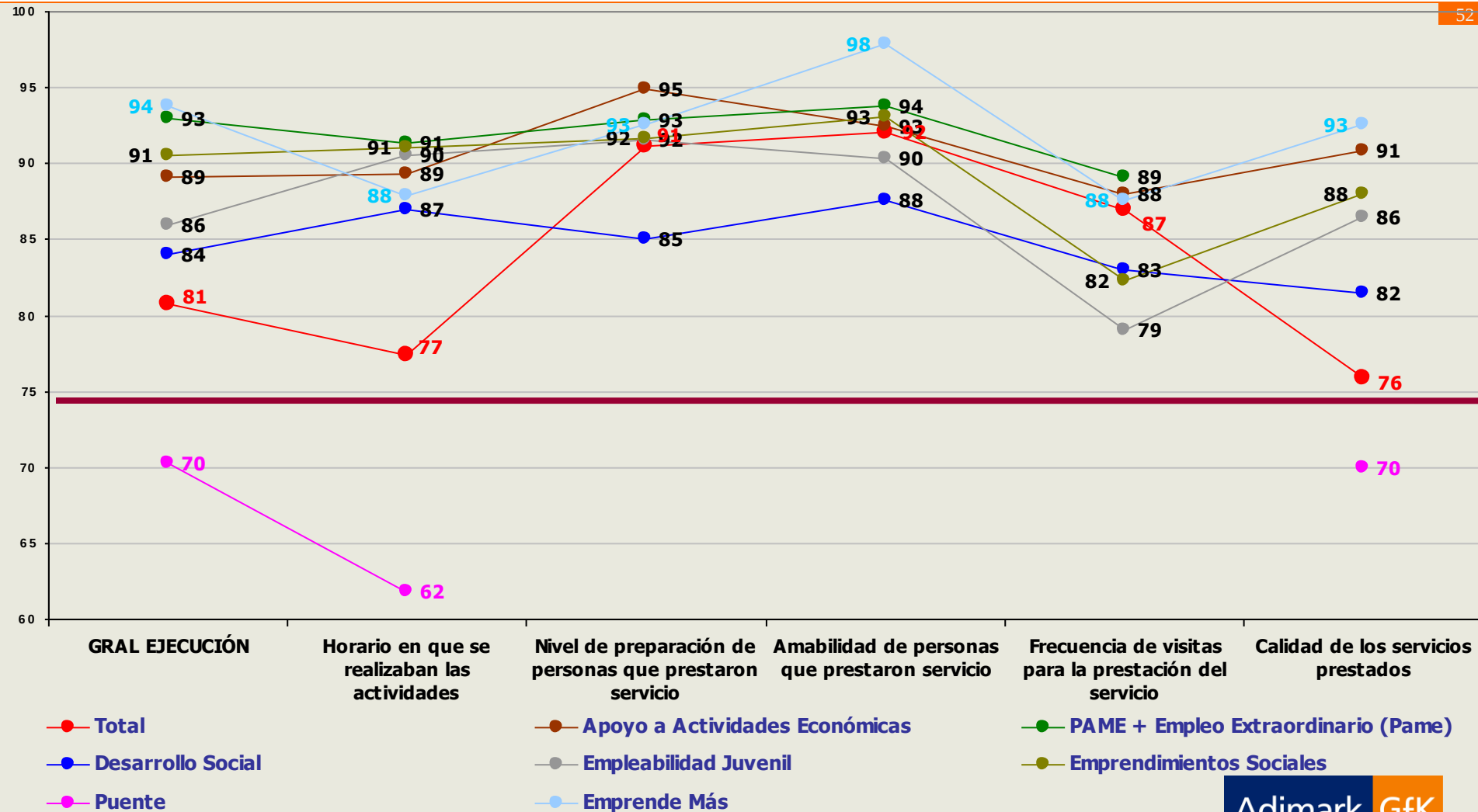
Muestra según Programa



Satisfacción con aspectos de la Ejecución del Programa

Escala de notas 1 a 7, % Notas Netas - Datos por Programa

Muestra según programa



Razón por la que le pone nota al horario en que se realizaron las actividades

Principales menciones

Muestra: quienes evalúan de 1 a 4 el horario en que se realizaron las actividades: 79 casos

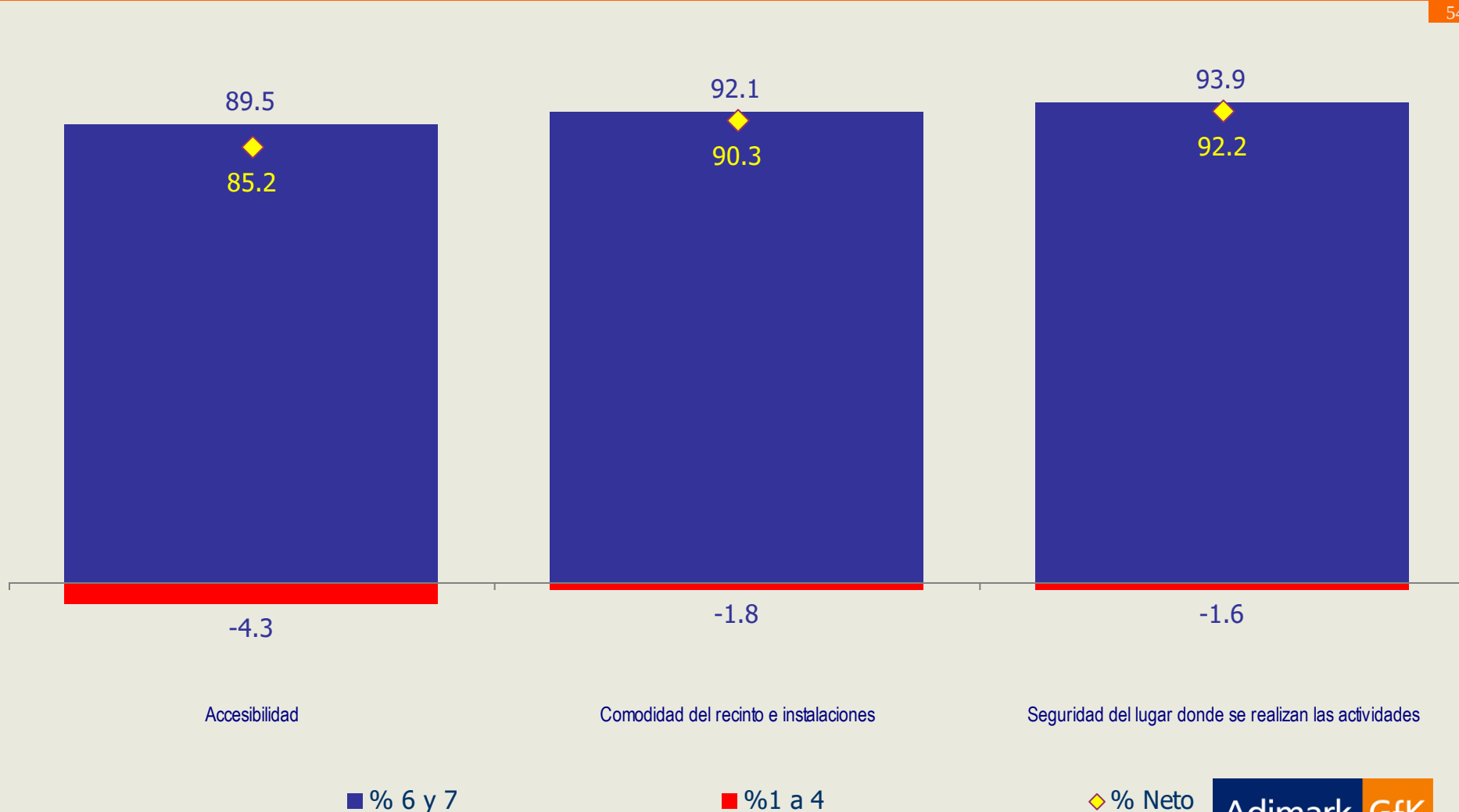
53



Satisfacción con el lugar donde se realizaban las actividades

Escala de notas 1 a 7

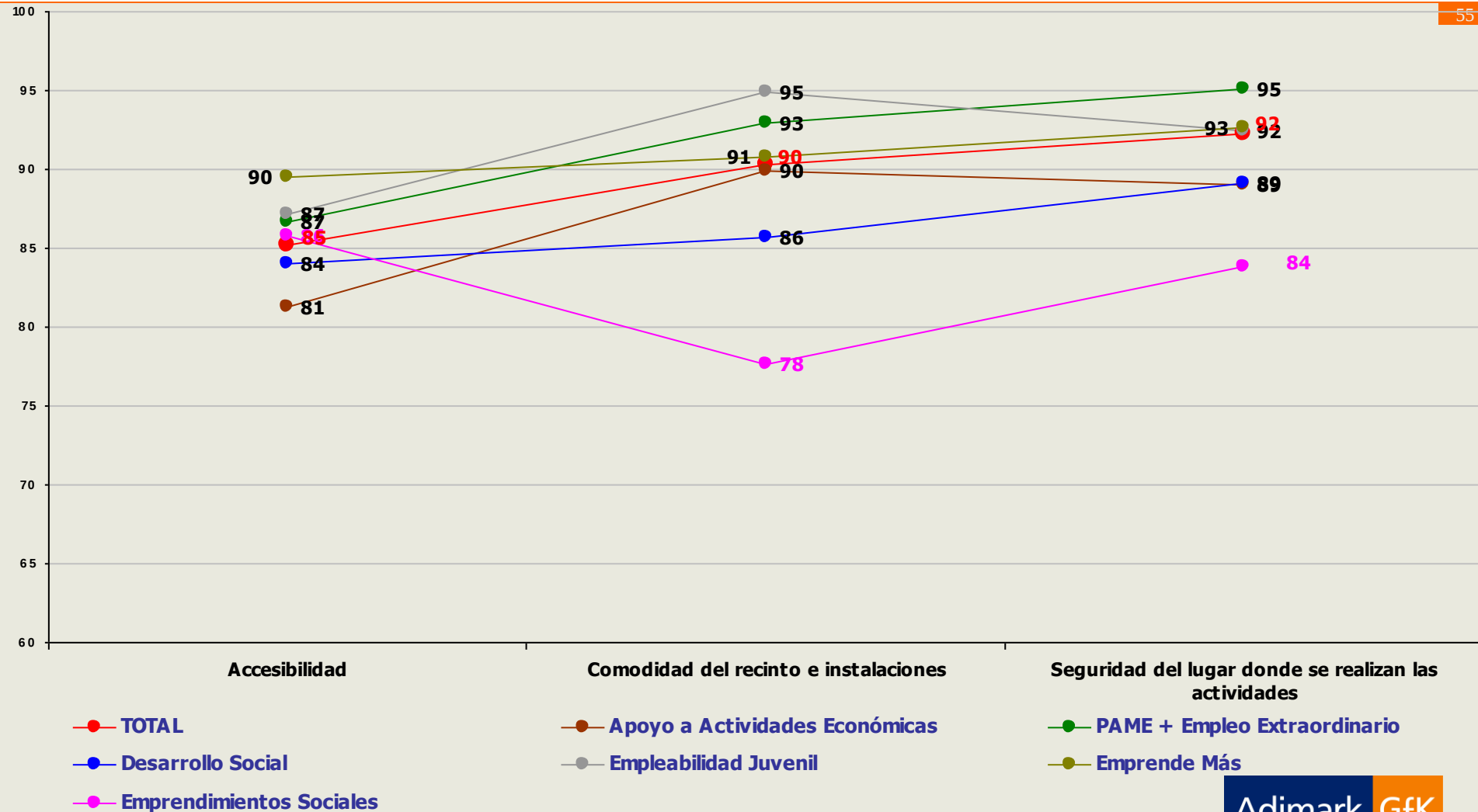
Muestra: Total excluyendo Programa Puente (1.450 casos)



Satisfacción con el lugar donde se realizaban las actividades

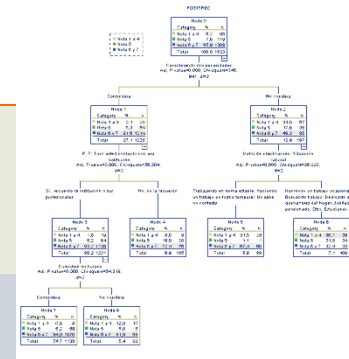
Escala de notas 1 a 7, % Notas Netas - Datos por Programa

Muestra según programa



Variables que discriminan en la evaluación de Fosis

TOTAL ENTREVISTAS



Evaluación Global

86%

El Programa fue hecho considerando mis necesidades

**Considera
92%**

**No considera
48%**

**Contacto con la
institución ejecutora**

**SI
93%**

**NO
72%**

Variable Dependiente: Evaluación Fosis

Variables Independientes: Zona, Programa, GSE, Contacto Inst, Problemas Inst, Conocimiento Fosis, Conoce OAC, uso OAC, Consideración de horario- Carga de trabajo- necesidades- Motivaciones- Experiencia

3.4 Satisfacción con Agente de Desarrollo Social (ADL)

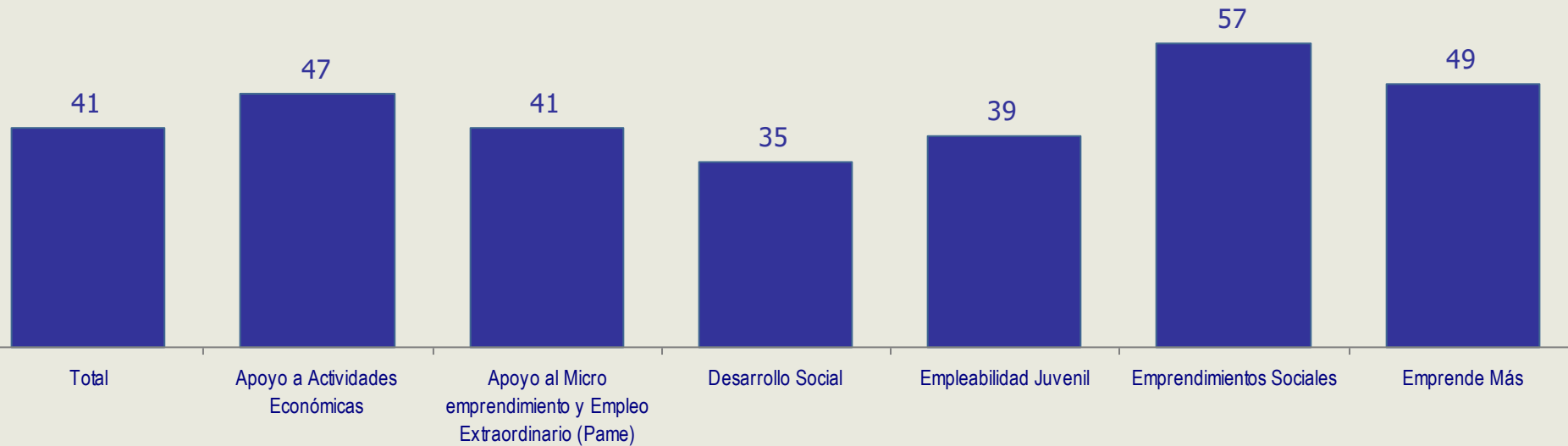
Conocimiento del Agente de Desarrollo Local (ADL)

Resultados Según Programa

Total (excluye programa Puente): 1.450

58

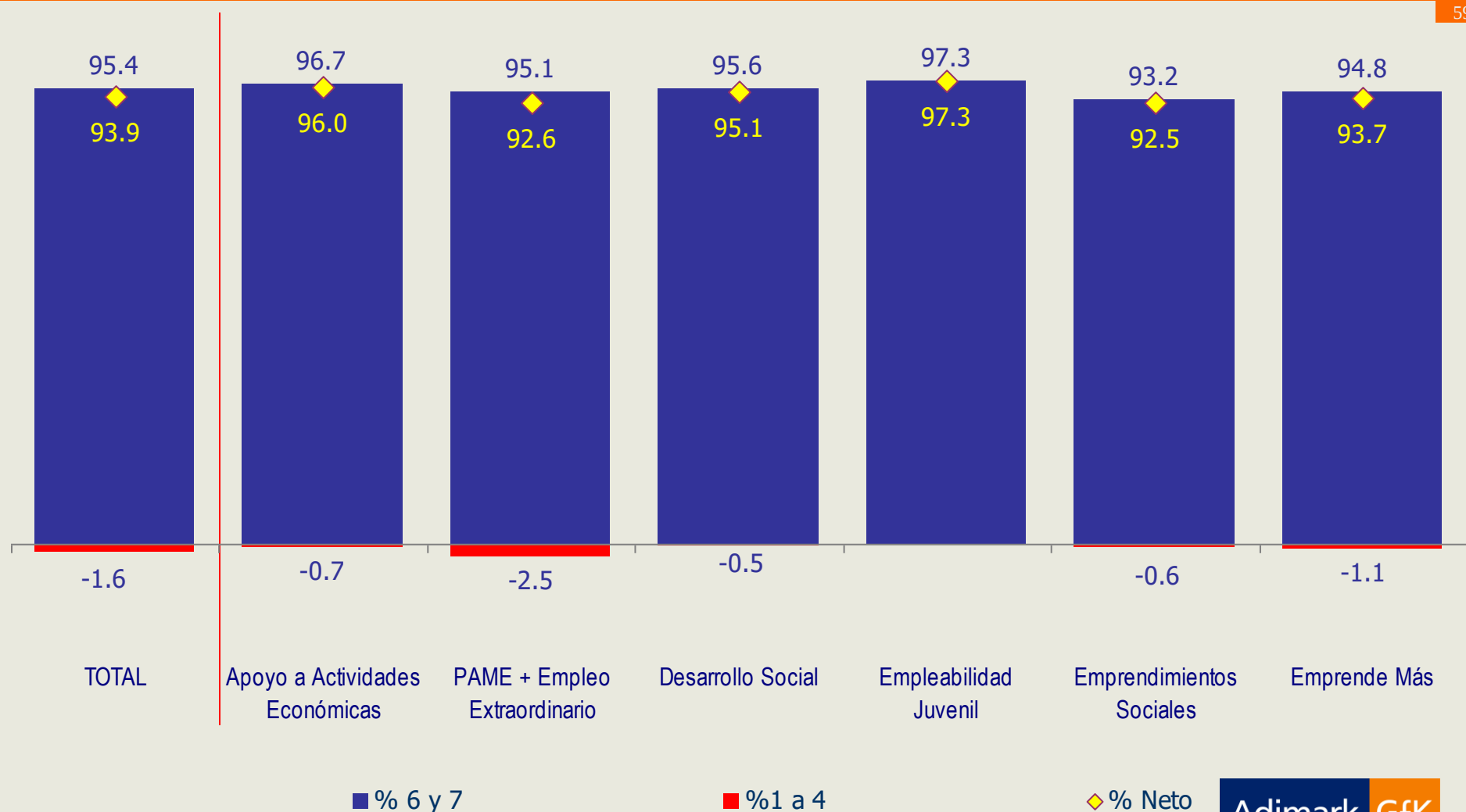
% SI:



Satisfacción General con el ADL del FOSIS

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa

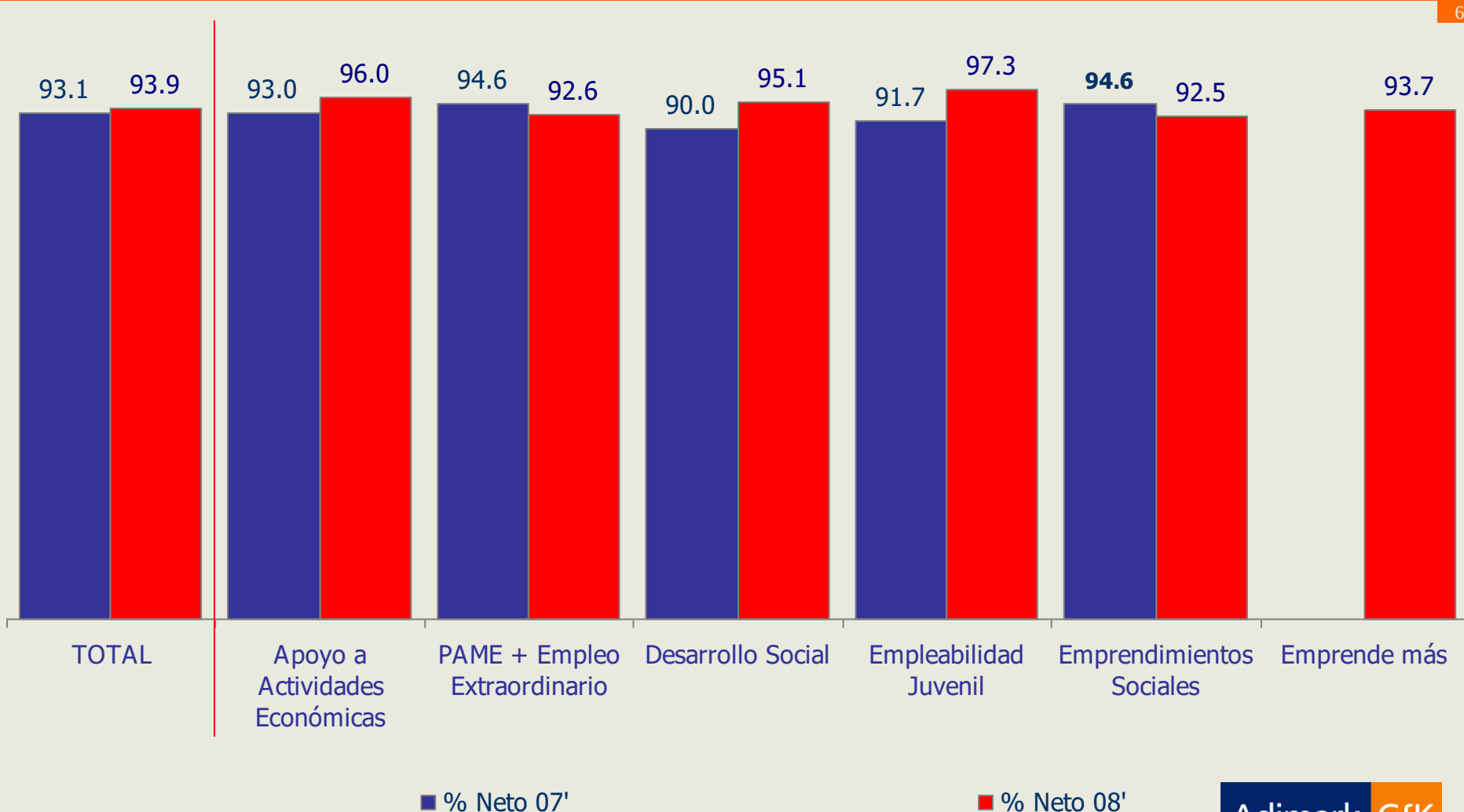
Quiénes conocen al ADL en los programas con ADL: Total FOSIS: **41%** (716 casos)



Satisfacción General con el ADL del FOSIS

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa - EVOLUTIVO

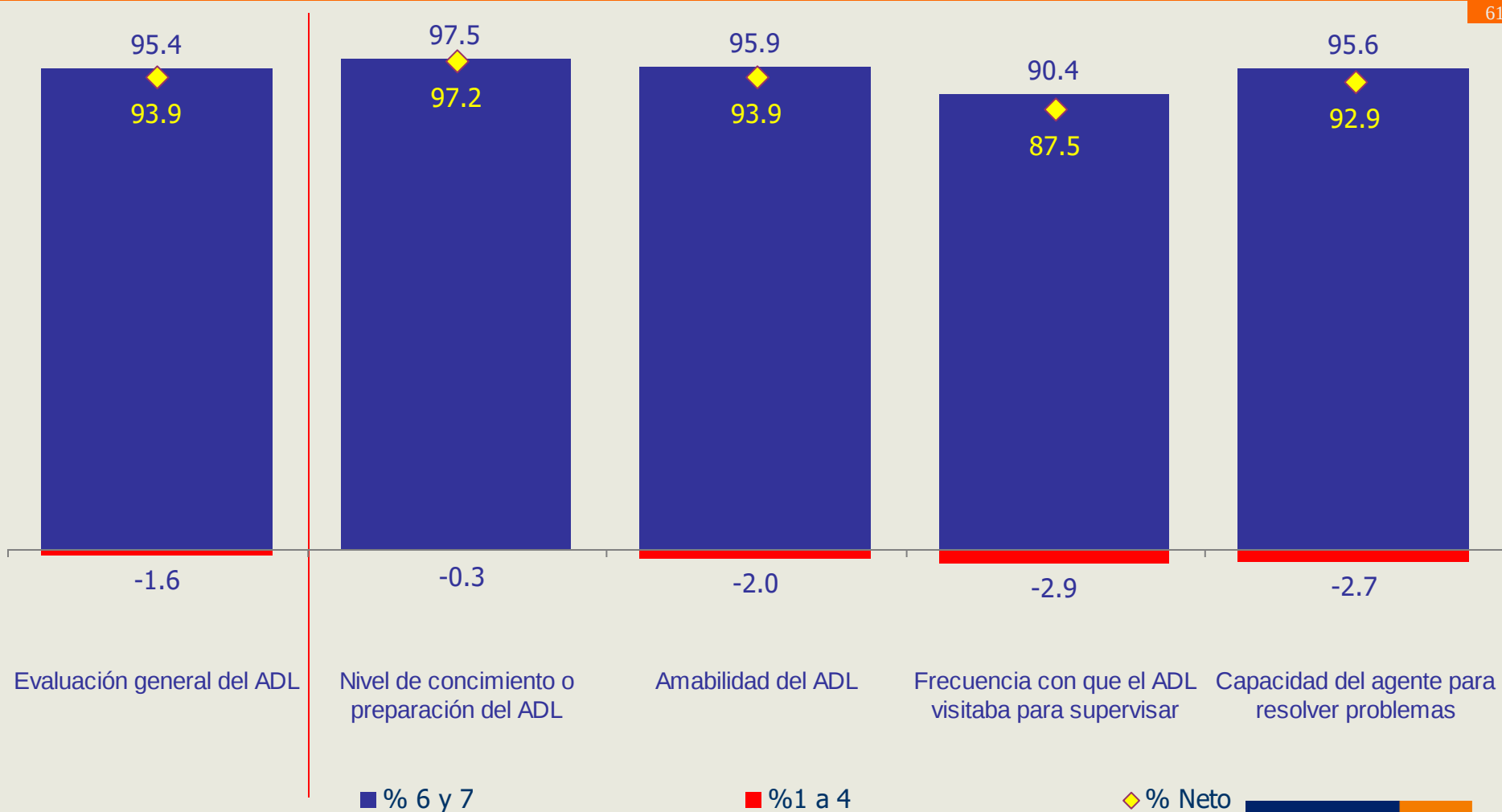
Quiénes conocen al ADL en los programas con ADL: Total FOSIS: **41%** (716 casos)



Satisfacción con ADL del FOSIS en aspectos específicos

Escala de notas 1 a 7

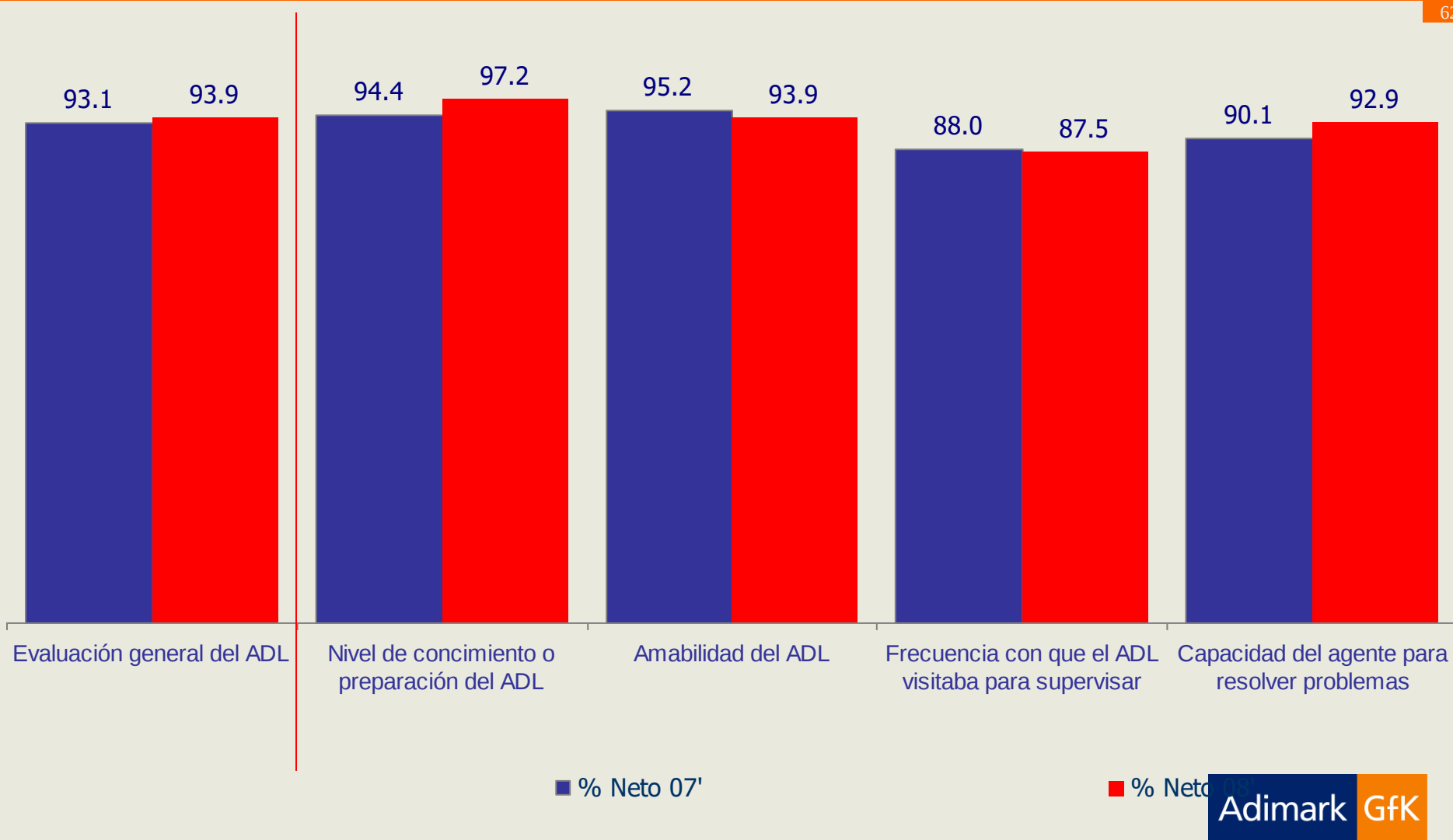
Quiénes conocen al ADL en los programas con ADL: Total FOSIS: **41%** (716 casos)



Satisfacción con ADL del FOSIS en aspectos específicos

Escala de notas 1 a 7, % NOTAS NETAS - EVOLUTIVO

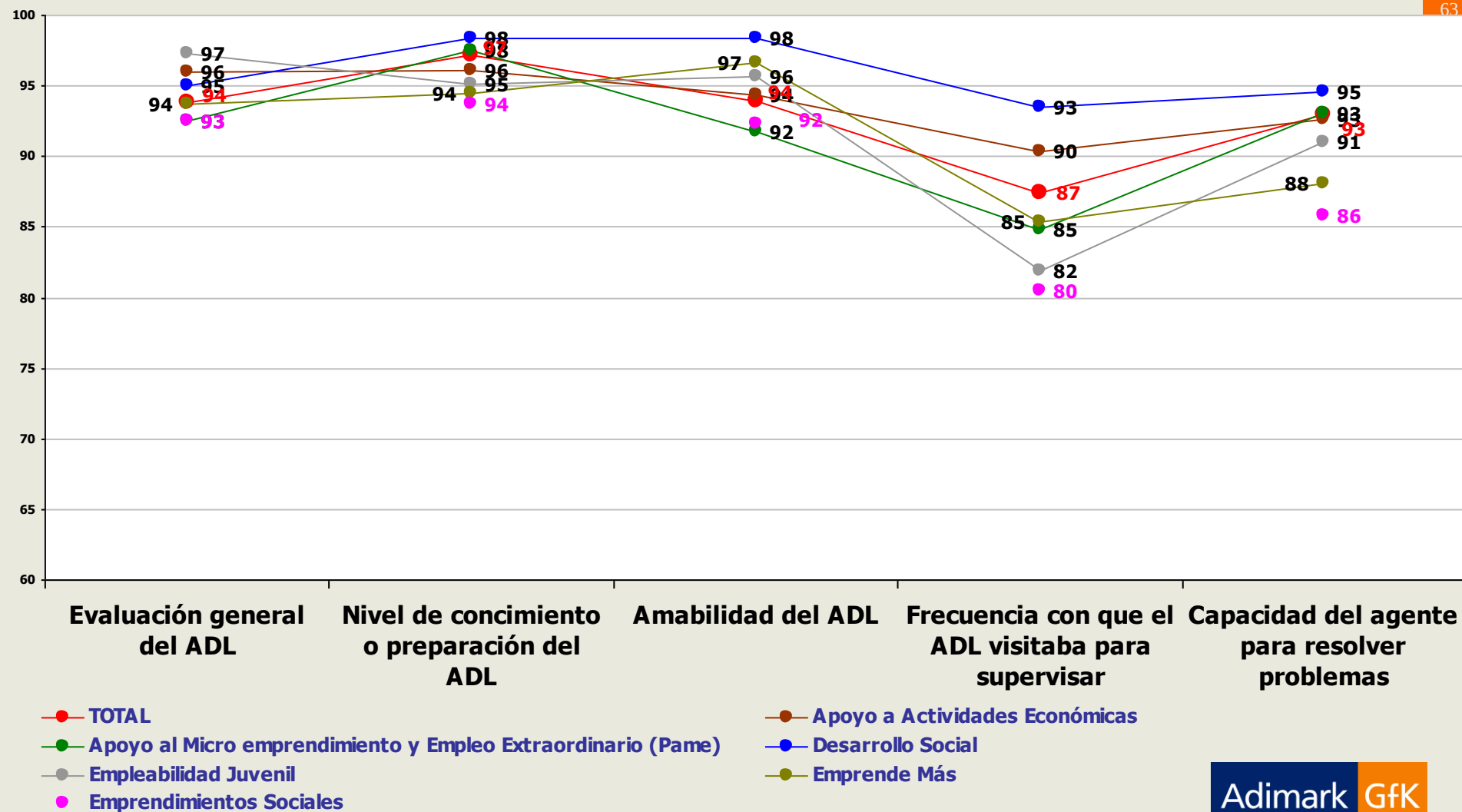
Quienes conocen al ADL en los programas con ADL: Total FOSIS: **41%** (716 casos)



Satisfacción con ADL del FOSIS en aspectos específicos

Escala de notas 1 a 7, % Notas Netas - Datos por Programa

Quiénes conocen al ADL en los programas con ADL: **41%** (716 casos)

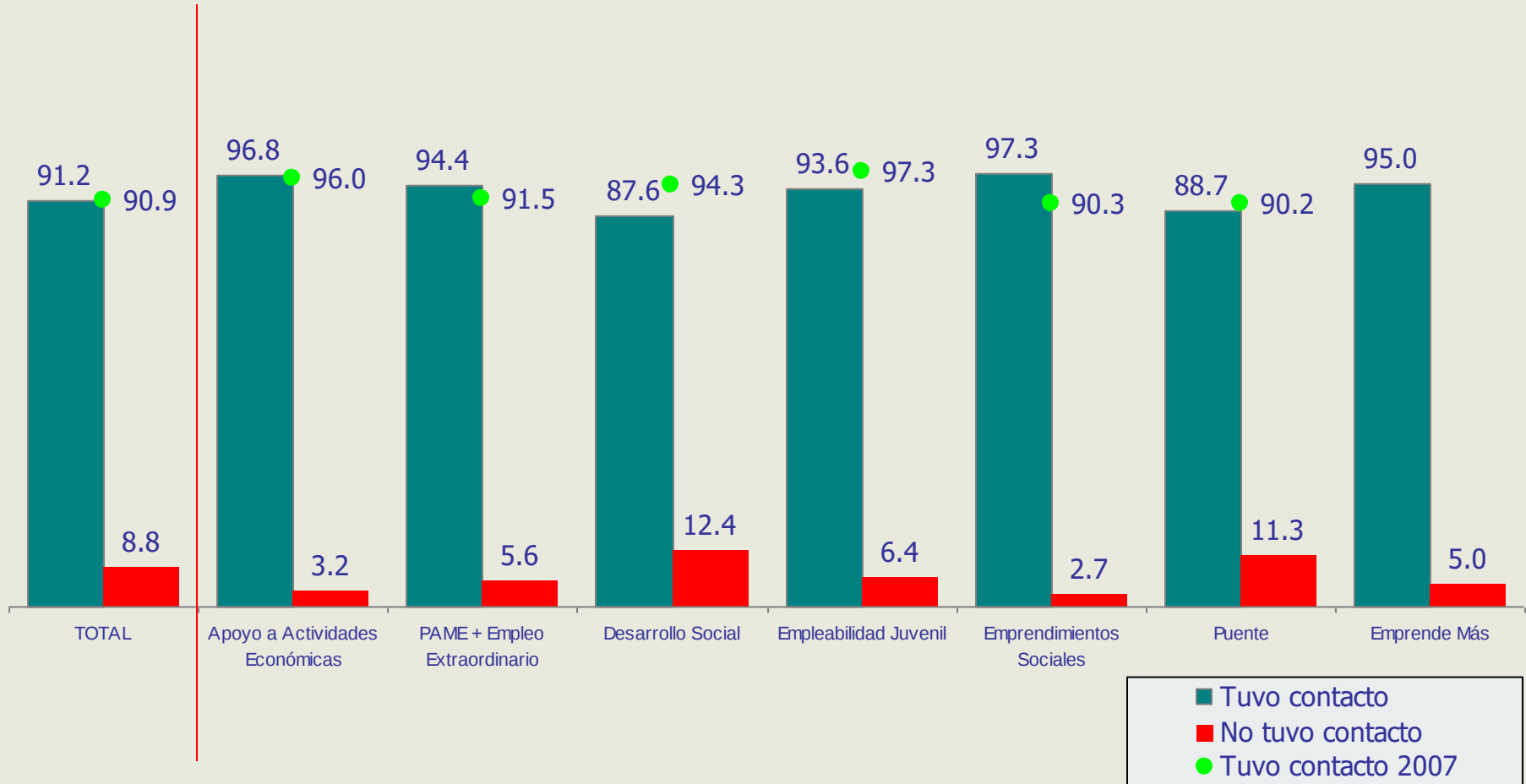


3.5 INSTITUCIÓN EJECUTORA INTERMEDIARIA (IEI)

Tuvo contacto con la Institución Ejecutora Intermediaria

Total Muestra: 1.670 casos

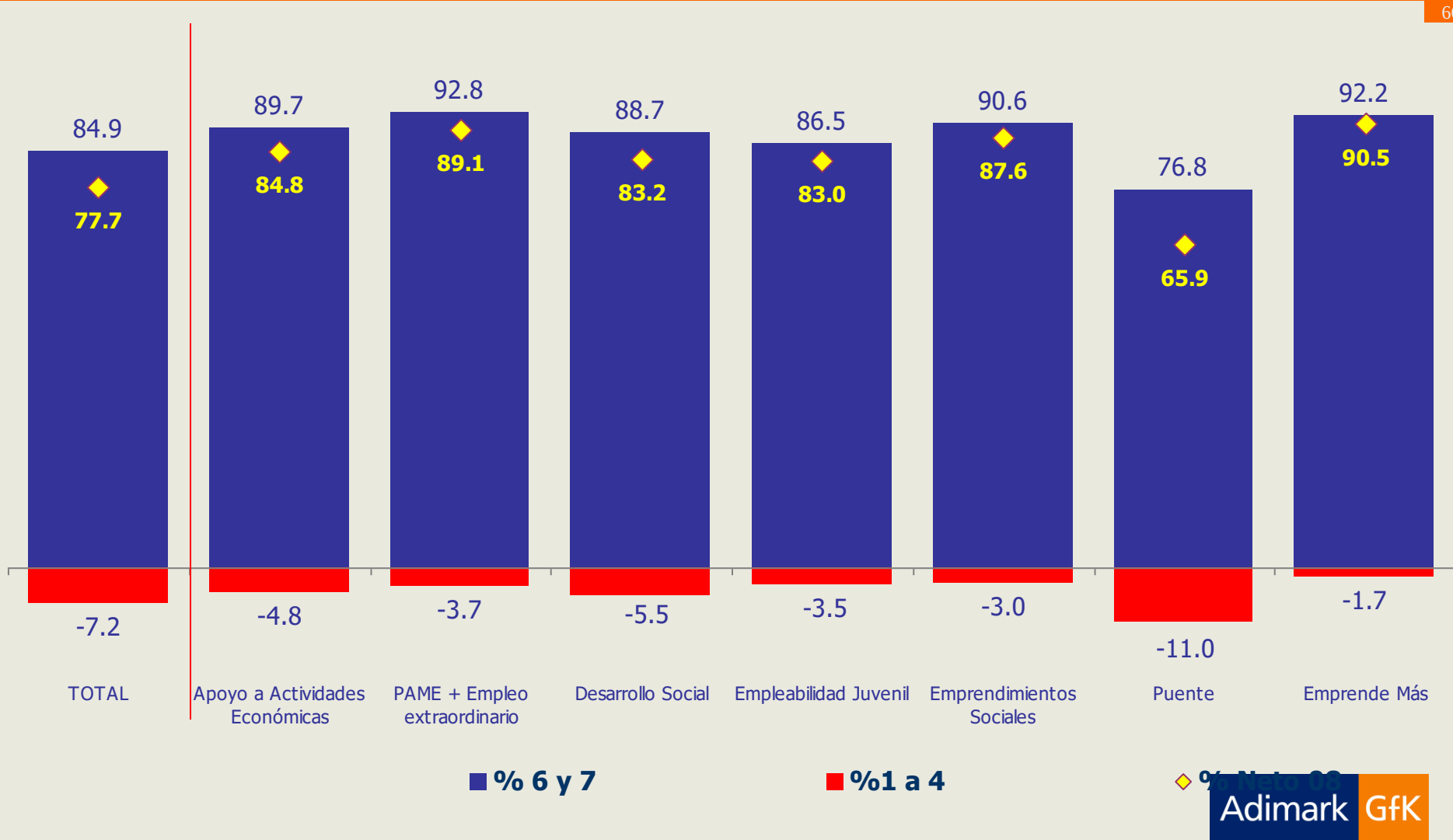
Resultados según Programa



Satisfacción General con la Institución Ejecutora Intermediaria

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa

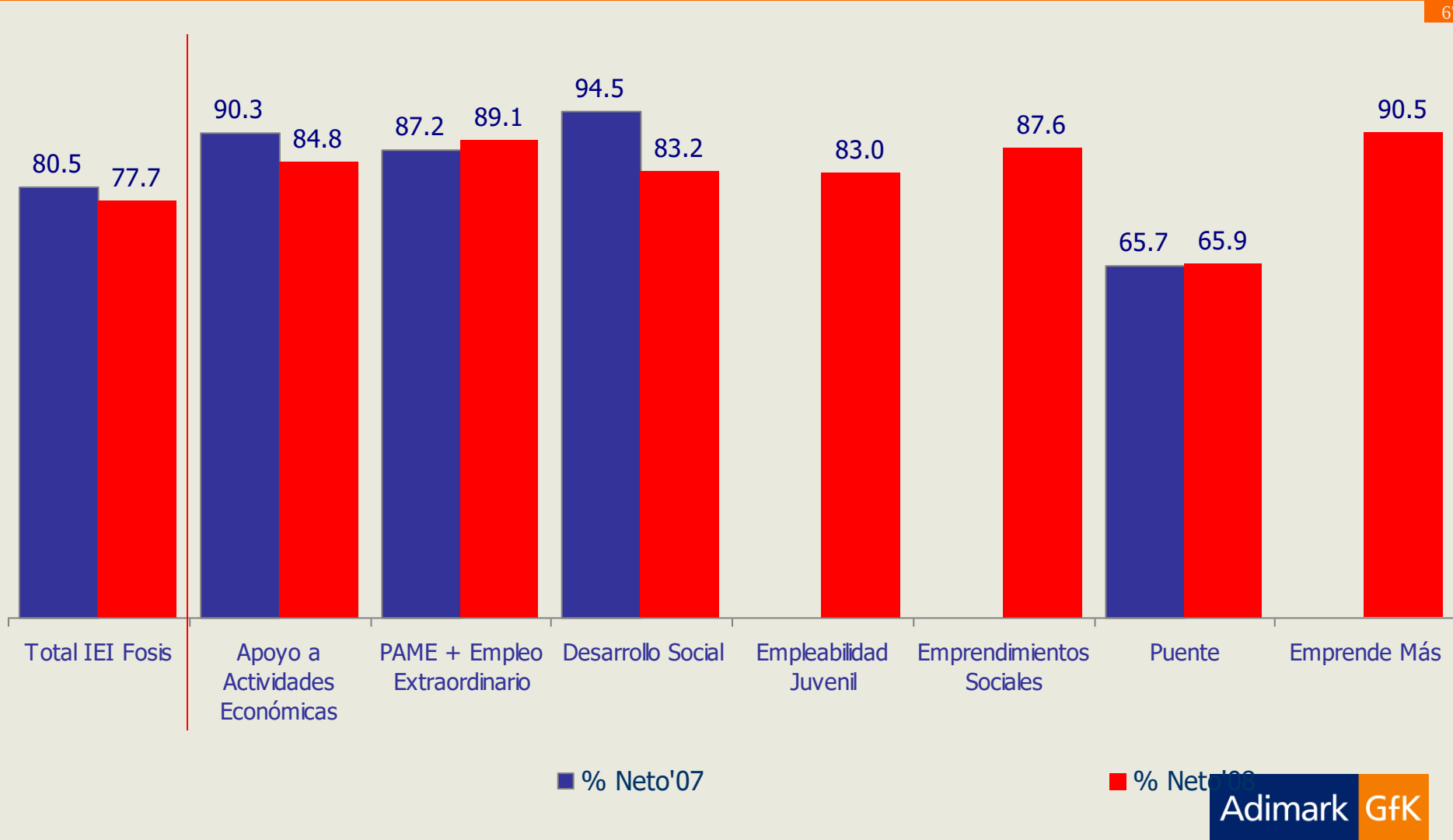
Quienes tuvieron contacto con la Institución: 91.2% (1.660 casos)



Satisfacción General con la Institución Ejecutora Intermediaria

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa - Evolutivo

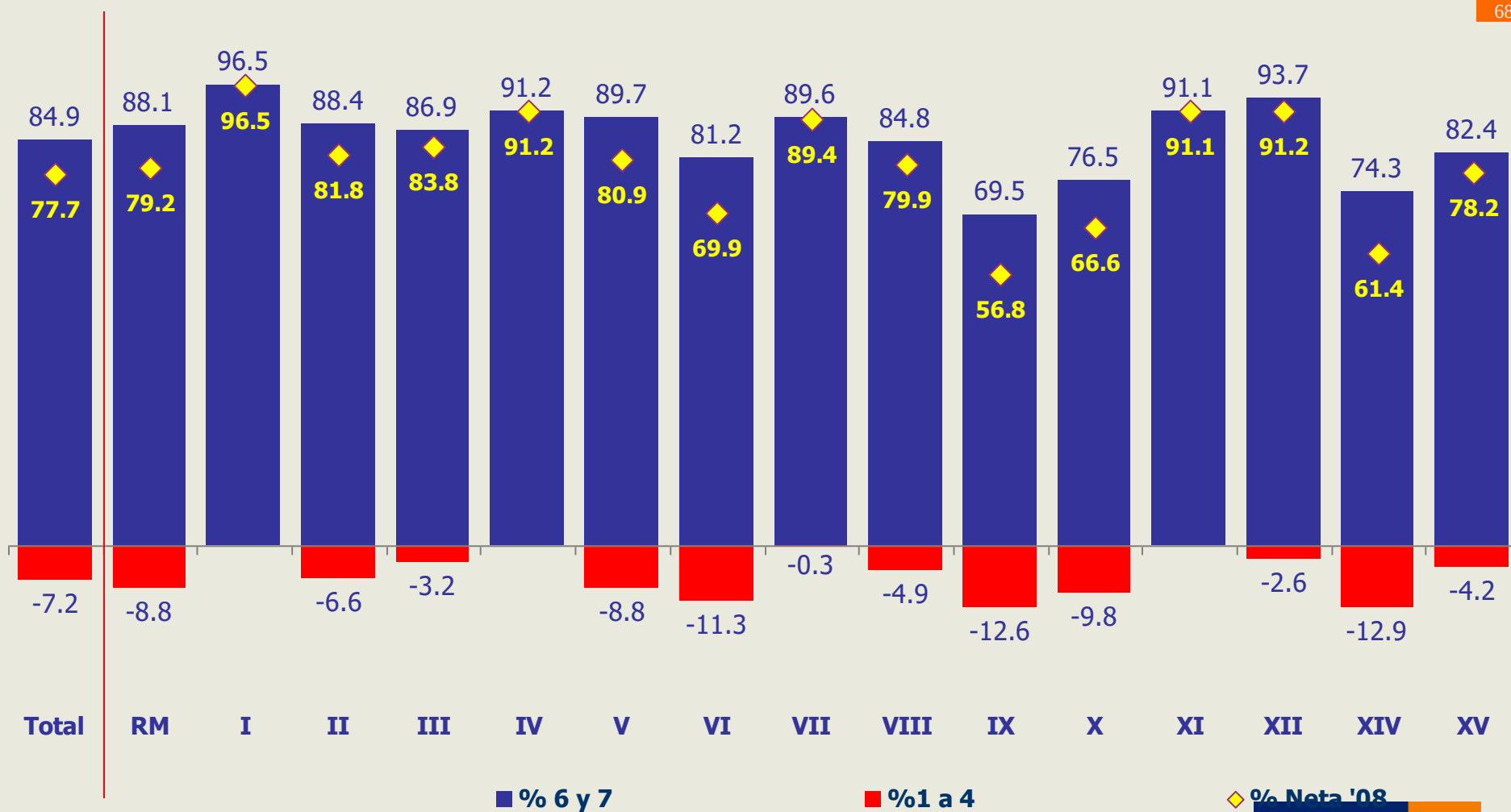
Quienes tuvieron contacto con la Institución: 91.2%



Satisfacción General con la Institución Ejecutora Intermediaria

Escala de notas 1 a 7 - Resultados Total FOSIS/ Regiones

Quienes tuvieron contacto con la institución: 91.2%

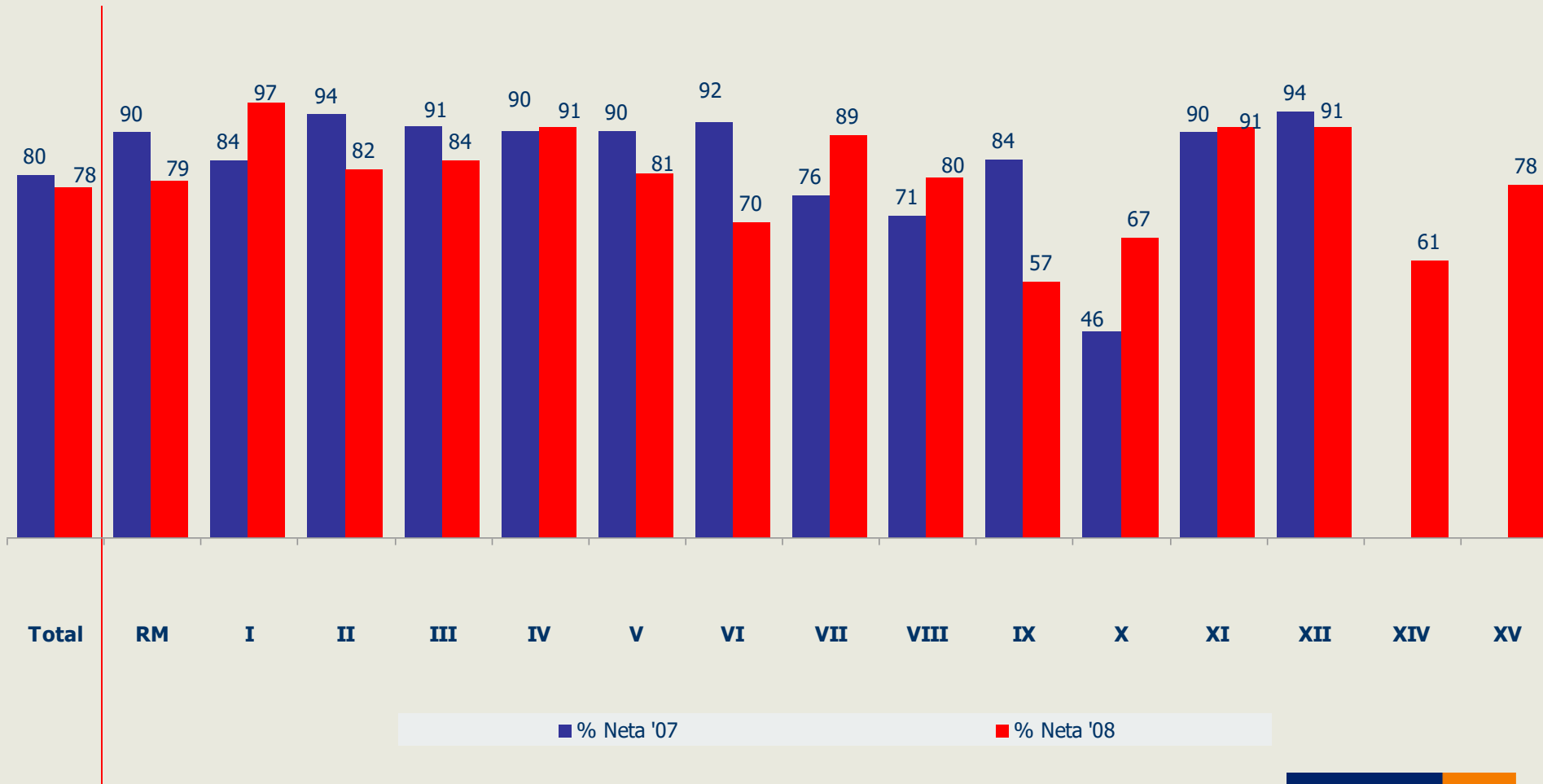


Satisfacción General con la Institución Ejecutora Intermediaria

Escala de notas 1 a 7 - Notas Netas **Comparativas** Total FOSIS / Regiones

Quienes tuvieron contacto con la institución: 91.2%

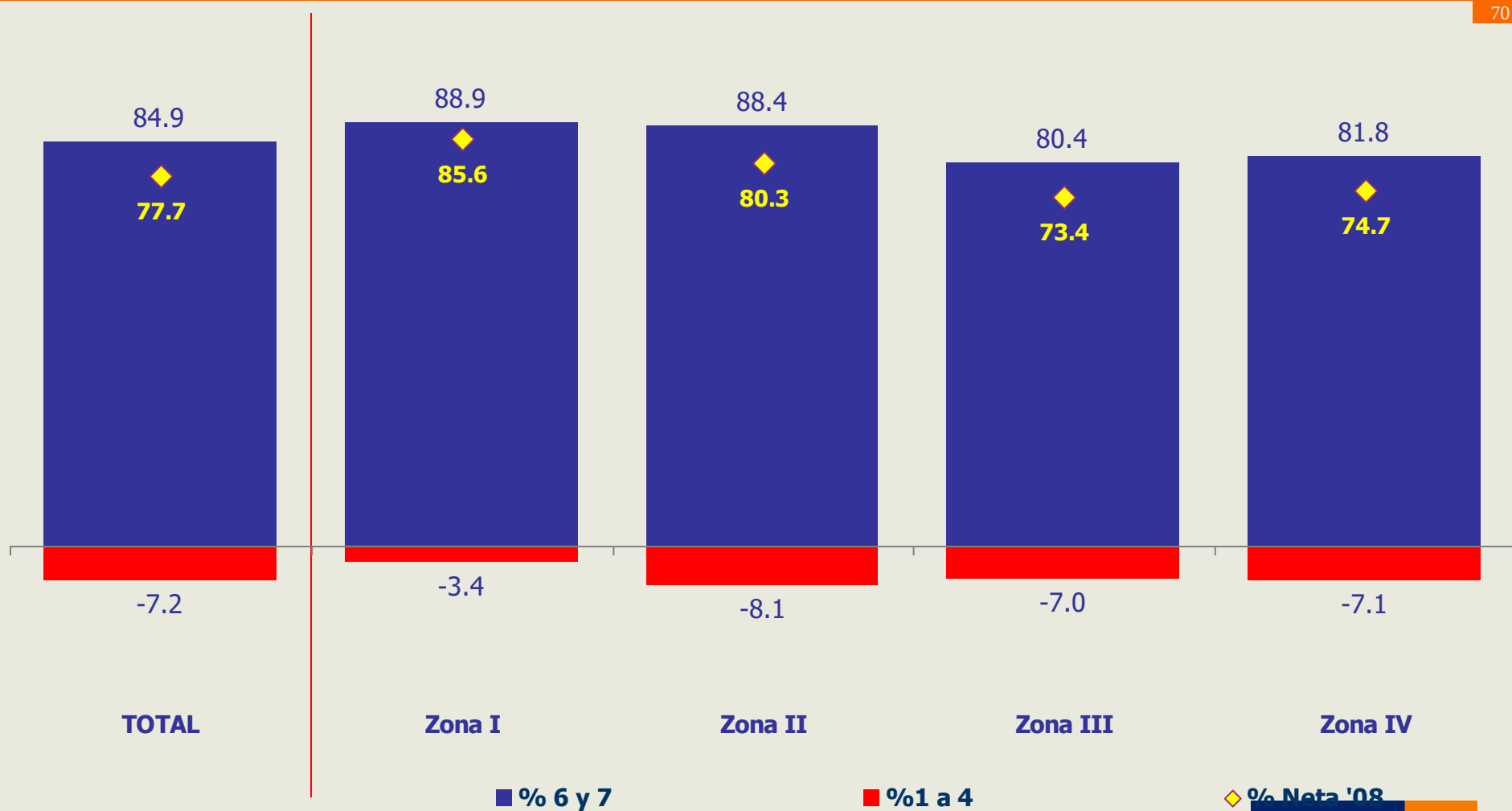
69



Satisfacción General con la Institución Ejecutora Intermediaria

Escala de notas 1 a 7 - Resultados Total FOSIS/ Zonas

Quienes tuvieron contacto con la institución: 91.2%



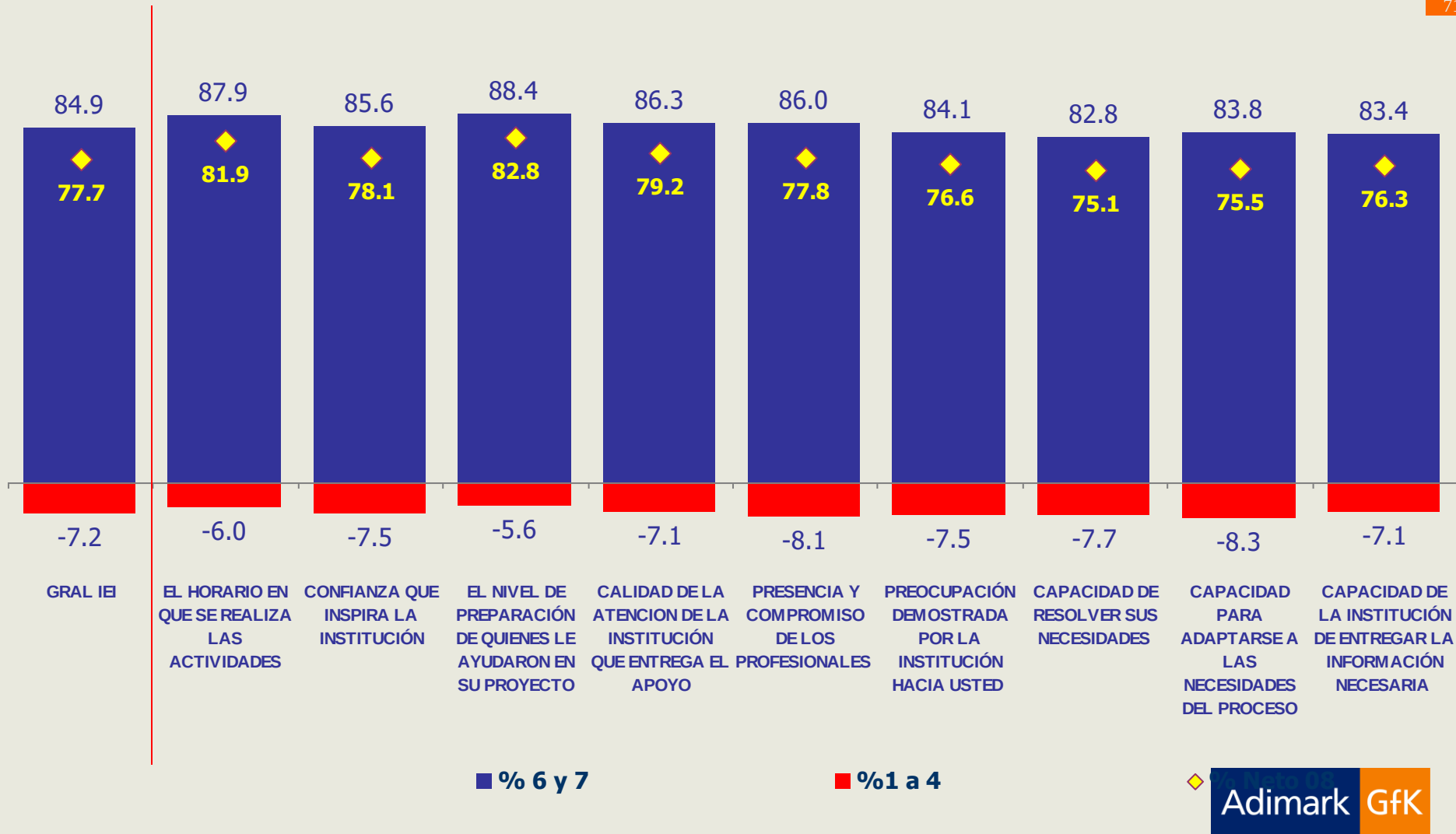
Adimark GfK

Satisfacción con la Institución Ejecutora Intermediaria en aspectos específicos

Escala de notas 1 a 7

Quienes tuvieron contacto con la Institución: 91.2% (1.660 casos)

71

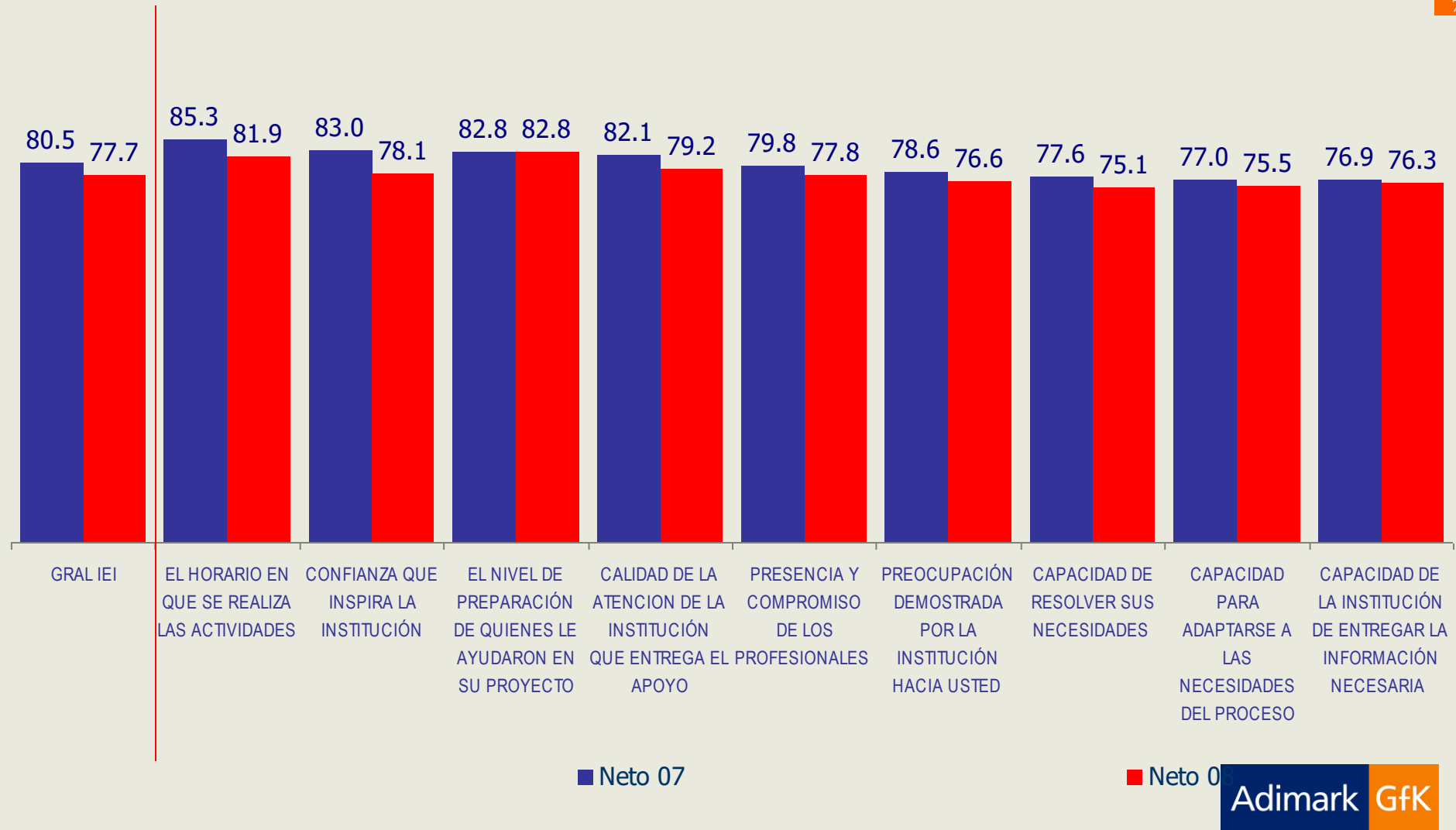


Satisfacción con la Institución Ejecutora Intermediaria en aspectos específicos

Escala de notas 1 a 7, %NETO - EVOLUTIVO

Quienes tuvieron contacto con la Institución: 91.2%

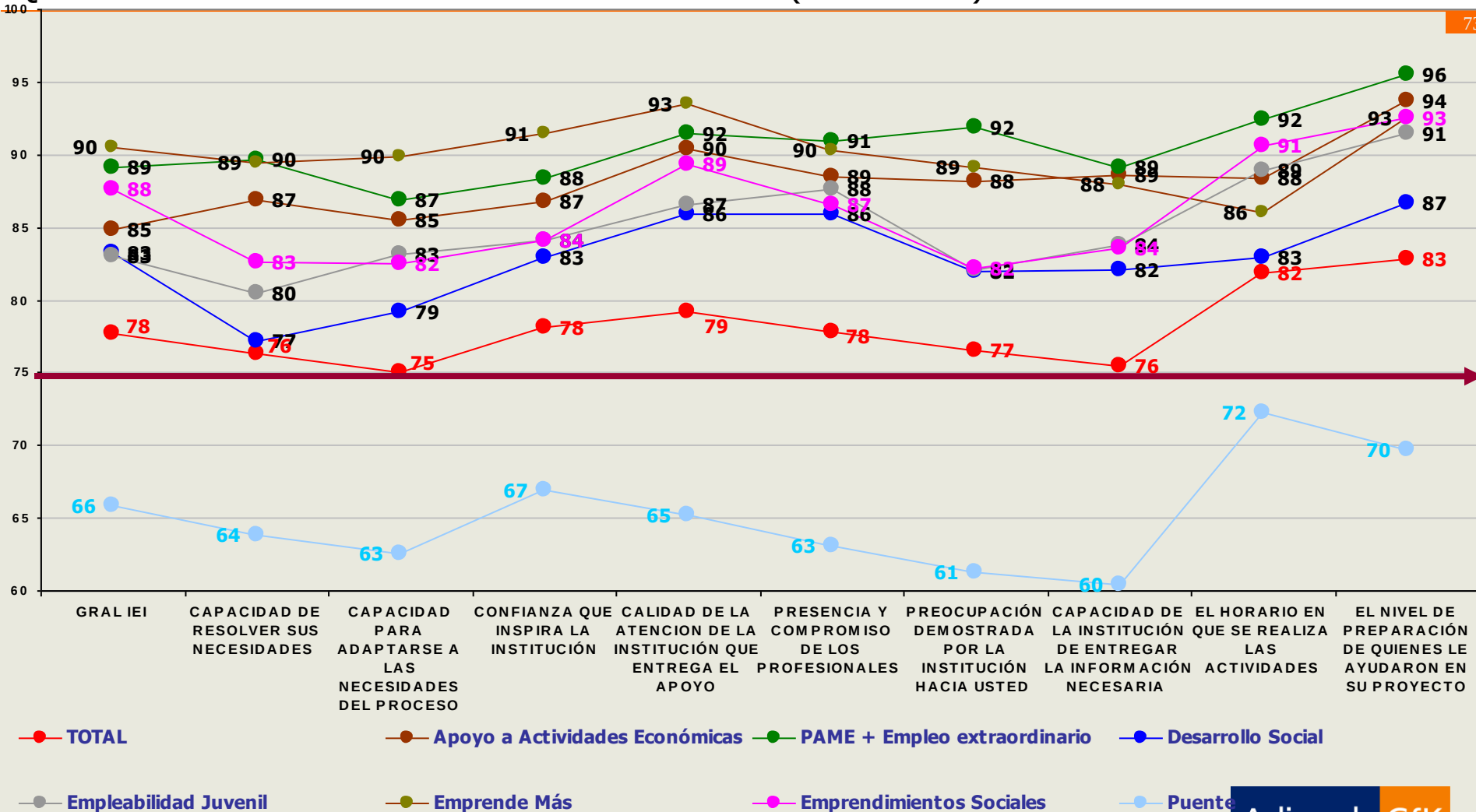
72



Satisfacción con la Institución Ejecutora Intermediaria en aspectos específicos

Escala de notas 1 a 7, % notas netas - Datos según Programa

Quiénes tuvieron contacto con la Institución: 91.2% (1.660 casos)



Razones de satisfacción con la Institución Ejecutora Intermediaria

Principales Menciones

Quiénes tuvieron contacto con la Institución: 91.2% (1.660 casos)



Razones de satisfacción con el horario en que se realizaban las actividades

Quienes evalúan de 1 a 4 el horario en que se realizaban las actividades: 6% (61 casos)



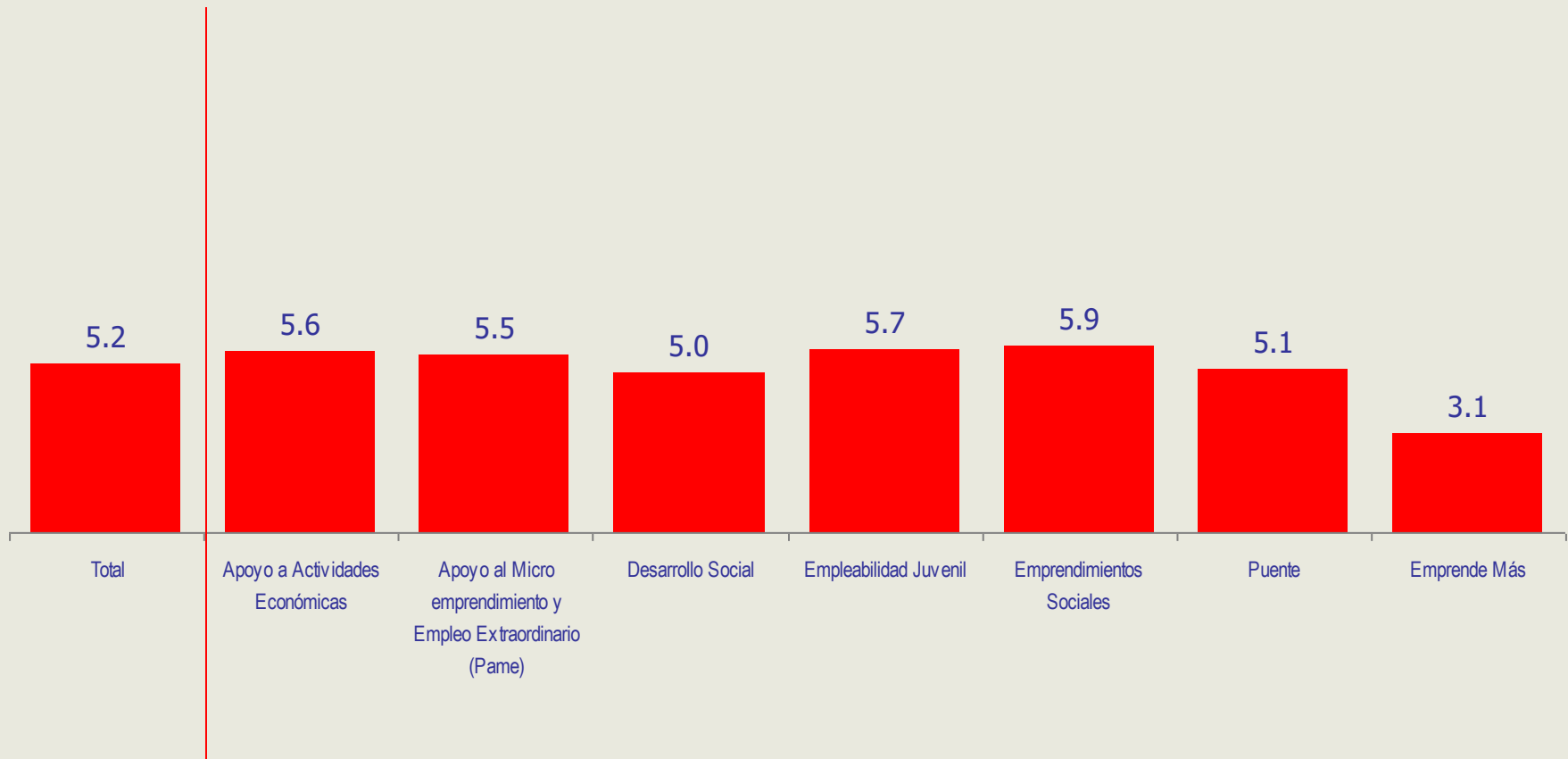
75

Tasa de beneficiarios que tuvo algún problema con la Institución Ejecutora Intermediaria

Según Programa

Total Muestra: 1.760 casos

76



Problemas que tuvo con la Institución Ejecutora Intermediaria

Quienes tuvieron problemas con la IEI: 5,2% (83 casos)



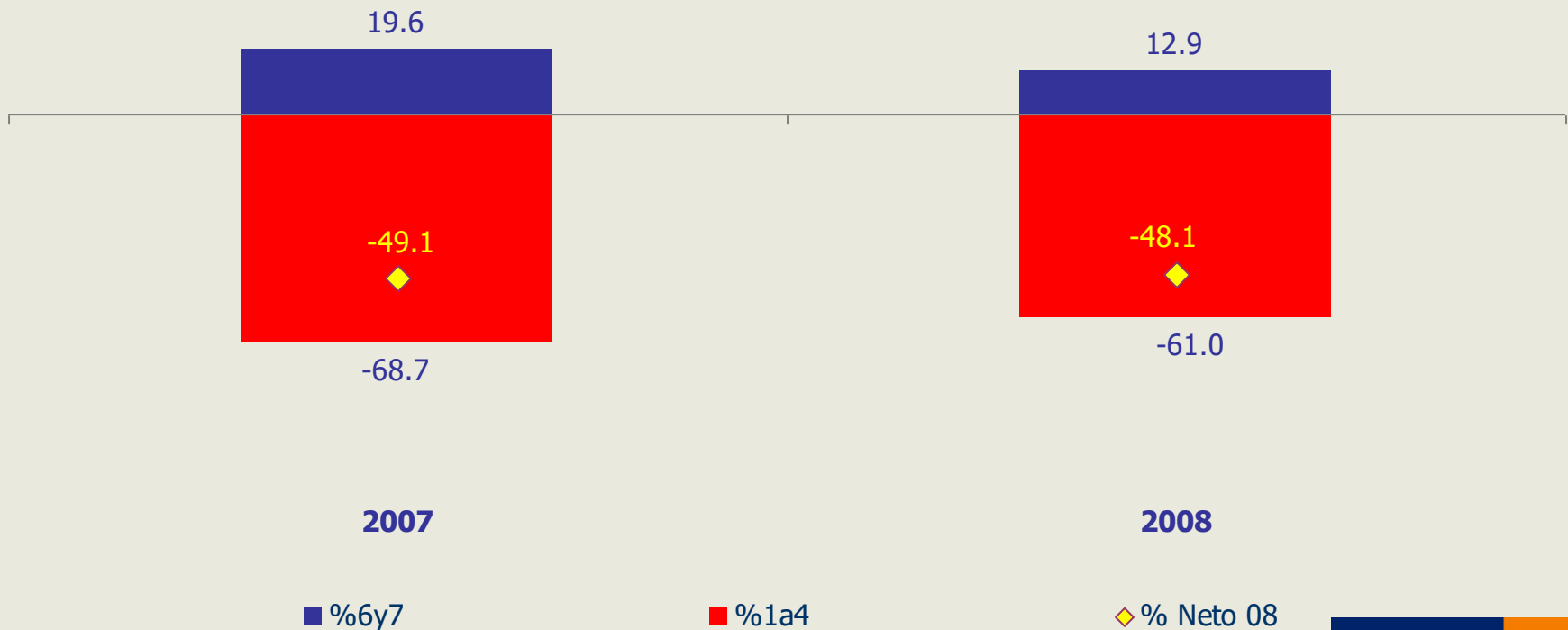
77

Evaluación capacidad IEI dar respuesta oportuna a reclamos

Escala de notas 1 a 7

Quienes tuvieron problemas con la IEI: 5,2% (83 casos)

78

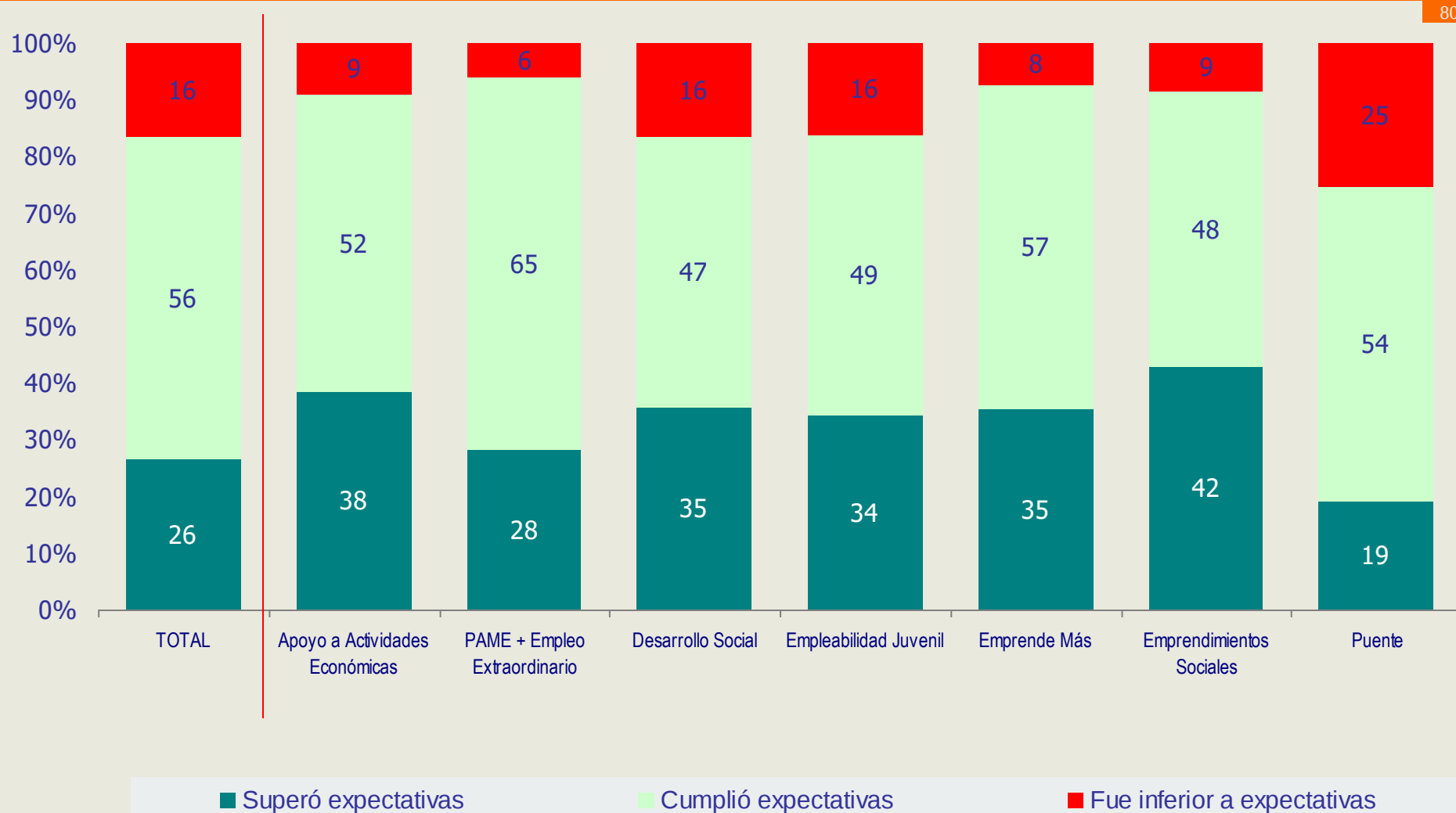


3.6 RESULTADOS

Cumplimiento de expectativas que tenían del proyecto

Resultados según Programa

Total Muestra: 1.760 casos



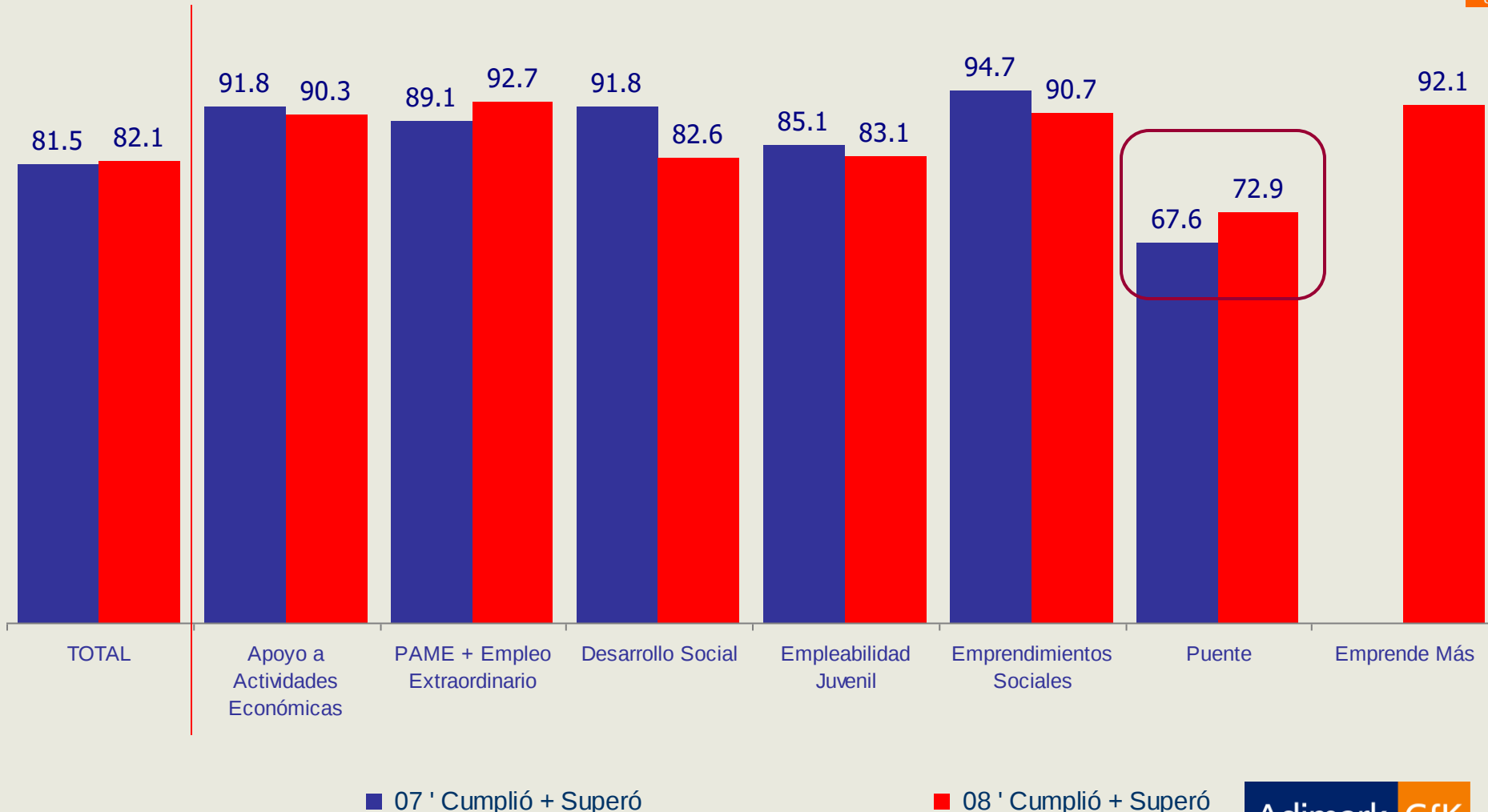
Cumplimiento de expectativas que tenían del proyecto

Resultados según Programa - EVOLUTIVO

% CUMPLIÓ + SUPERÓ

Total Muestra: 1.760 casos

81

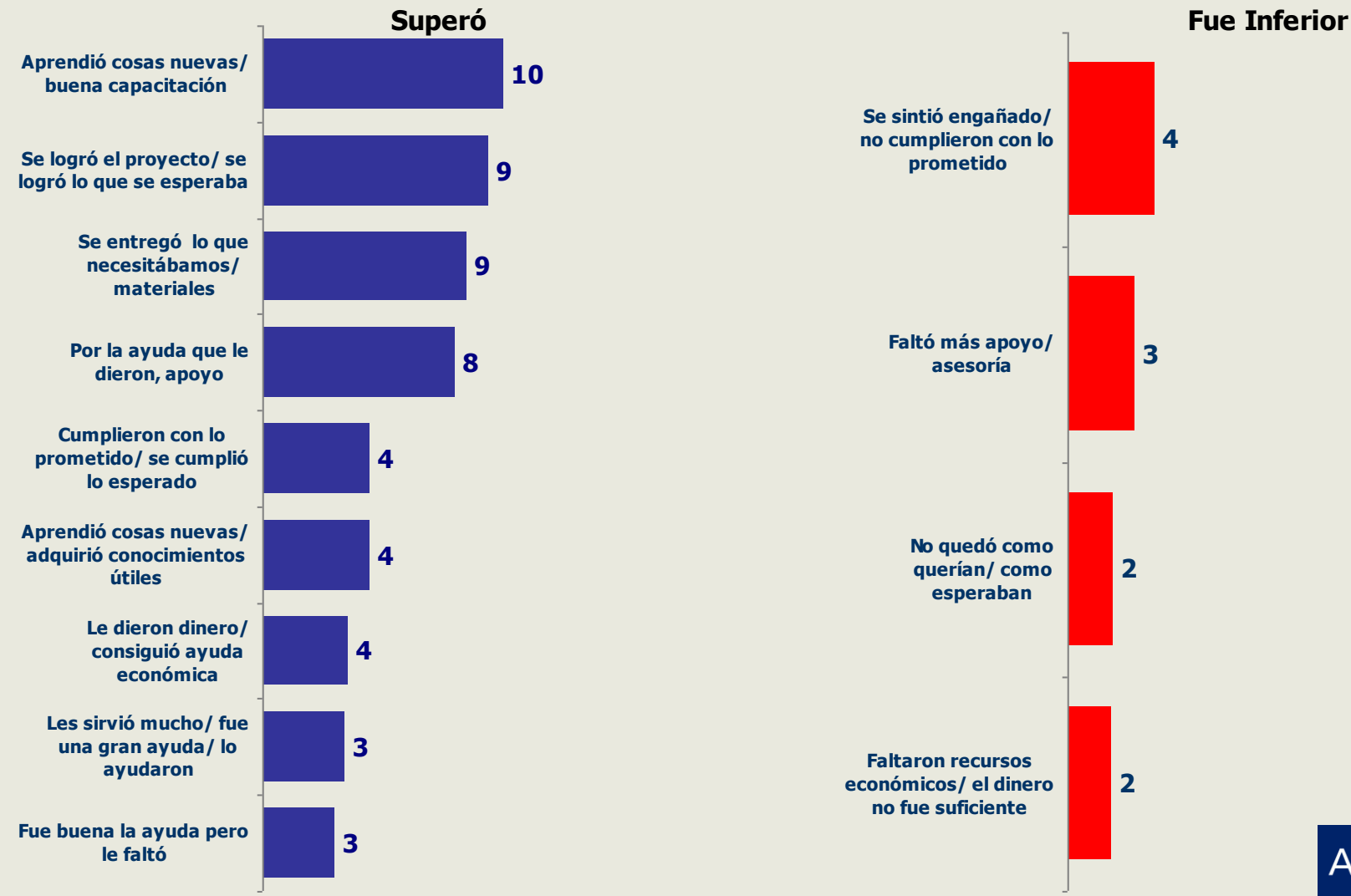


Aspectos en los cuales el Apoyo Recibido Superó/ Fue Inferior a sus expectativas

Principales Menciones

Total Muestra: 1.760

82

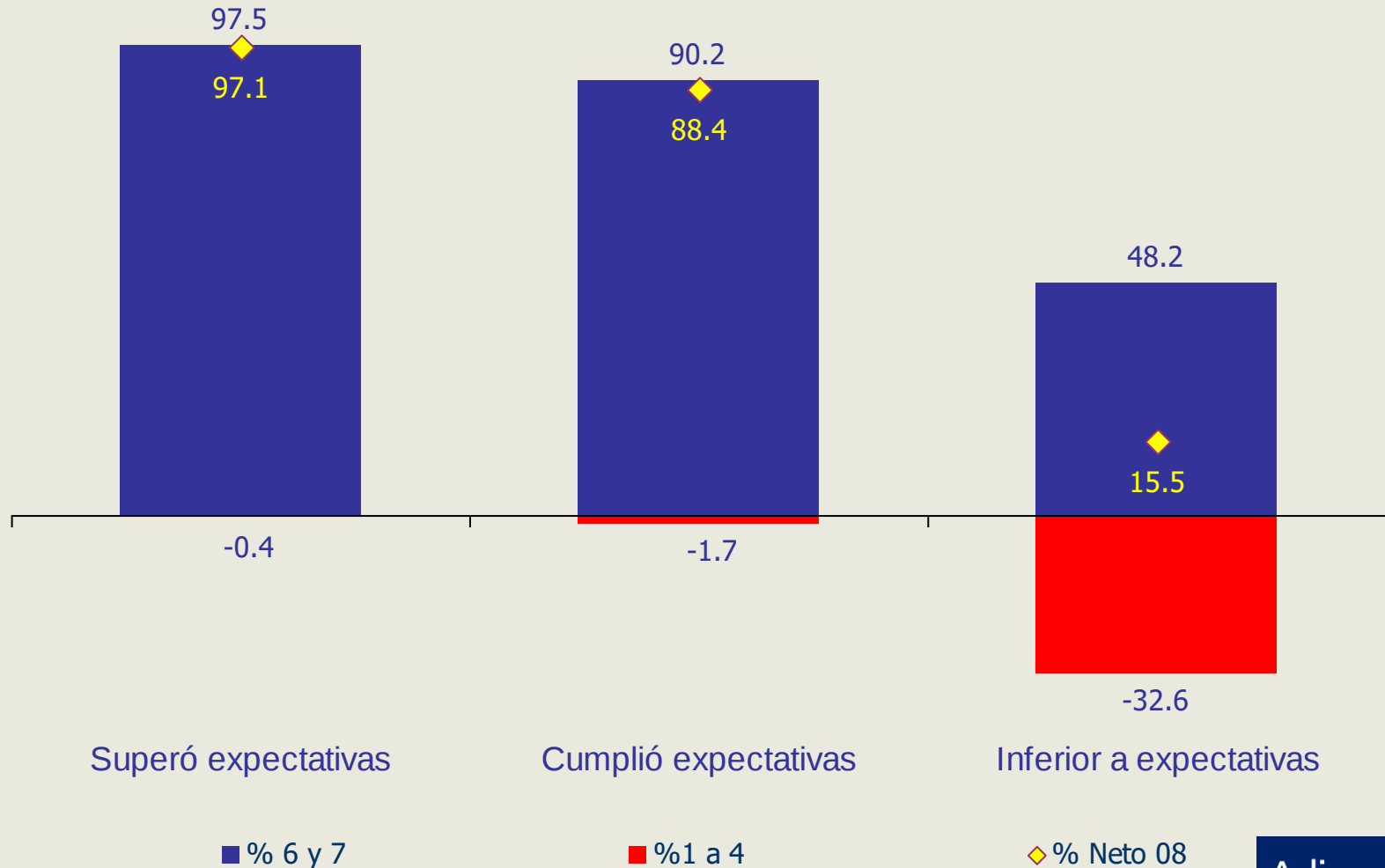


Efecto en la Satisfacción General con el proyecto del cumplimiento de expectativas

Escala de notas 1 a 7

Total Muestra: 1.760 casos

83

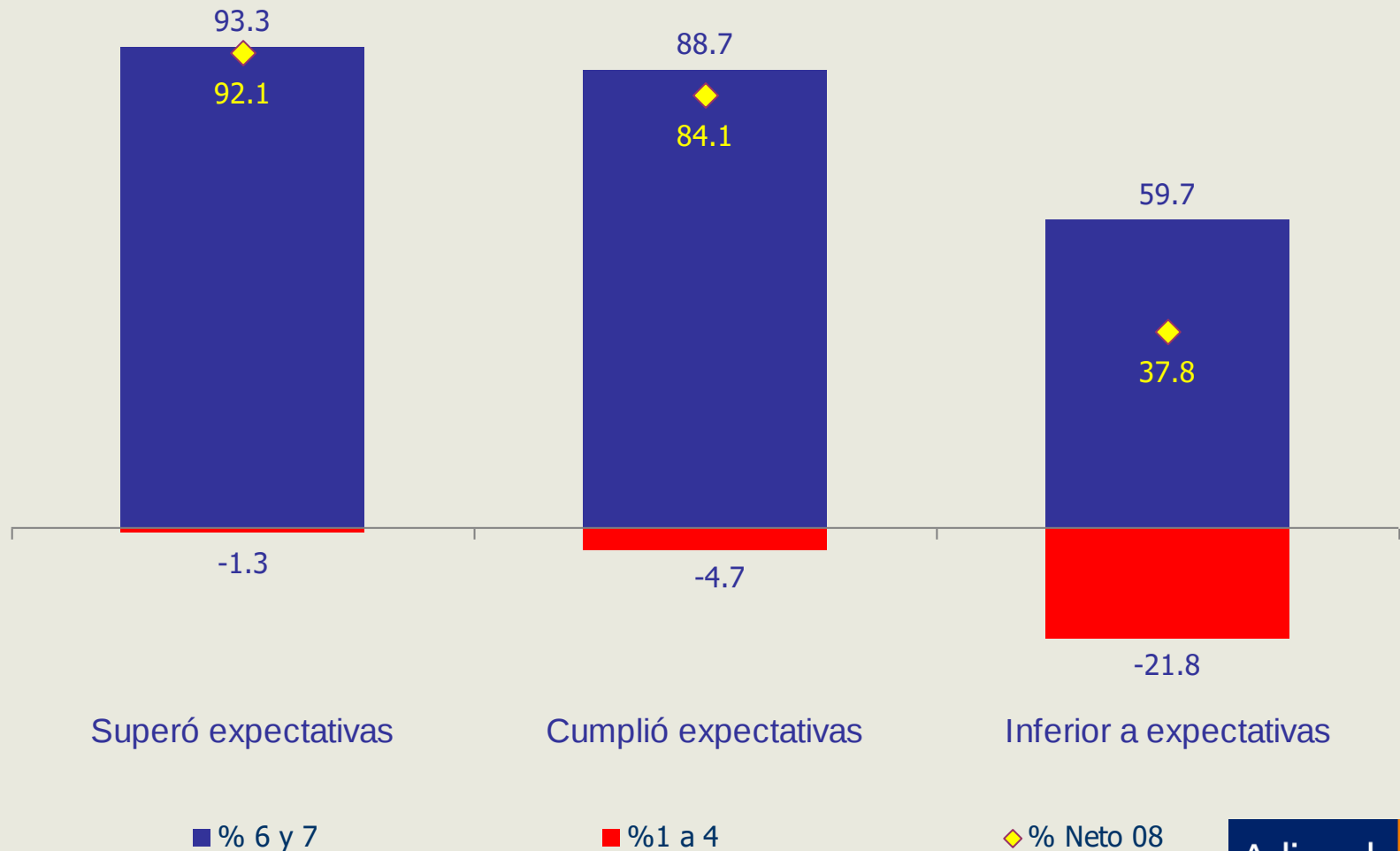


Efecto en la Satisfacción General con la Institución Ejecutora Intermediaria del cumplimiento de expectativas

Escala de notas 1 a 7

Total Muestra: 1.760 casos

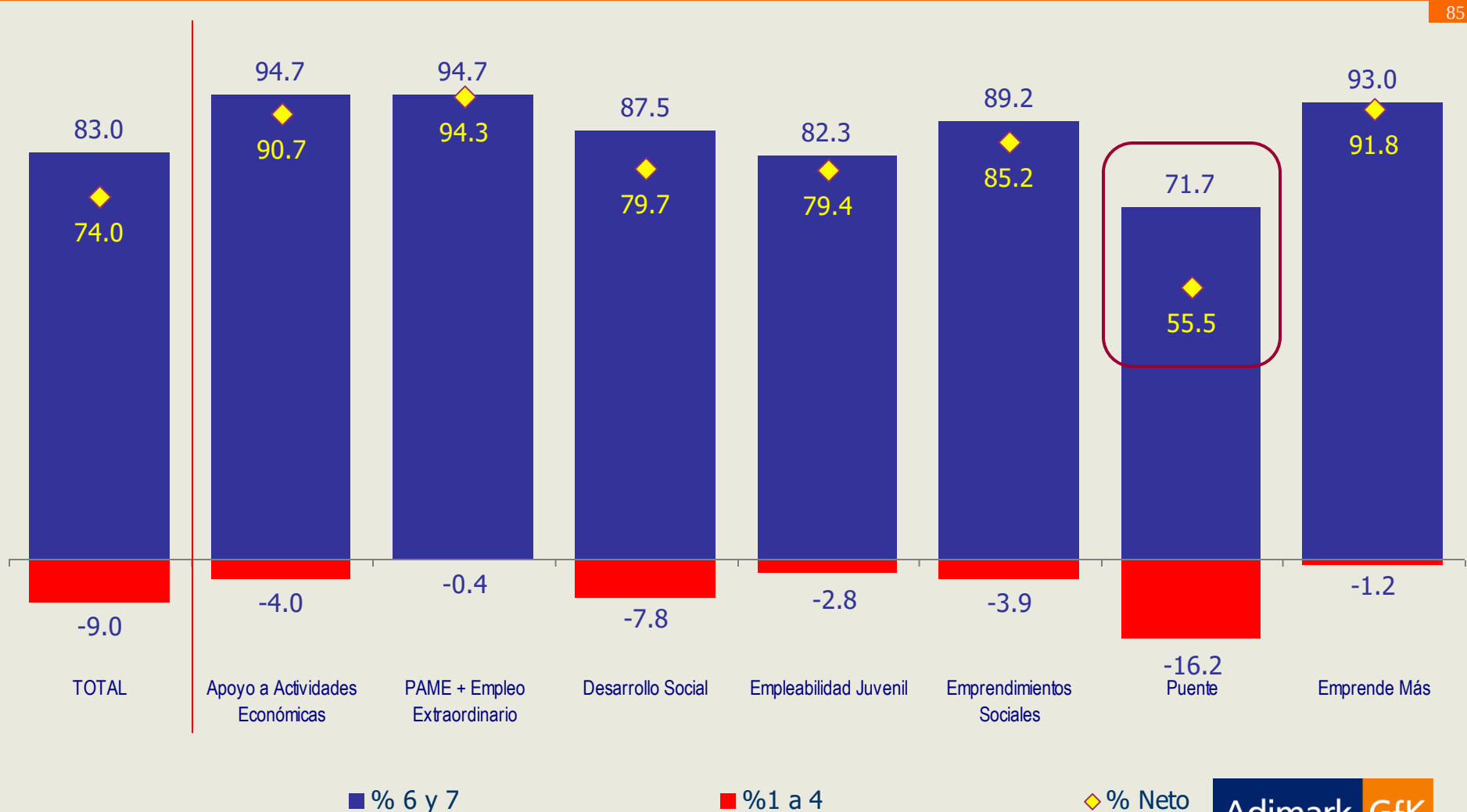
84



Satisfacción General con los RESULTADOS del proyecto

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa

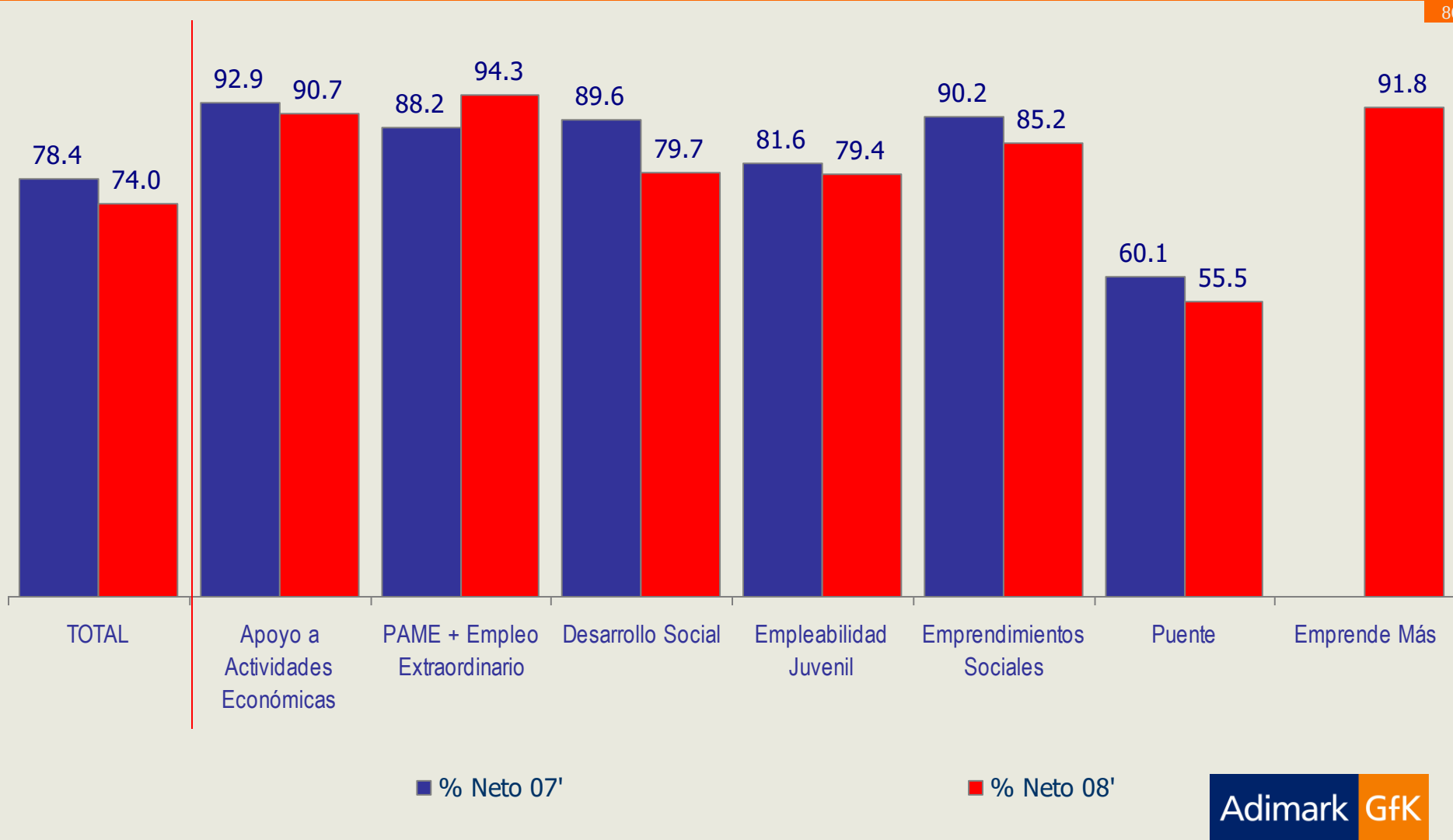
Total Muestra: 1.760



Satisfacción General con los RESULTADOS del proyecto

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa - EVOLUTIVO

Total Muestra: 1.760

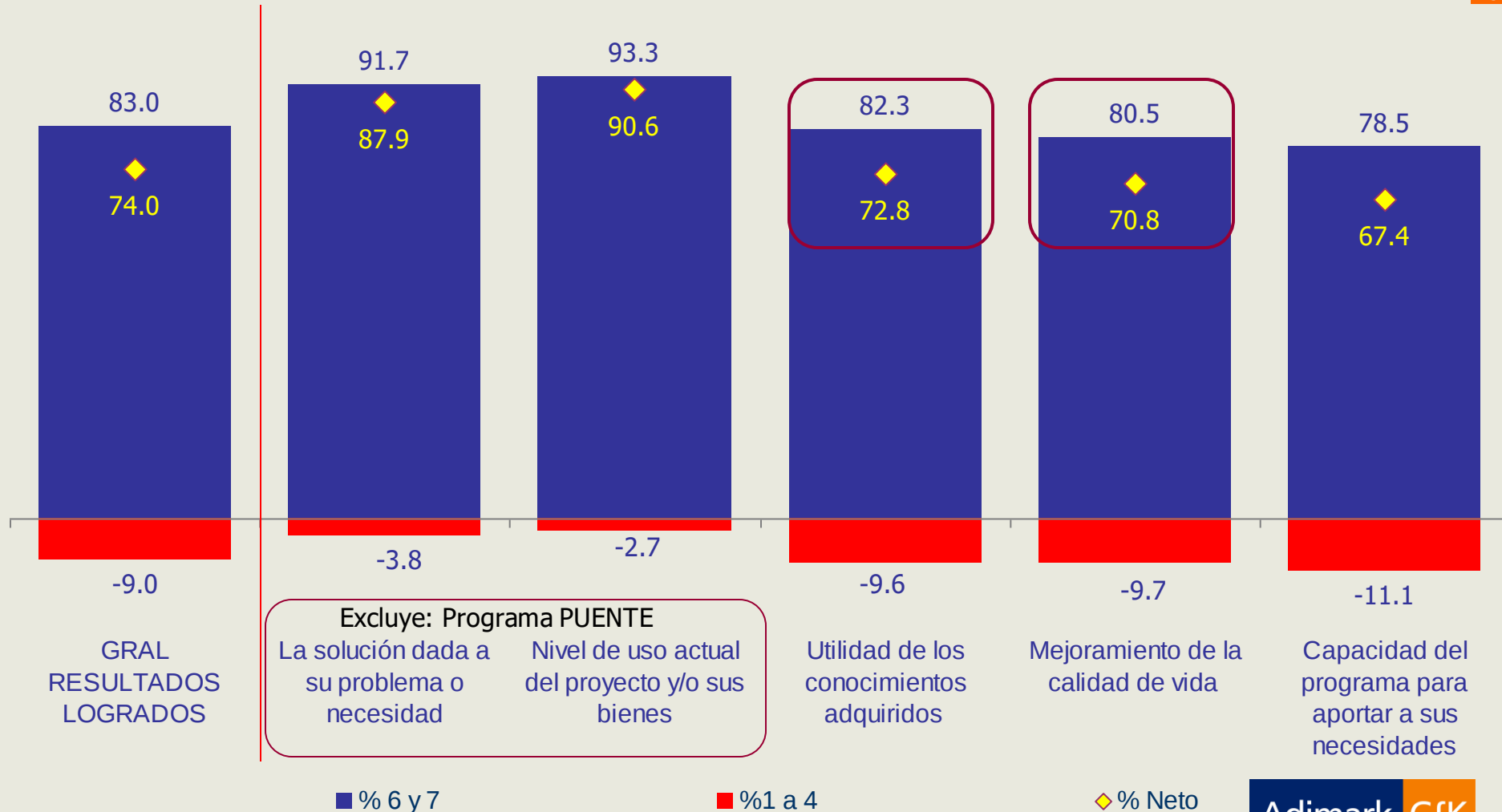


Satisfacción con los RESULTADOS del proyecto en aspectos específicos

Escala de notas 1 a 7 - Resultados según Programa

Muestra según Programa

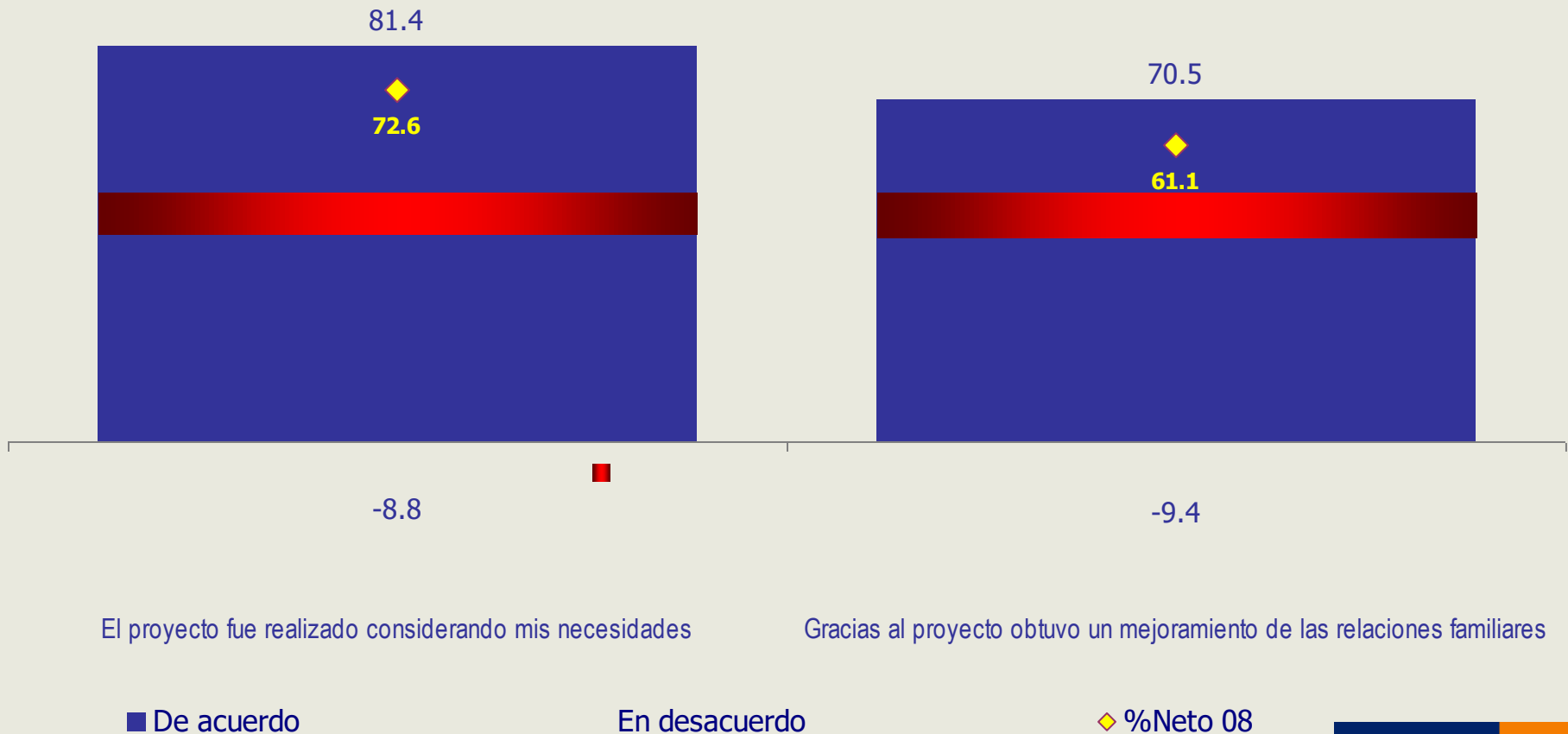
87



Grado de acuerdo con afirmaciones respecto a resultados del Proyecto

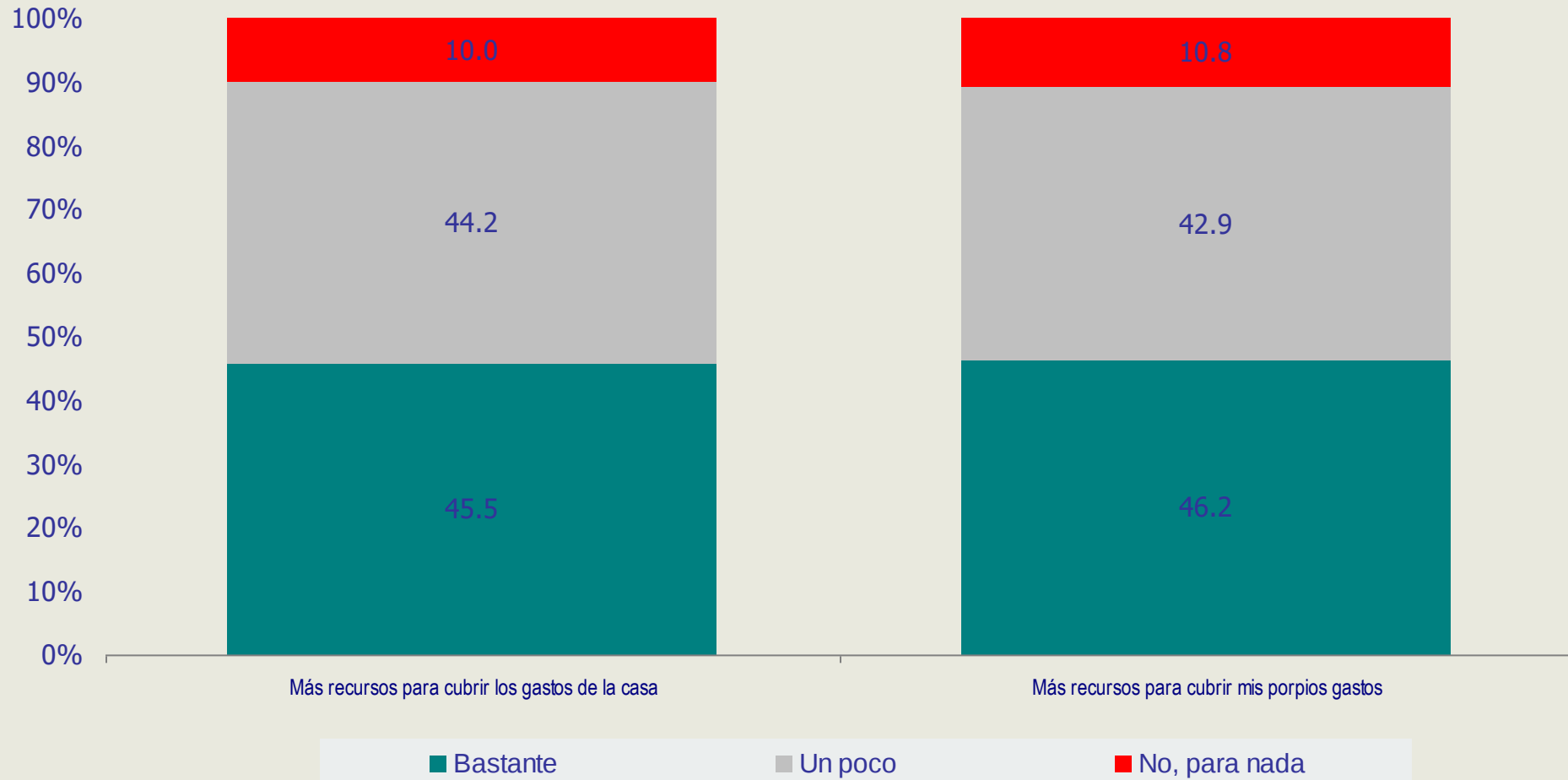
Total (excluye programa Desarrollo Social): 1.517

88



Nivel de cumplimiento de afirmaciones respecto a Resultados del Proyecto

Total (excluye programa Puente y Desarrollo Social): 1.207



3.7 PROBLEMAS

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

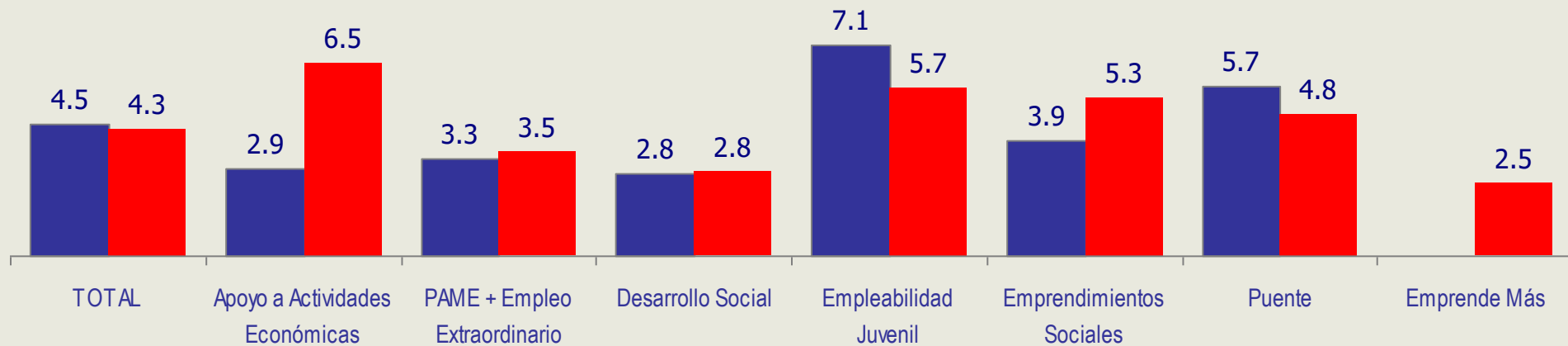
Resultados según Programa

Total Muestra: 1.760 casos

91

■ 2007

■ 2008



Tipo de Problema

Principales Menciones

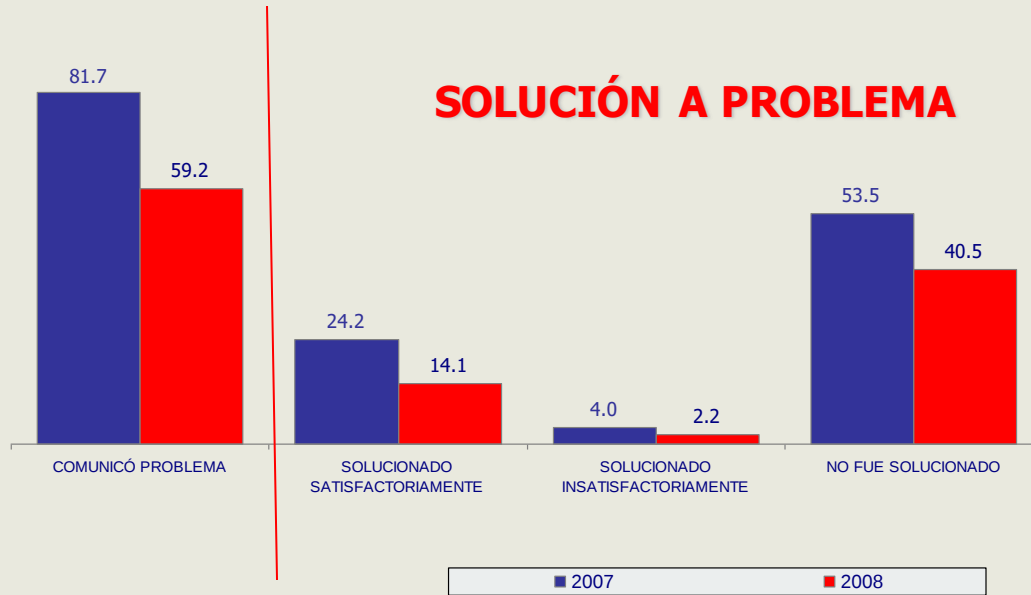
Quienes tuvieron problemas: 4,3% (n:82 casos)



Gestión de Problemas

Quienes tuvieron problemas: 4,3% (n:82 casos)

SOLUCIÓN A PROBLEMA



Evaluación a la solución que le dieron a su problema

Quienes tuvieron un problema y lo comunicaron: 67 casos

21.7

48.4

-70.1

TOTAL

%6y7

%1a4

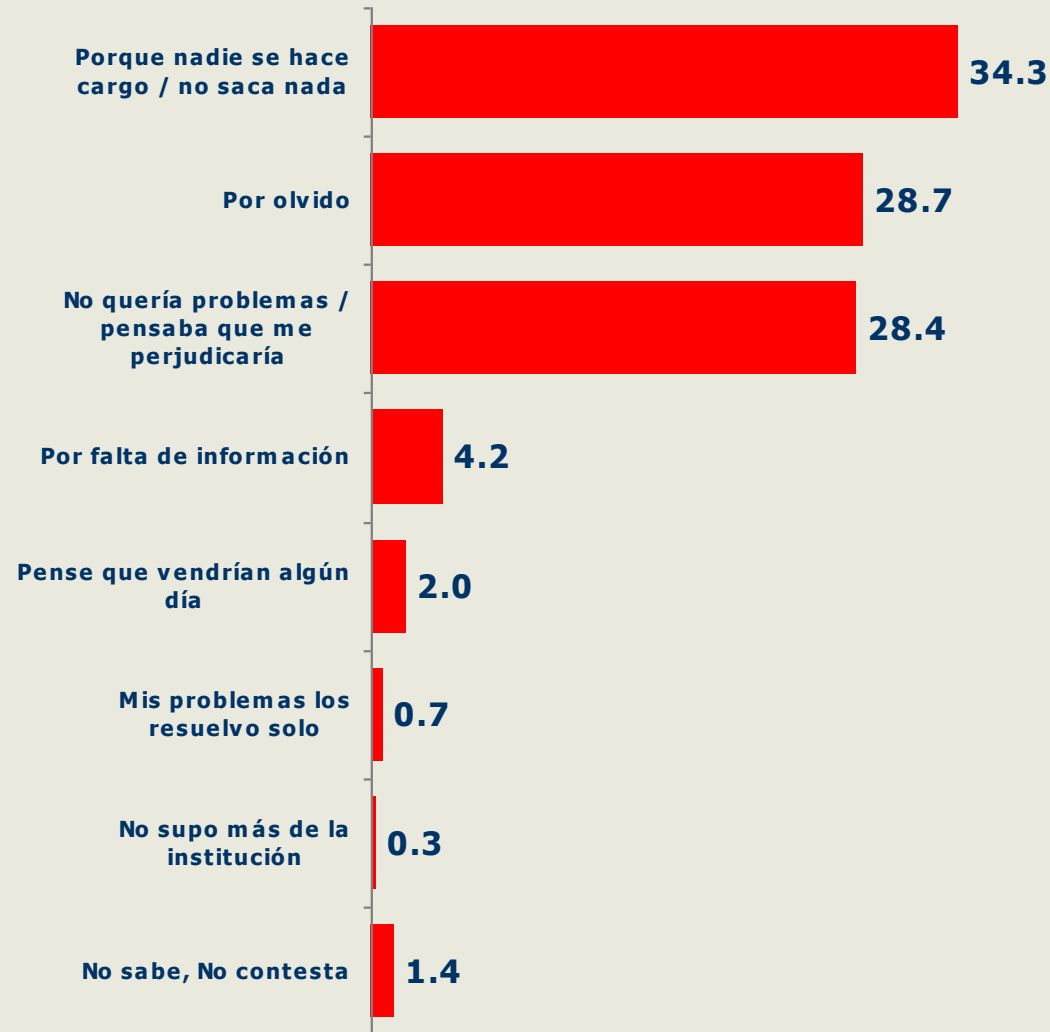
♦ %Neto 08

Adimark GfK

Razones por las que no comunicó el problema

Principales Menciones

Quienes tuvieron problemas y no lo comunicaron: 15 casos

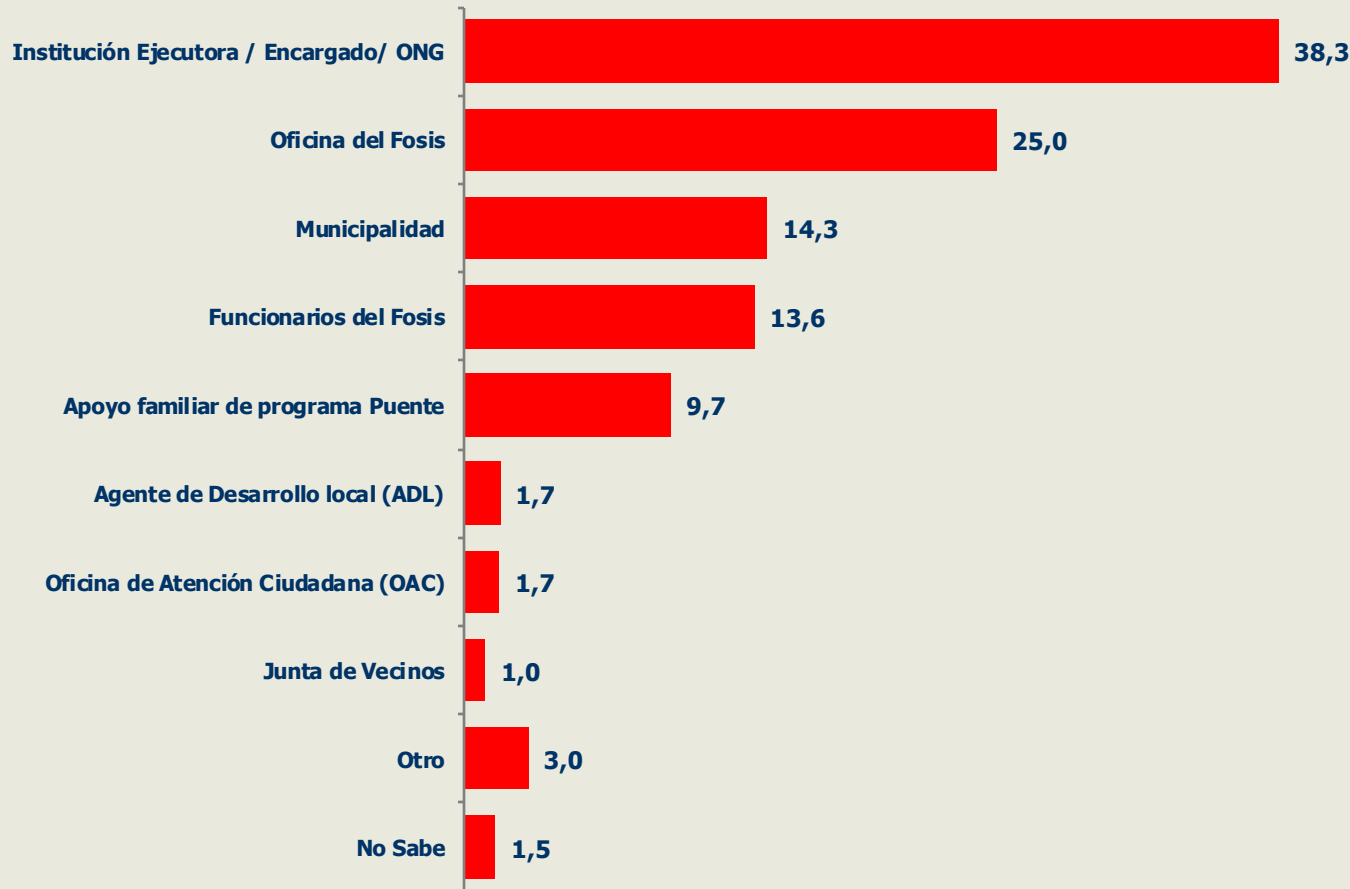


94

Institución o persona a la que informó su problema

Principales Menciones

Quienes tuvieron un problema y lo comunicaron: 67 casos

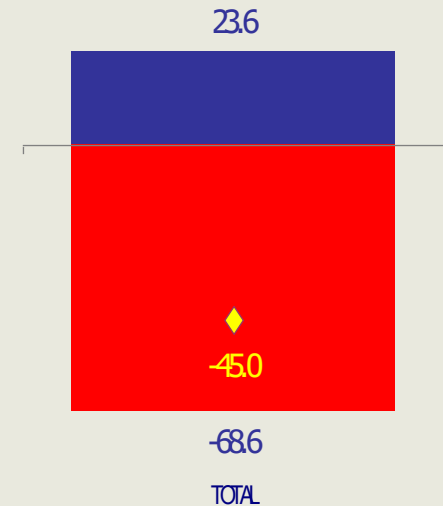
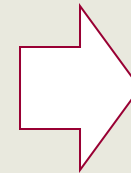
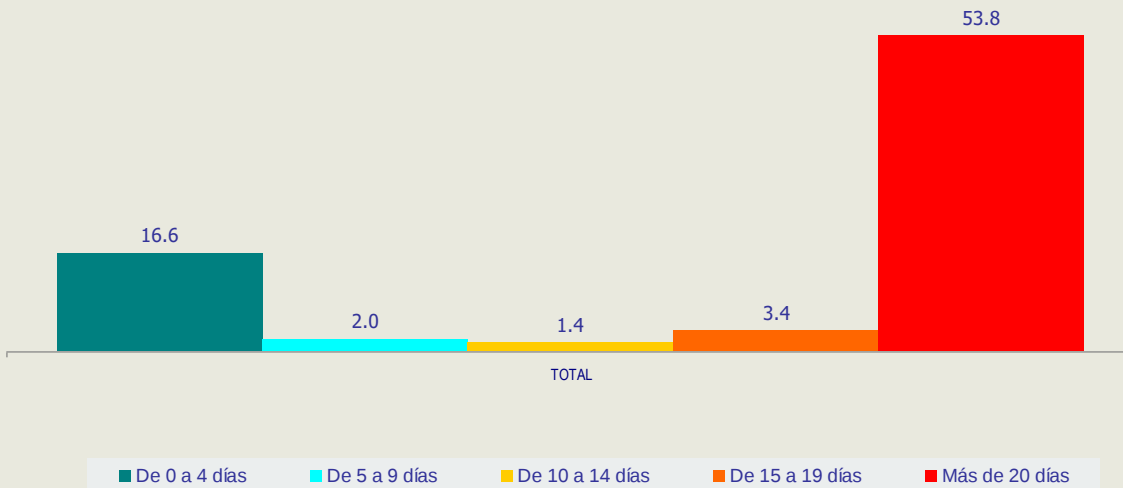


Tiempo que tuvo que esperar para que le dieran respuesta a su problema

Quienes tuvieron un problema y lo comunicaron: 67 casos

Evaluación tiempo de demora de respuesta

Quienes tuvieron un problema y lo comunicaron: 67 casos



■ %6y7

■ %1a4

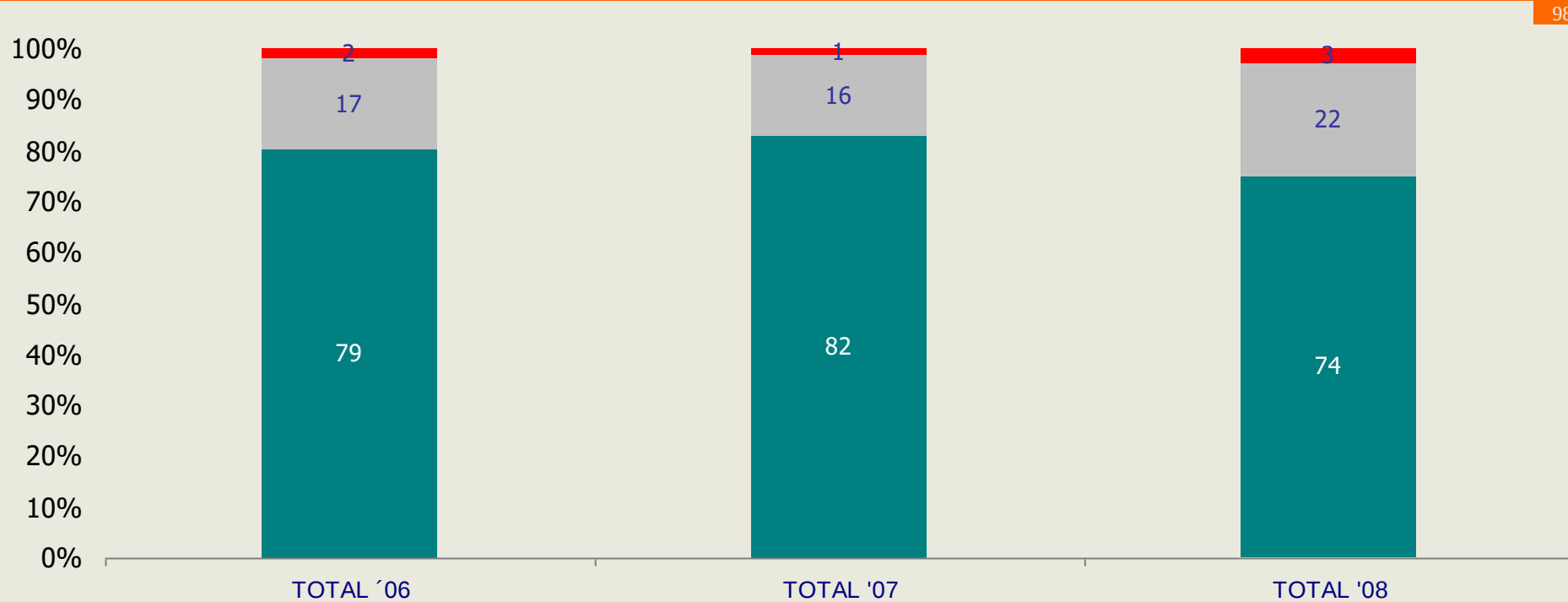
◆ %Neto08

Adimark GfK

3.8 EMPODERAMIENTO

Resultado participación proyecto: Confianza en capacidades, potenciales y/o habilidades

Total Muestra: 1.760 casos



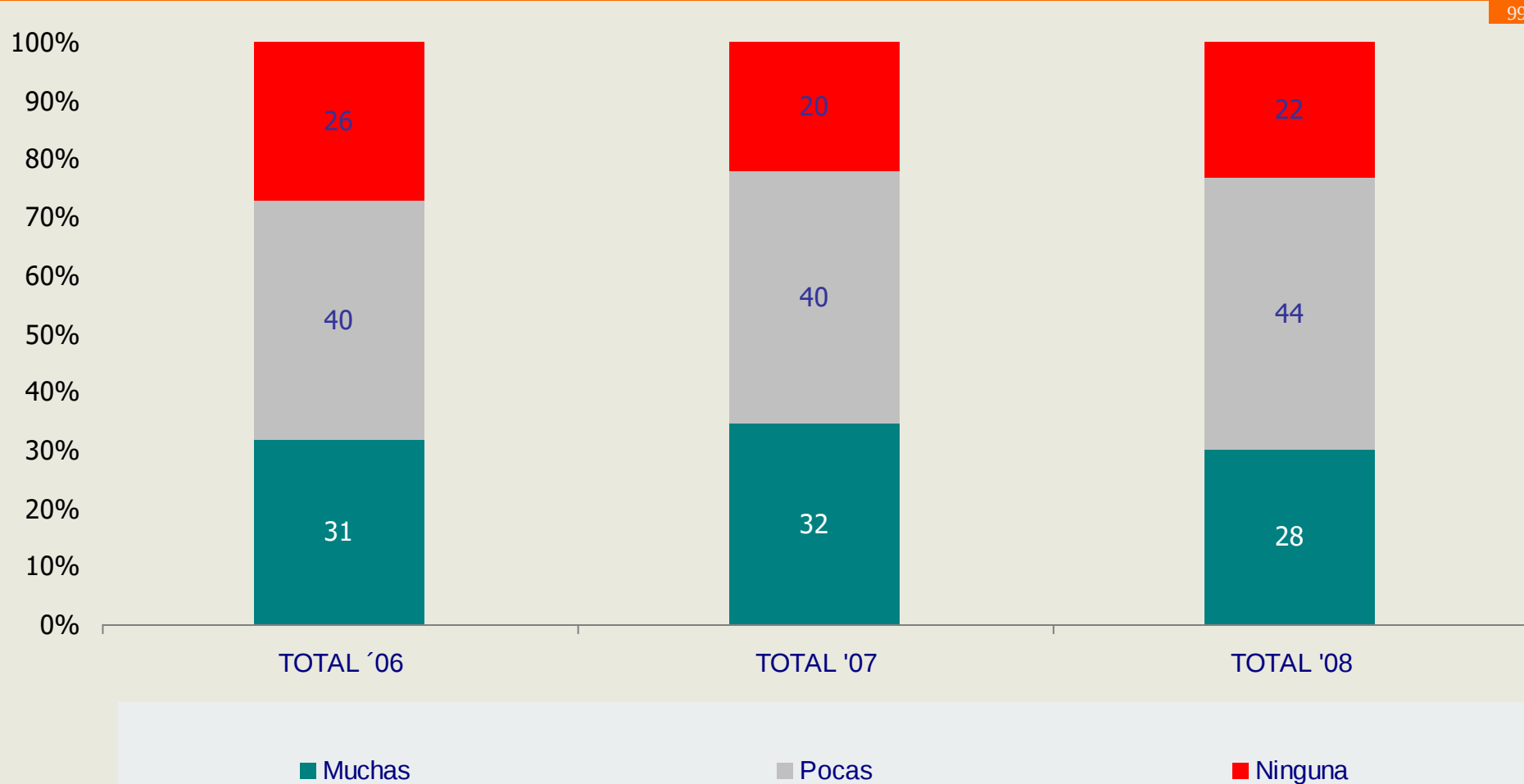
■ Tiene menos confianza en sus capacidades, potencialidades y/o habilidades

■ Tiene el mismo nivel de confianza en sus capacidades, potencialidades y/o habilidades que antes de participar en el programa

■ Tiene más confianza en sus capacidades, potencialidades y/o habilidades

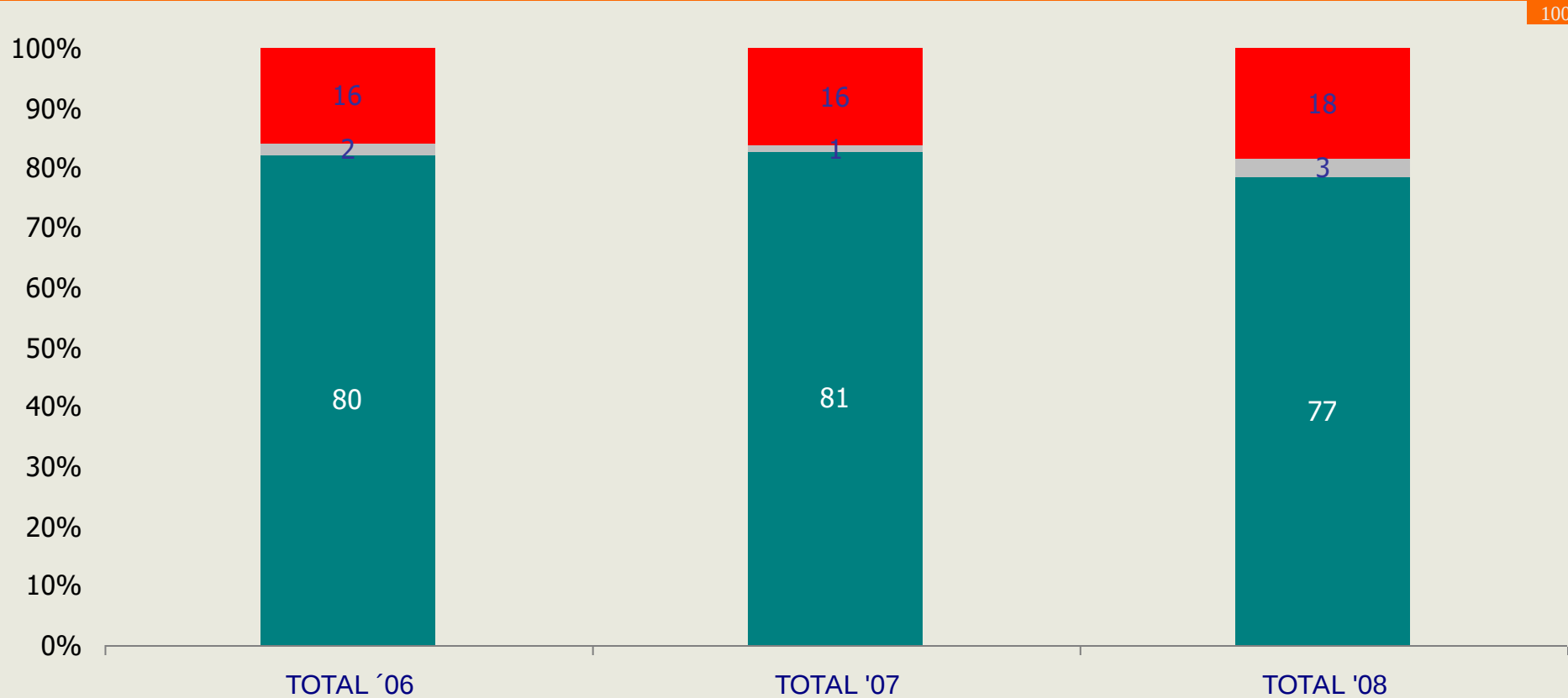
Resultado participación proyecto: Probabilidad de cooperación de personas del barrio / comunidad ante problemas comunes

Total Muestra: 1.760 casos



Resultado participación proyecto: Posibilidades de superación

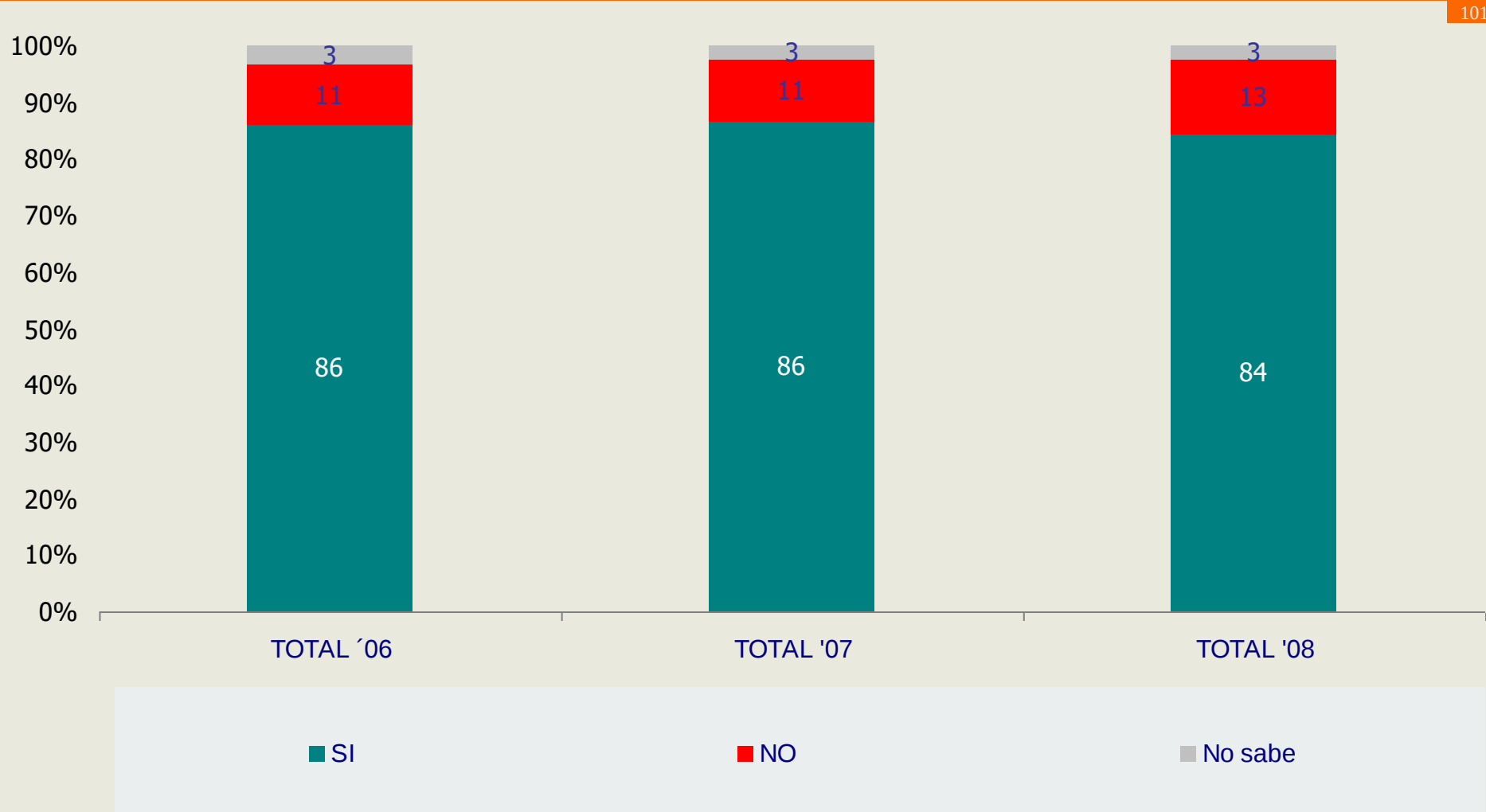
Total Muestra: 1.760 casos



- Su participación no incidió en sus posibilidades de superación y mejoramiento de su calidad de vida
- Tiene posibilidades para superarse y mejorar su calidad de vida
- Tiene más posibilidades de superarse y mejorar su calidad de vida

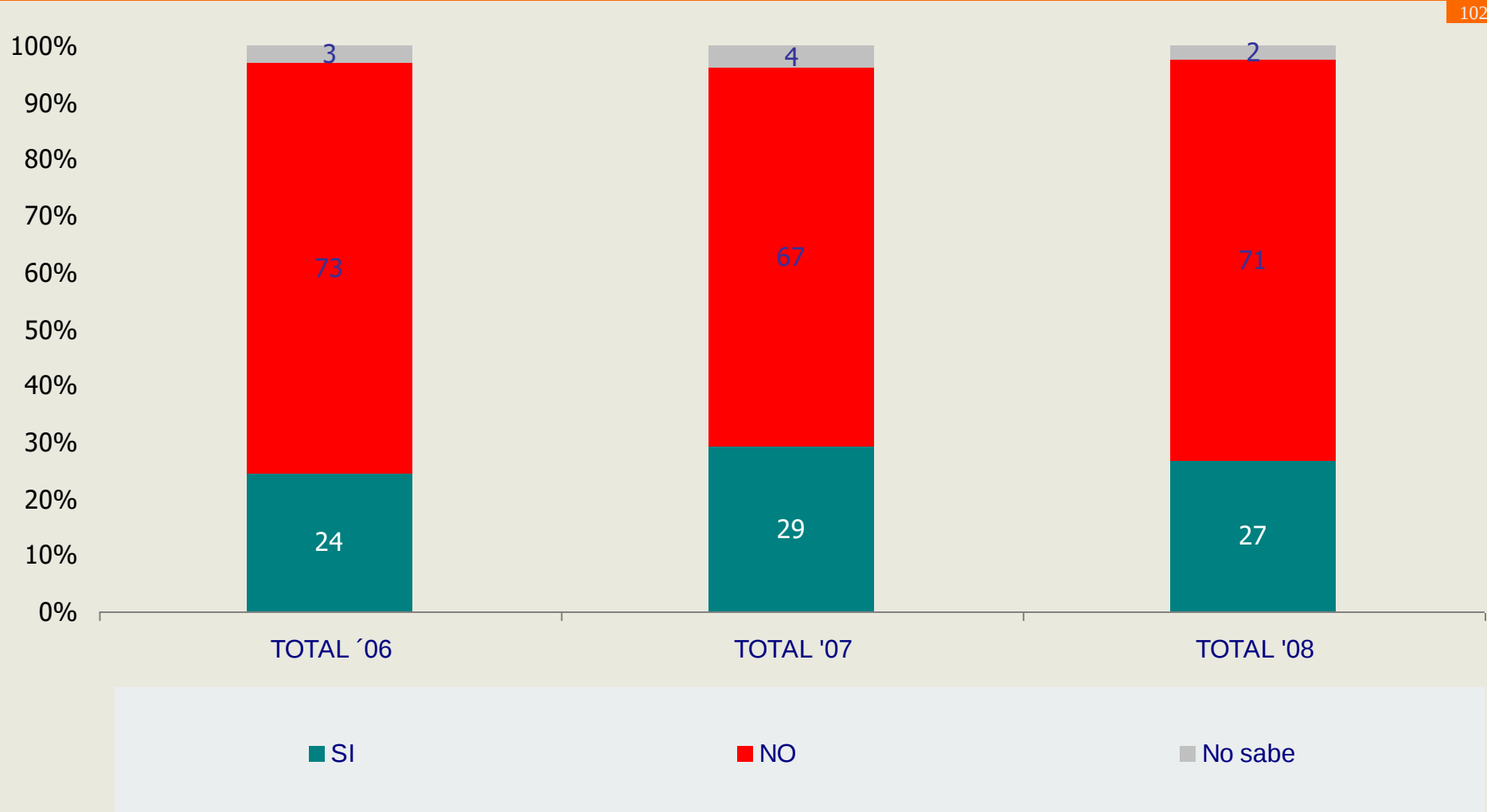
Resultado participación proyecto: ¿Tiene mayor capacidad para organizarse y tomar decisiones complejas?

Total Muestra: 1.760 casos



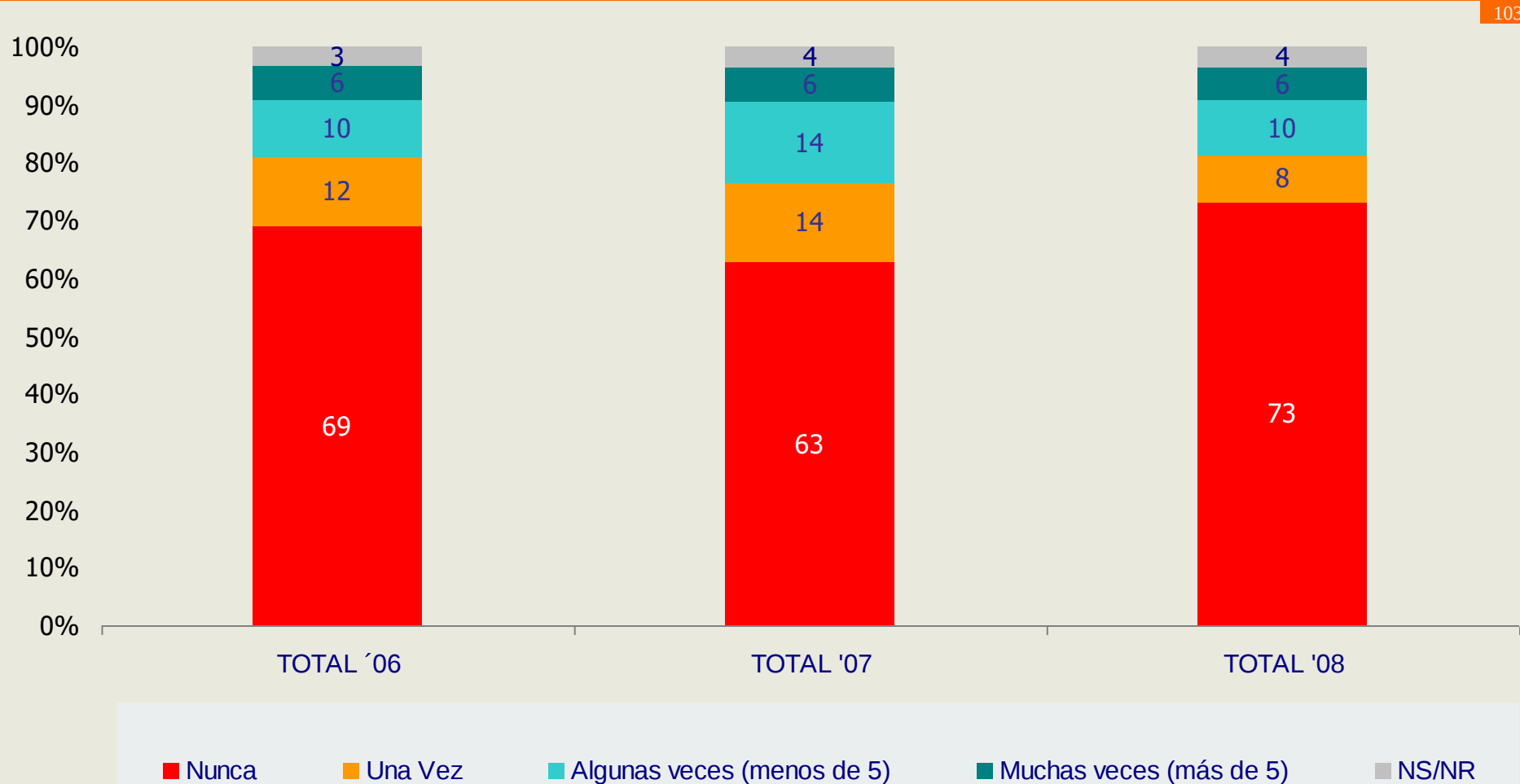
Resultado participación proyecto: Participación personal o familiar posterior, en trabajos por el beneficio de la comunidad

Total Muestra: 1.760 casos



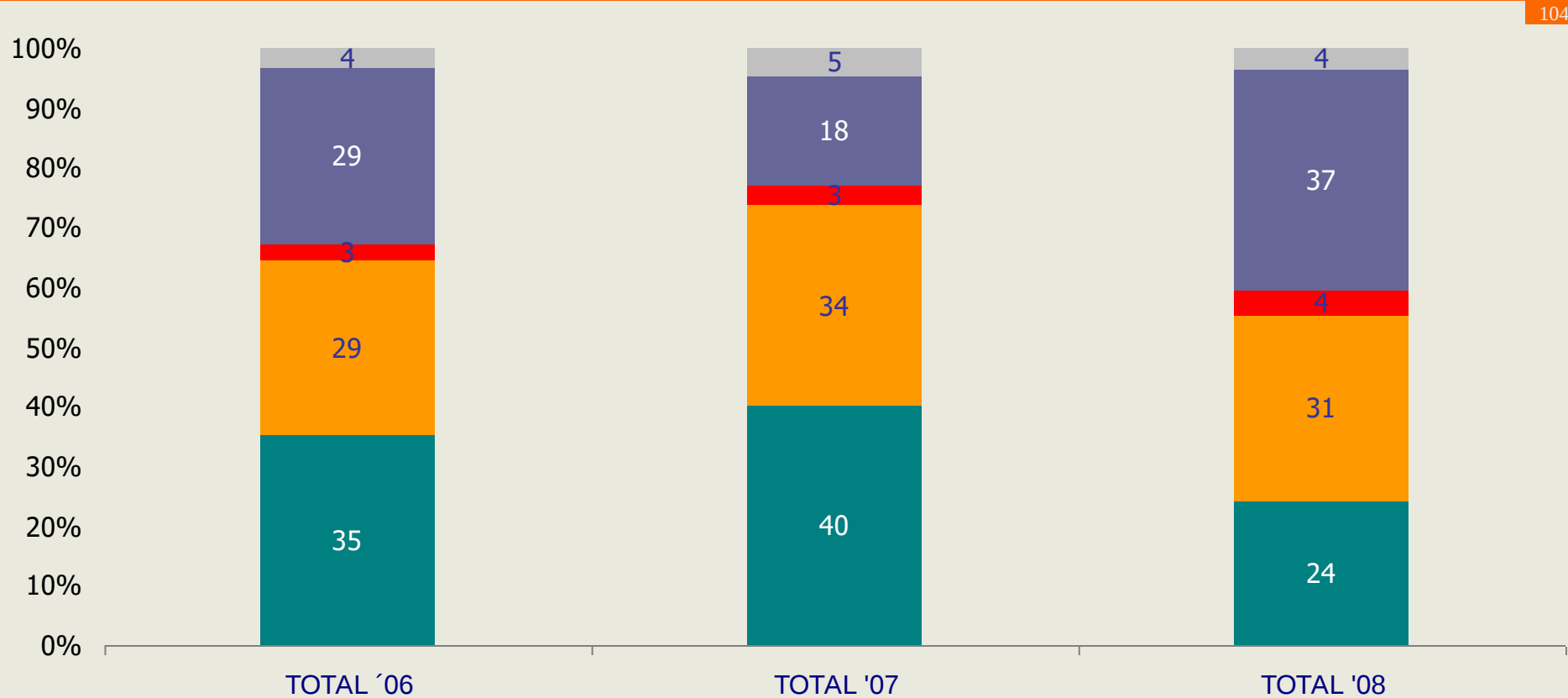
Posterior a su participación: Frecuencia reuniones con comunidad y FOSIS para hacer peticiones que beneficien a la comunidad

Total Muestra: 1.760 casos



Resultado proyecto: ¿Cuando Ud. o la comunidad han realizado peticiones a FOSIS o entidad gubernamental, diría que...?

Total Muestra: 1.760 casos



■ NS/NR

■ Nunca he realizado peticiones a algún funcionario de FOSIS o de entidad Estatal

■ Las peticiones nunca son atendidas por los funcionarios

■ Las peticiones a veces son atendidas por los funcionarios

■ Las peticiones son siempre atendidas por los funcionarios

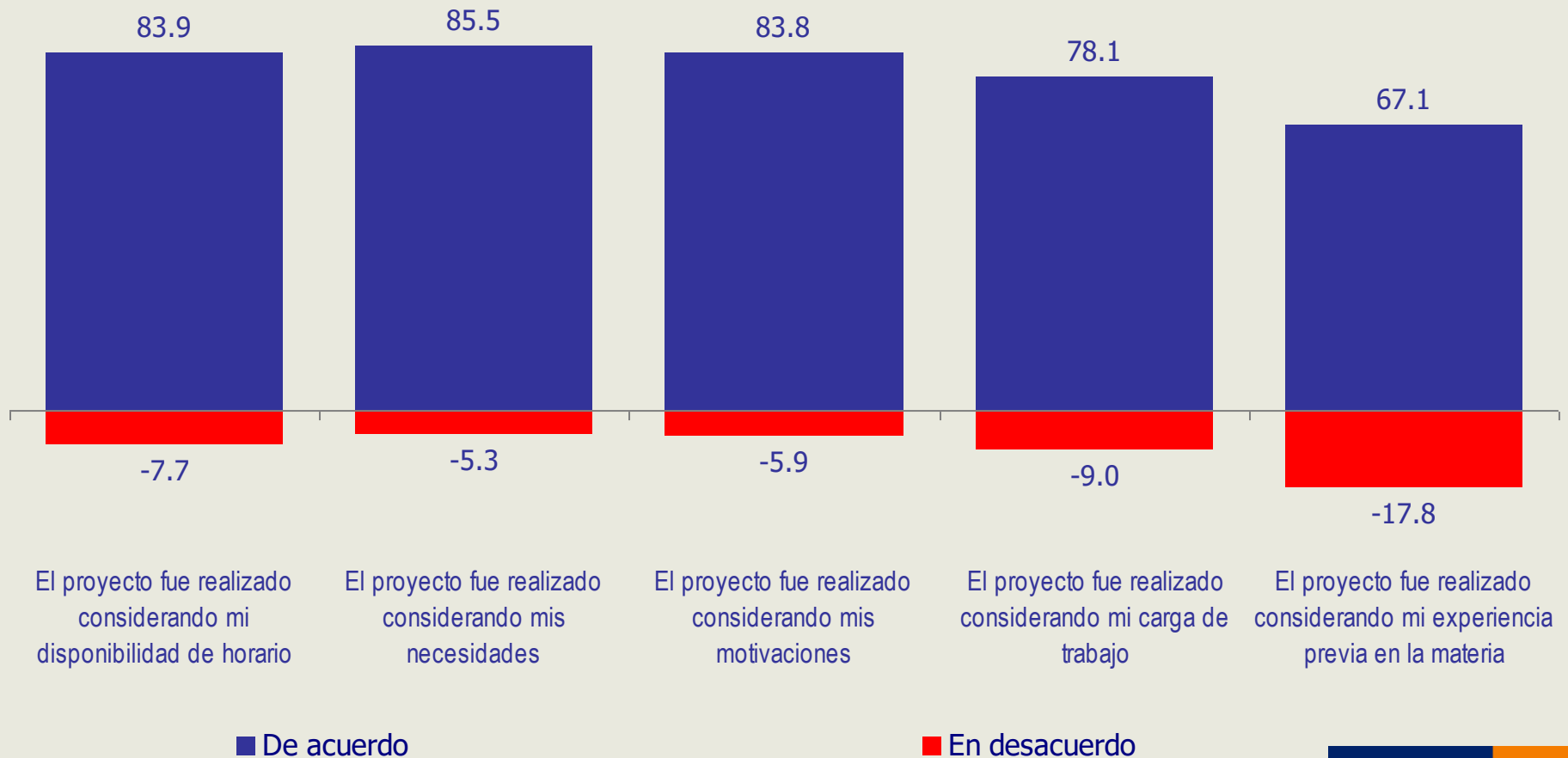
Adimark GfK

3.9 GÉNERO

Grado de acuerdo con afirmaciones respecto a consideración con el beneficiario

Total Muestra: 1.760 casos

106



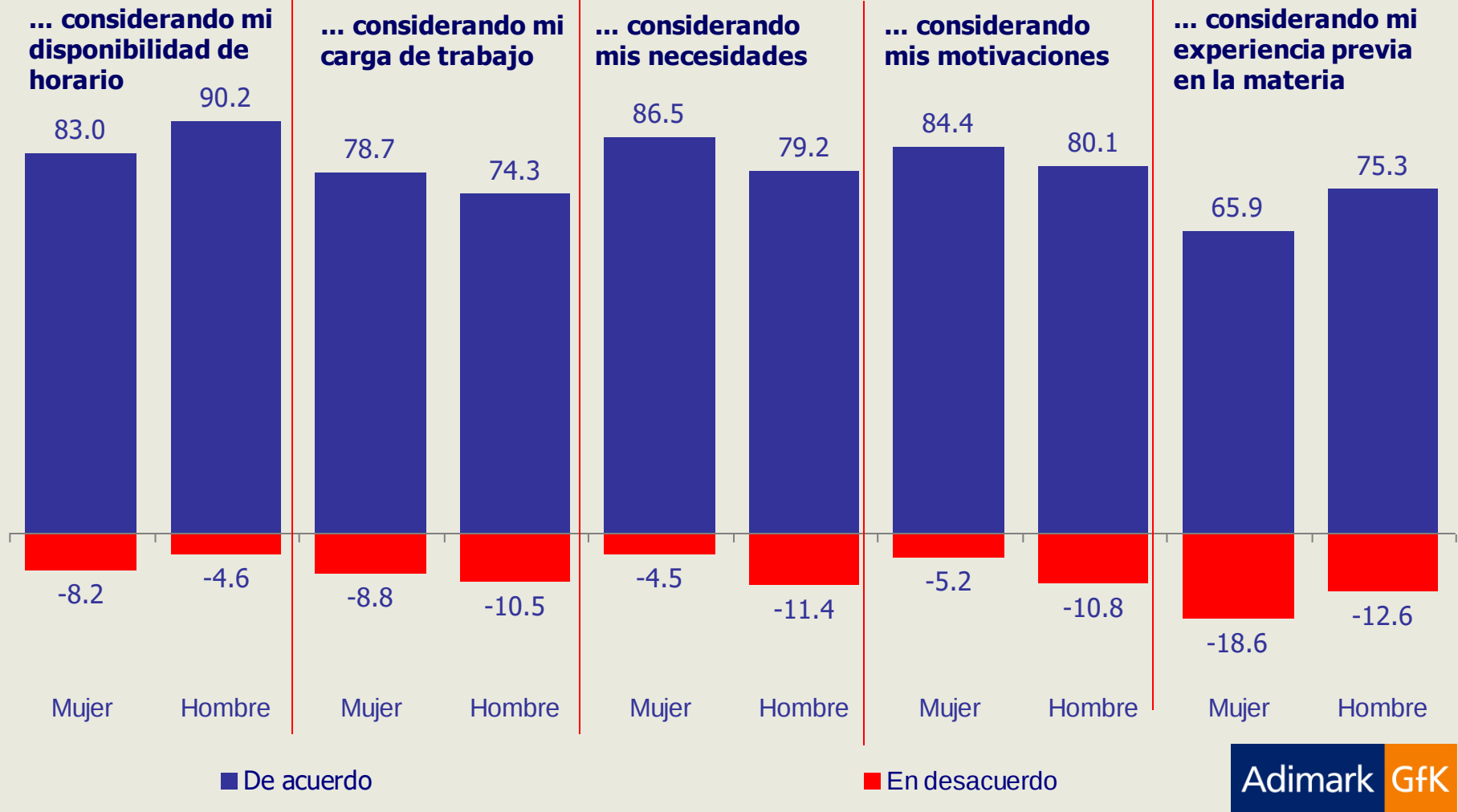
Adimark GfK

Grado de acuerdo con afirmaciones respecto a consideración con el beneficiario – Según Sexo

Total Muestra Hombres: 317 casos.

Total Muestra Mujeres: 1.443 casos.

EL PROYECTO FUE REALIZADO:



Tipo de experiencia previa en la materia

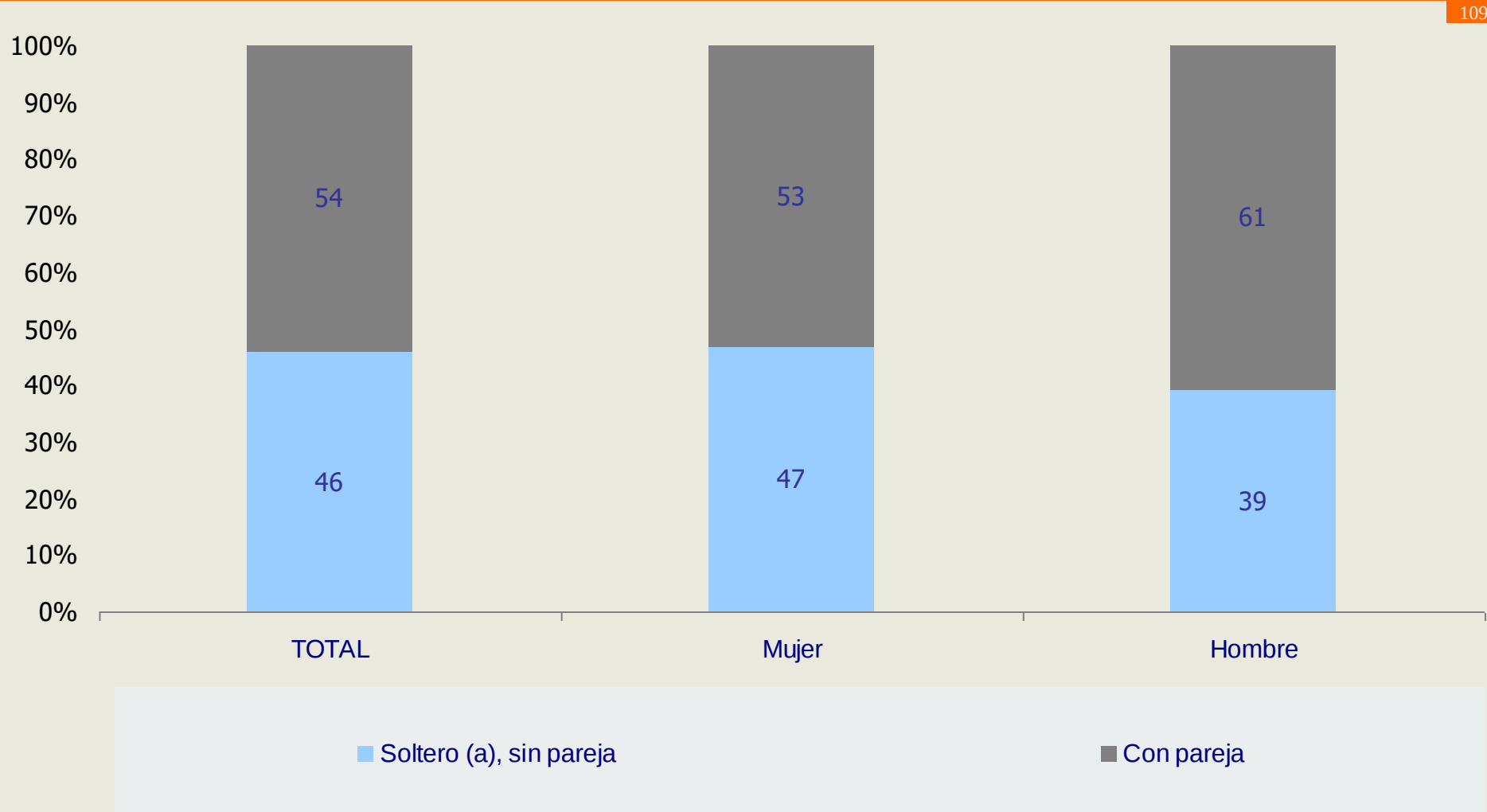
Total Muestra: 1.760 casos

108



¿Actualmente Ud. está soltero(a) sin compromiso, o tiene esposa(o) pareja o pololo(a)?

Total Muestra: 1.760 casos

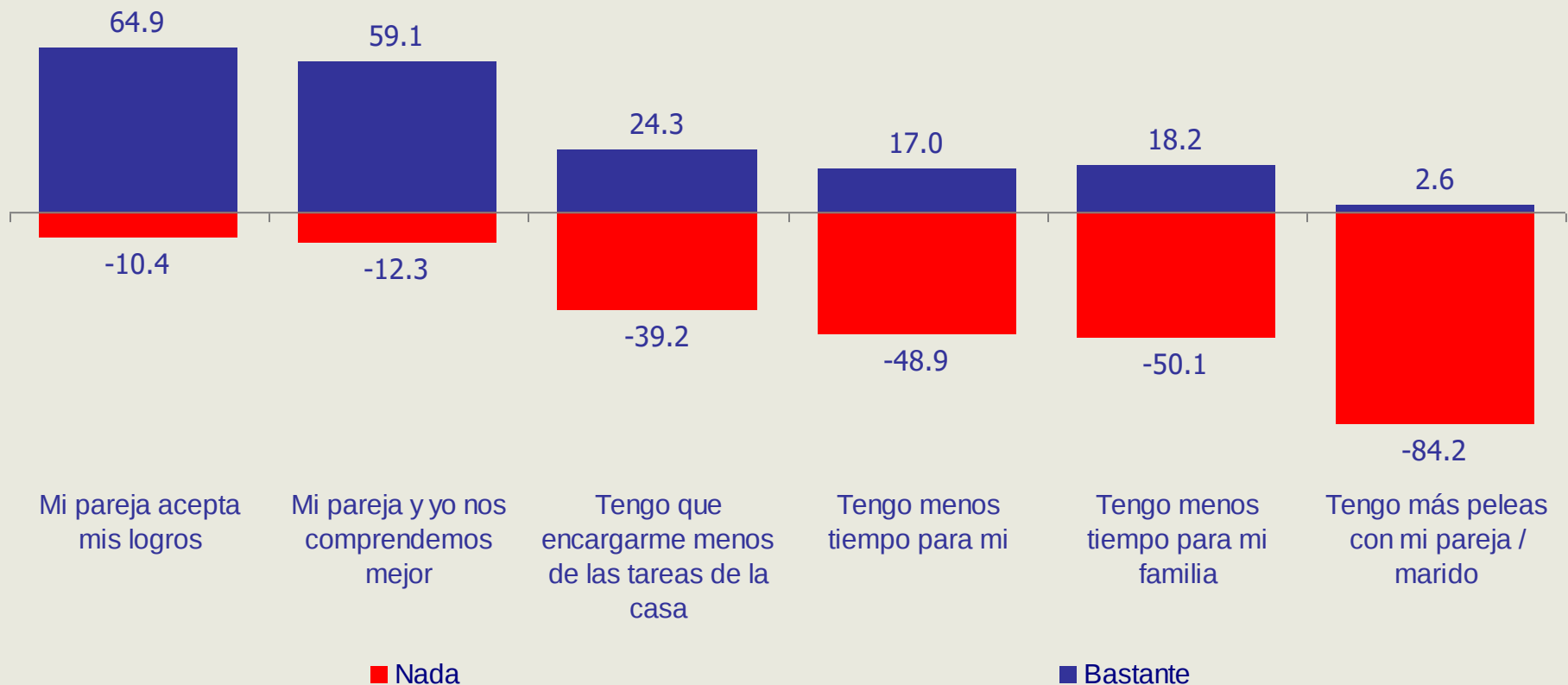


Grado de acuerdo con afirmaciones respecto a relación de pareja y familiares

Quienes tienen pareja: 54,2% (907)

COMO RESULTADO DE MI PARTICIPACIÓN EN EL PROYECTO:

110



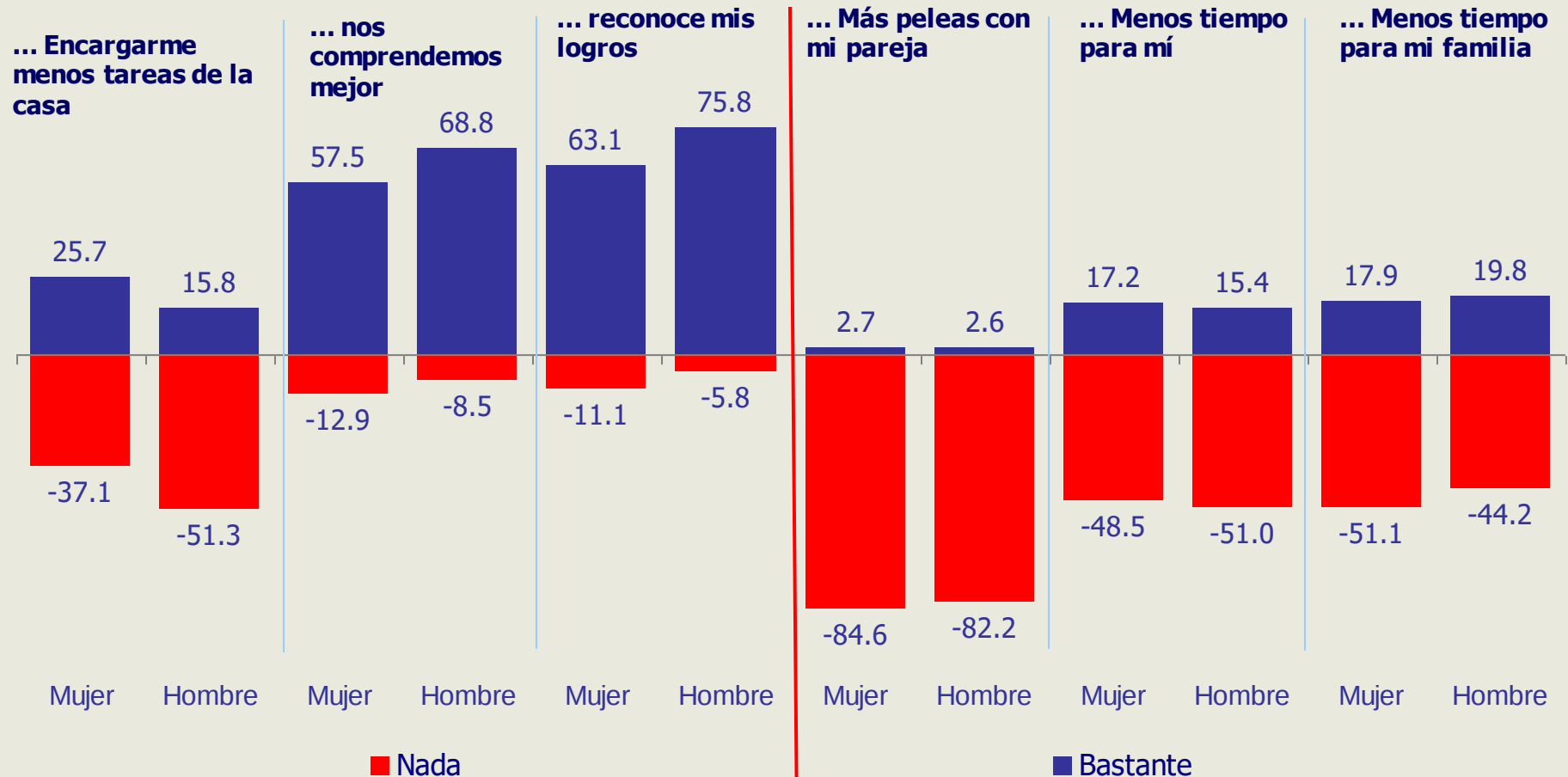
Grado de acuerdo con afirmaciones respecto a relación de pareja y familiares – Según Sexo

Hombres con pareja: 190

Mujeres con pareja: 717

111

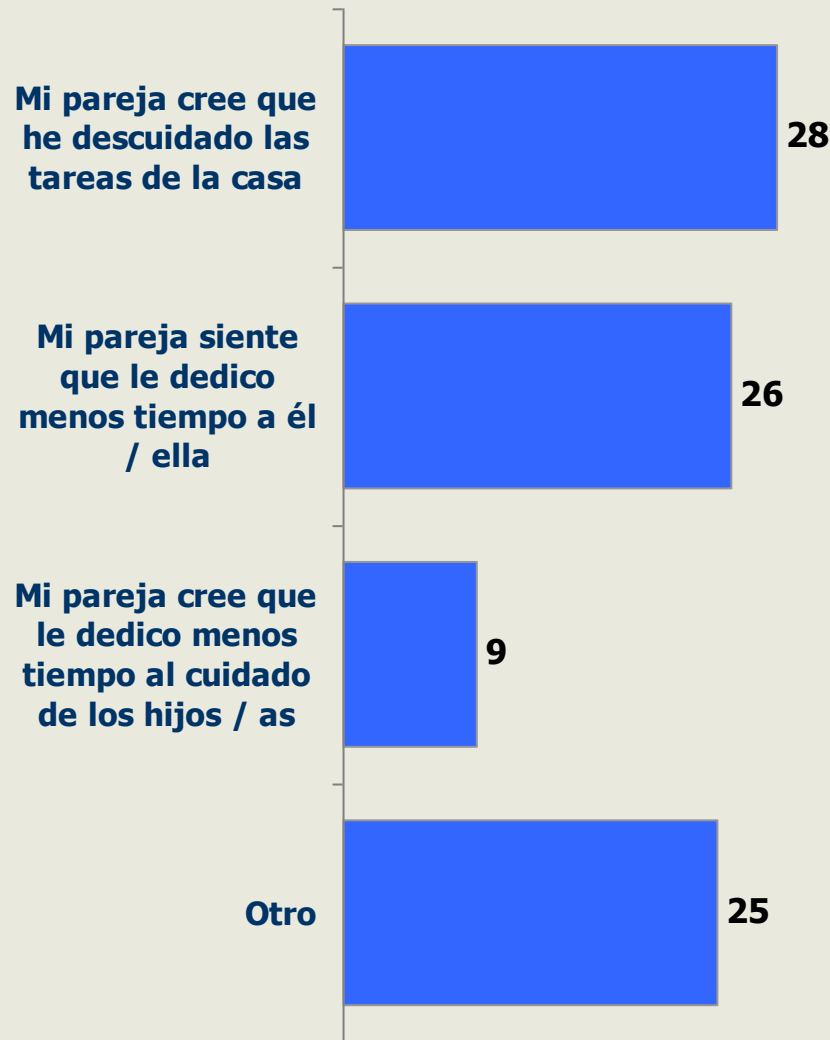
COMO RESULTADO DE MI PARTICIPACIÓN EN EL PROYECTO:



Razones de aumento de peleas con su pareja por participación en el Proyecto

Quienes tienen más peleas con su pareja como resultado de su participación en el proyecto: 63 casos

112



Guardería / apoyo para el cuidado de hijos – Según Sexo

Total Muestra Hombres: 317 casos

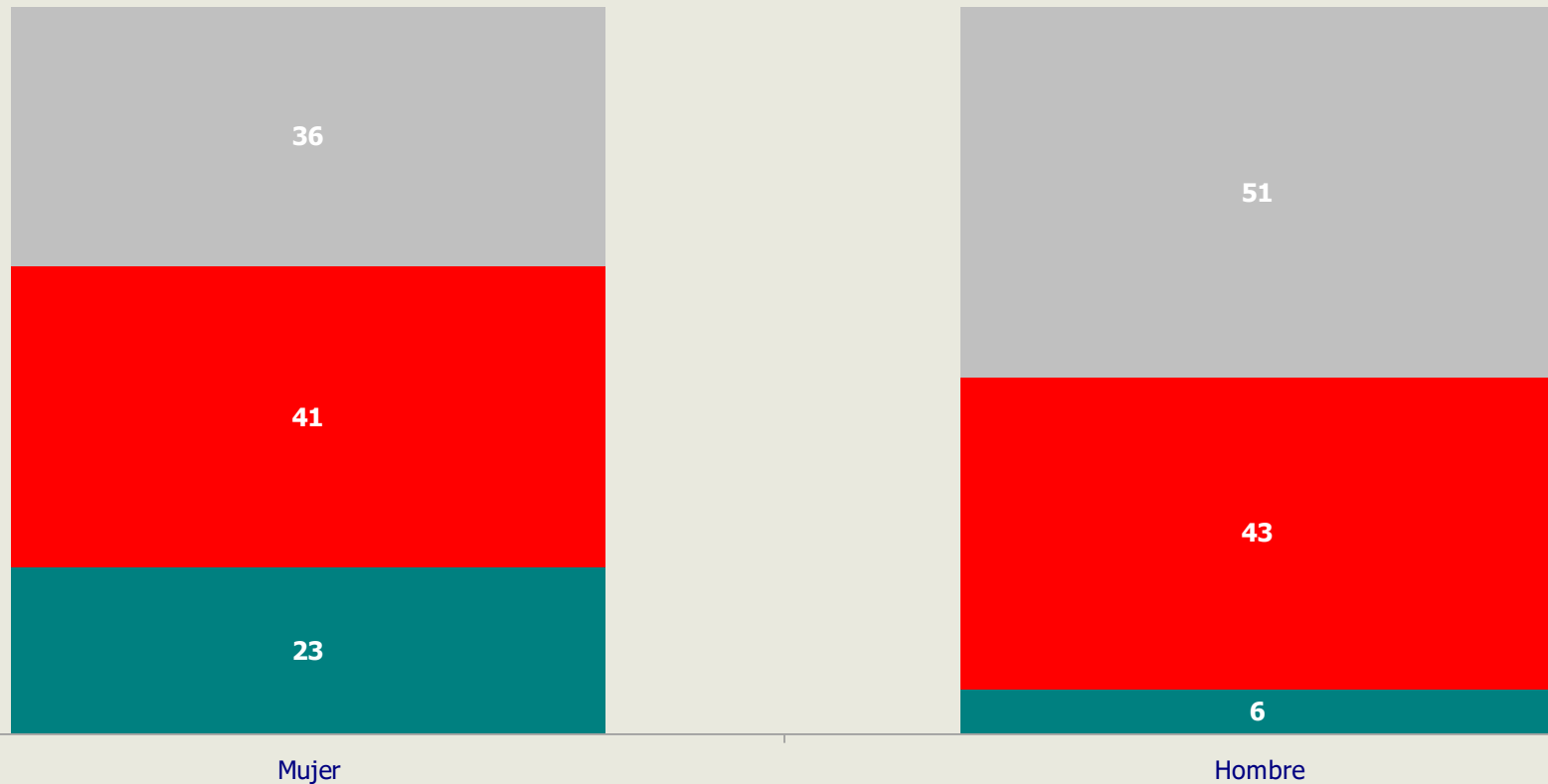
Total Muestra Mujeres: 1.443 casos

113

■ % SI

■ % NO

■ % NO, no tengo hijos pequeños



Guardería / apoyo para el cuidado de hijos

Quienes necesitaron apoyo para cuidado de hijos: 406 casos

¿El proyecto le ofreció el servicio de guardería o cuidado de los niños?

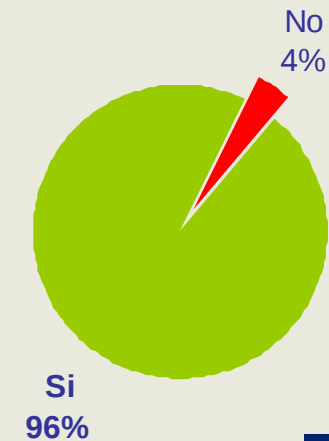
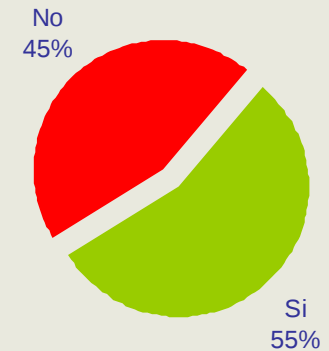
Mujeres



Hombres



¿Usted utilizó el servicio de cuidado de niños entregados por el proyecto?

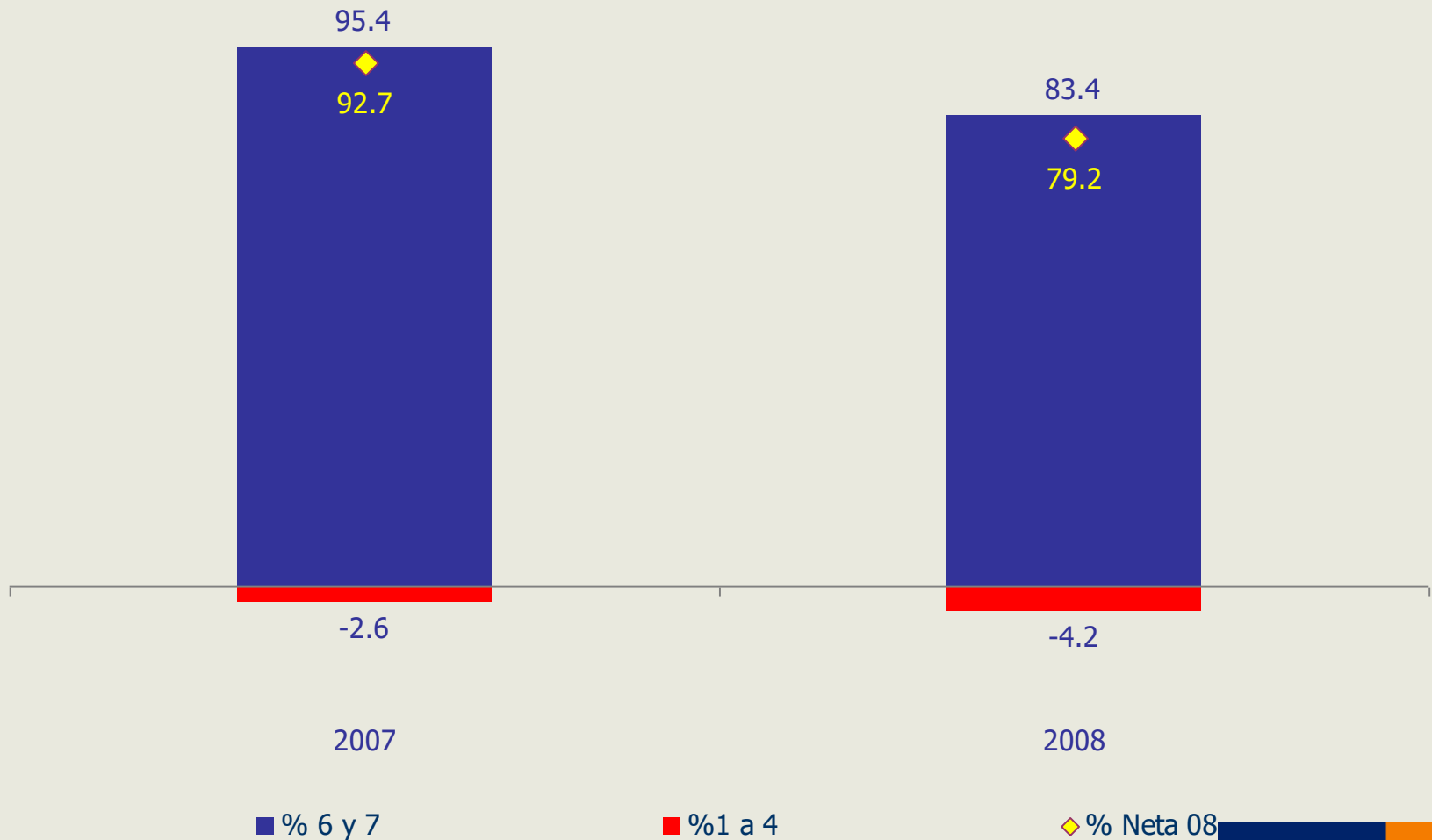


Satisfacción Servicio de Cuidado de Niños

Escala de notas 1 a 7

Quienes utilizaron el servicio de cuidado de niños: (255)

115

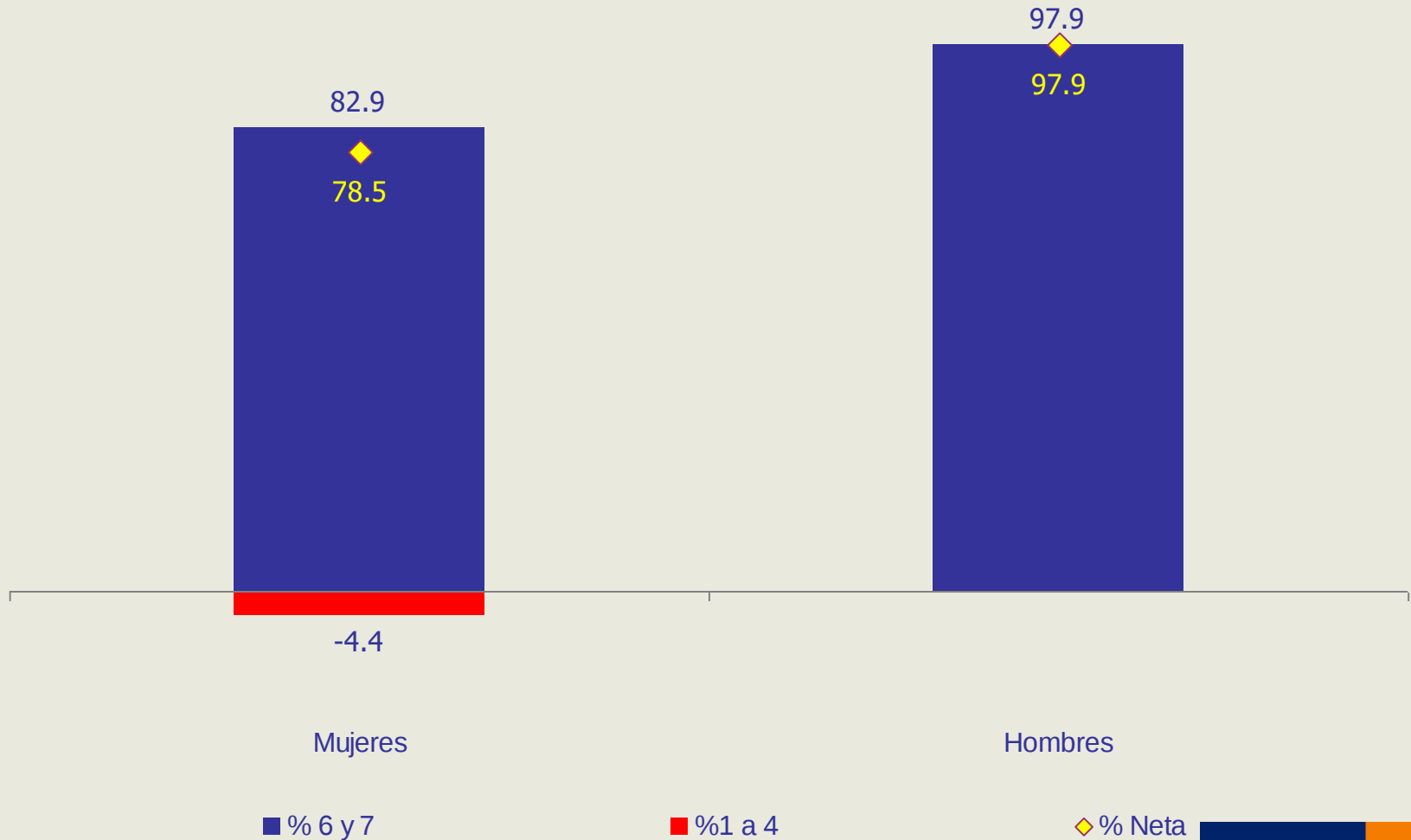
**Adimark GfK**

Satisfacción Servicio de Cuidado de Niños

Escala de notas 1 a 7

Quienes utilizaron el servicio de cuidado de niños: (255)

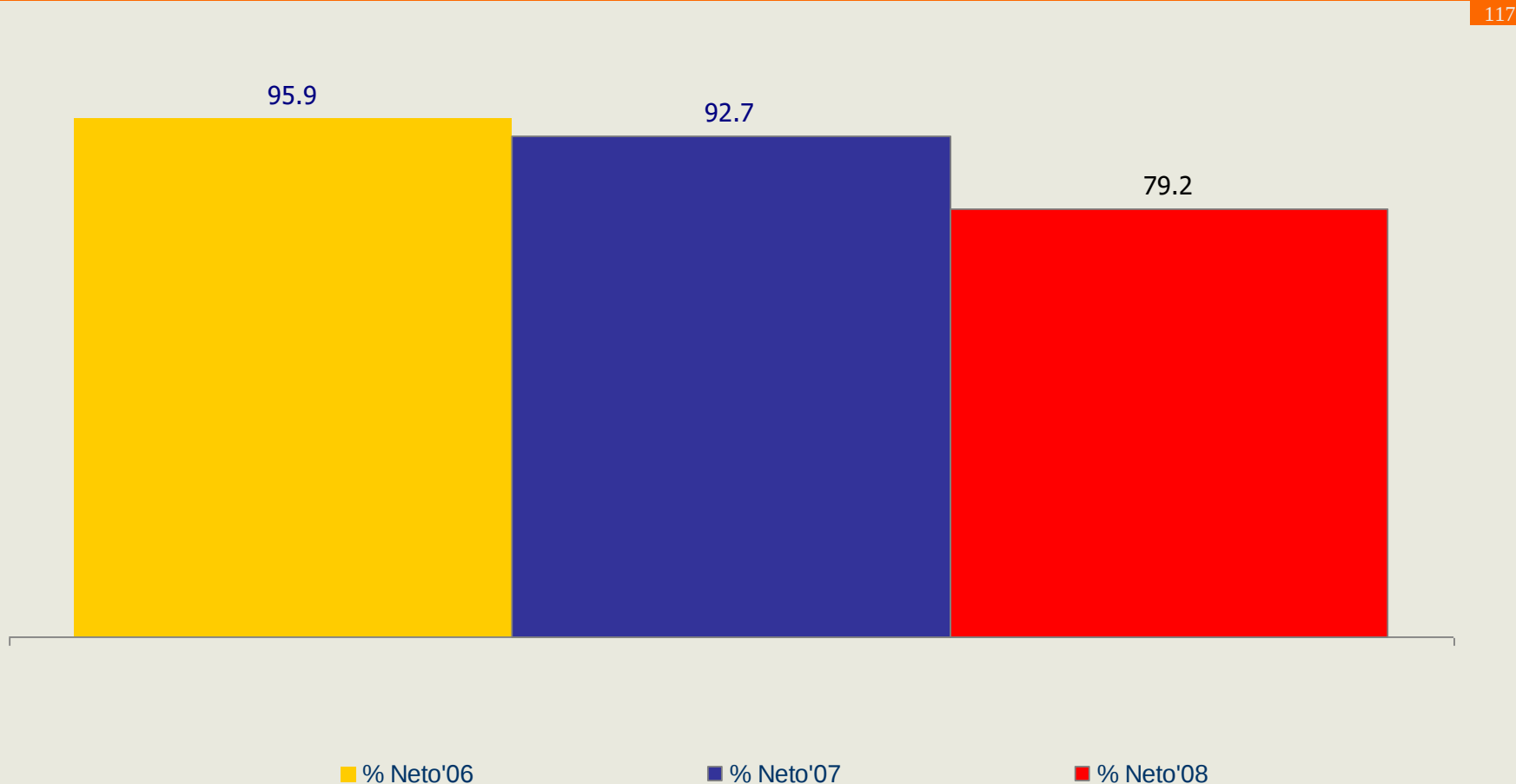
116



Satisfacción Servicio de Cuidado de Niños

Escala de notas 1 a 7 - Evolutivo

Quienes utilizaron el servicio de cuidado de niños: (255)



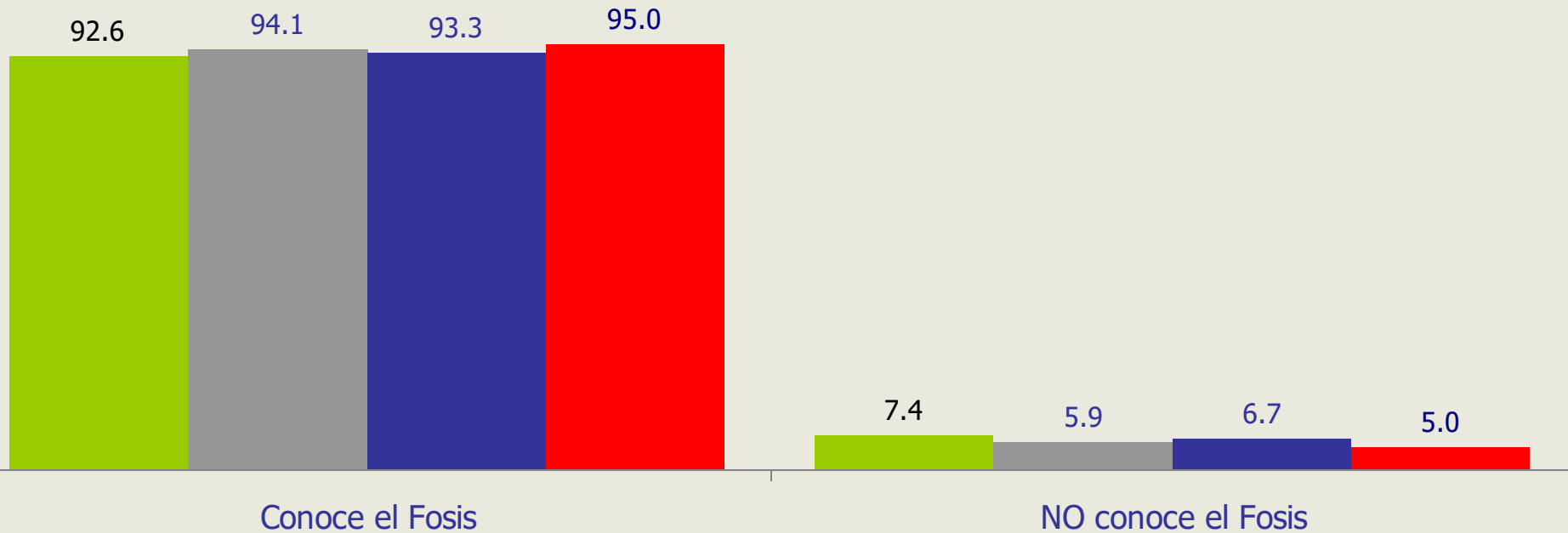
4. CONOCIMIENTO E IMAGEN FOSIS

Conocimiento del FOSIS

“Ha escuchado o conoce Ud. el FOSIS”

Total Muestra: 1.760 casos

119



■ 2005

■ 2006

■ 2007

■ 2008

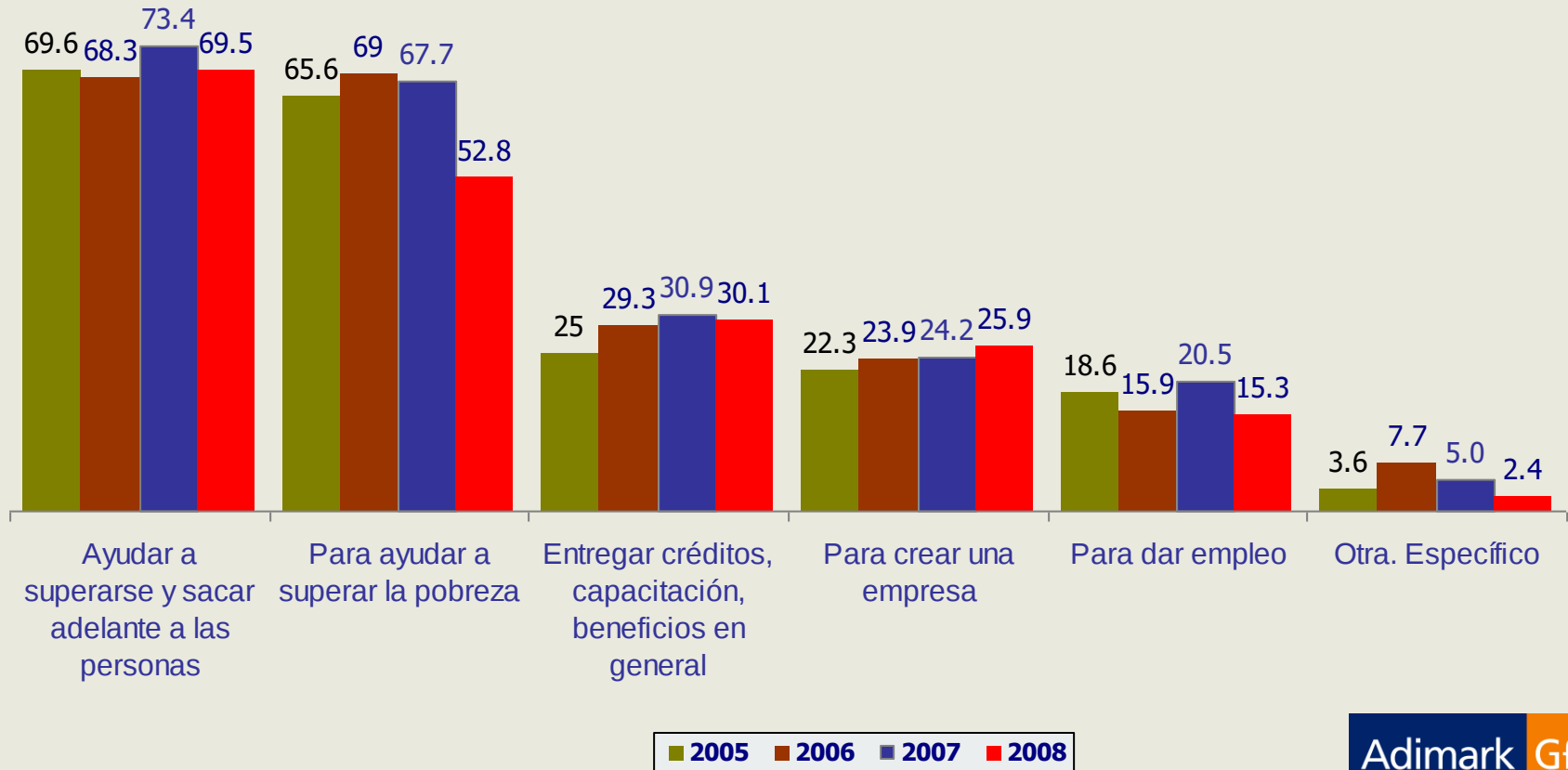
Adimark GfK

Conocimiento del objetivo del FOSIS

“Cual es la finalidad de los apoyos, proyectos, programas o beneficios que entrega el FOSIS”

Quienes conocen al FOSIS: 95% (1.726)

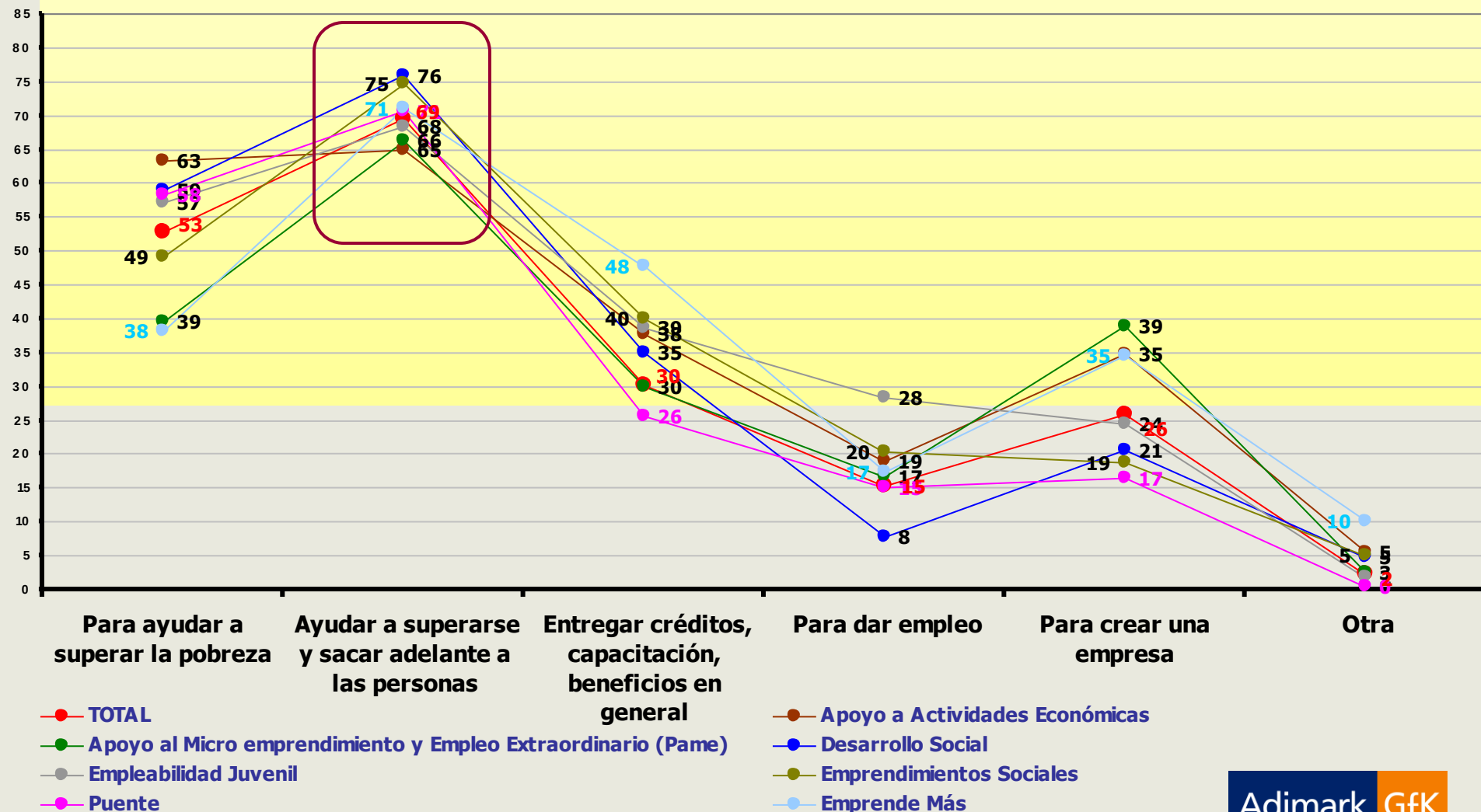
120



Conocimiento del objetivo del FOSIS

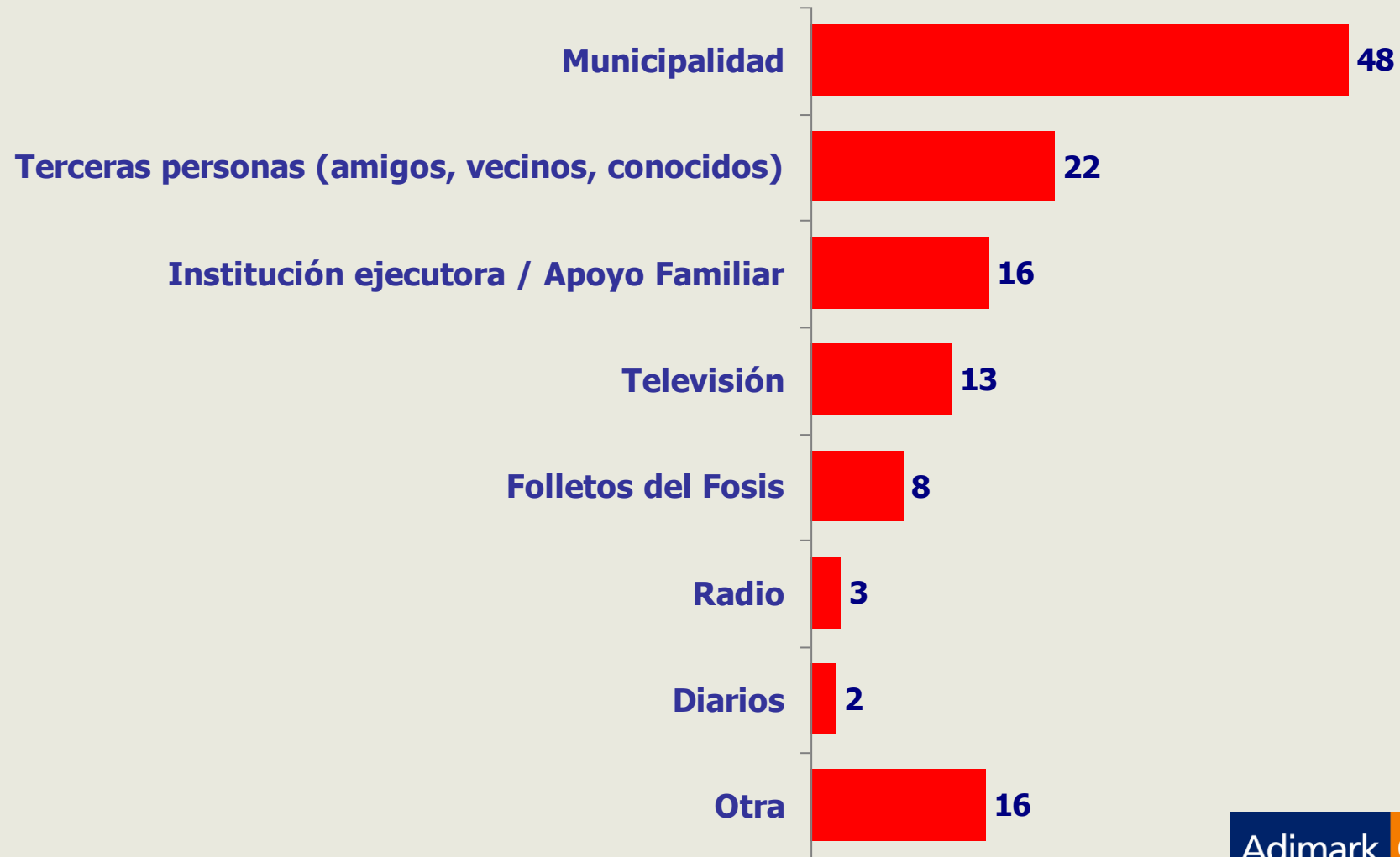
“Cual es la finalidad de los apoyos, proyectos, programas o beneficios que entrega el FOSIS”

Quiénes conocen el FOSIS: 95% (1.726) Según Programa



Medios a través de los cuales se ha informado sobre la finalidad del FOSIS

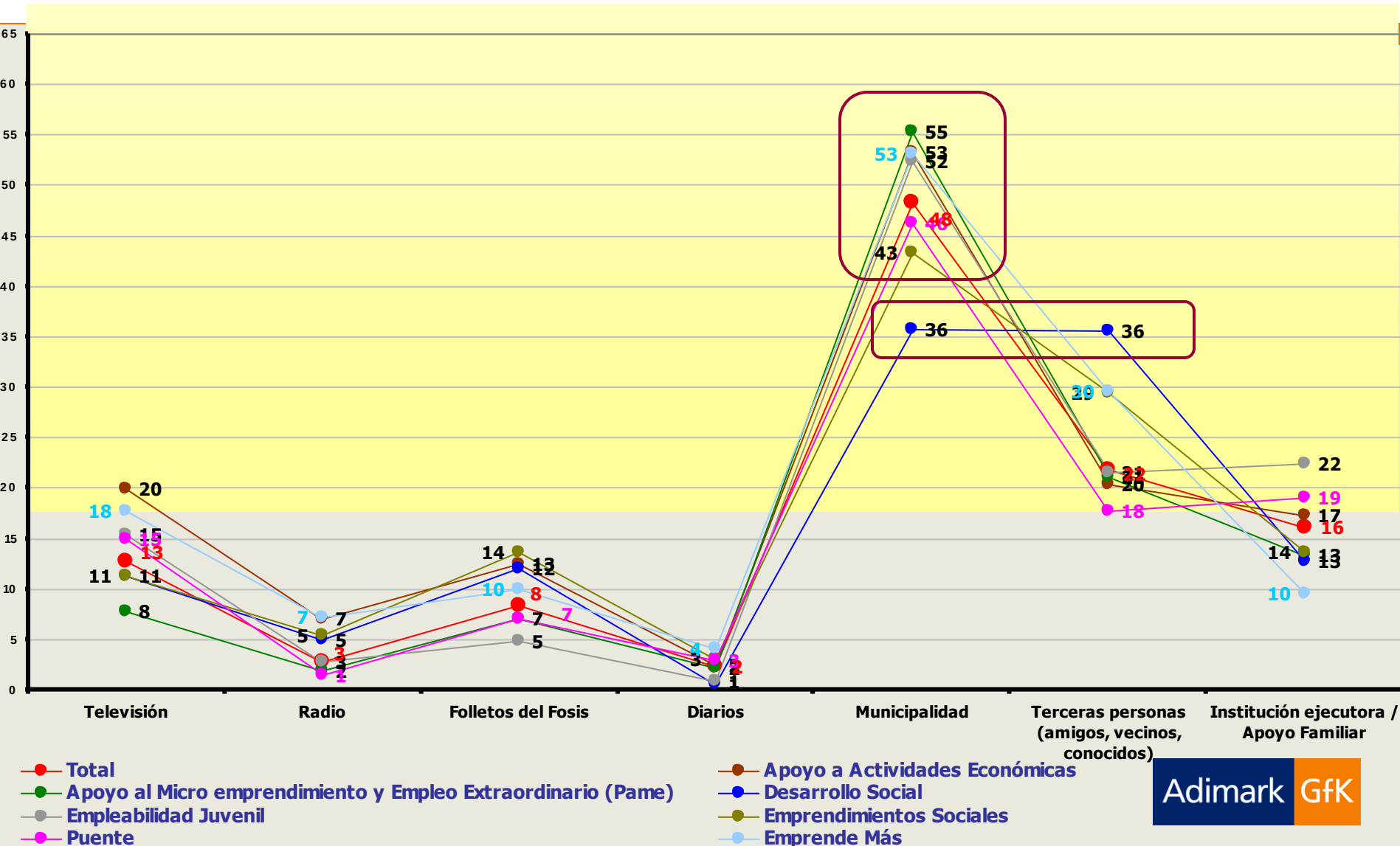
Quienes conocen al FOSIS: 95% (1.726)



122

Medios a través de los cuales se ha informado sobre la finalidad del FOSIS

Quiénes conocen al FOSIS: 95% (1.726) – Según Programa



Otros FOSIS; "Había o está actualmente participando en otro programa del FOSIS", "Ha escuchado publicidad del FOSIS"

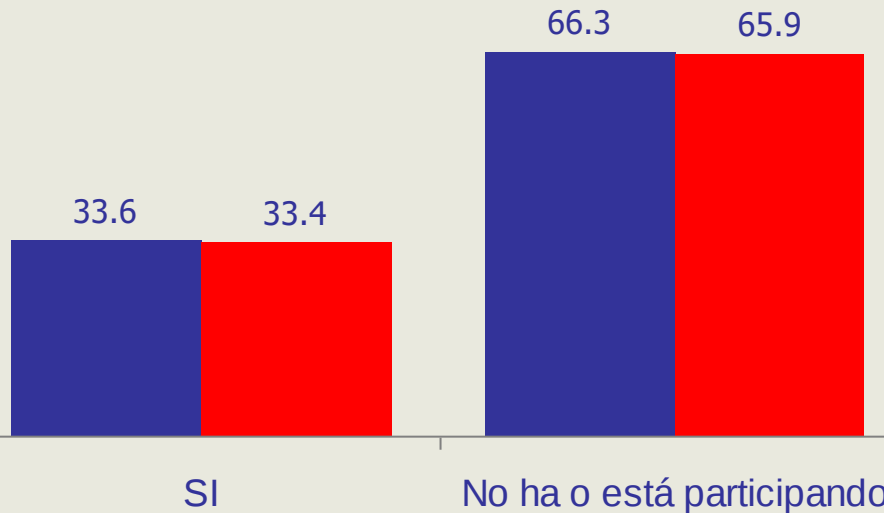
Quienes conocen al FOSIS: 95% (1.726)

124

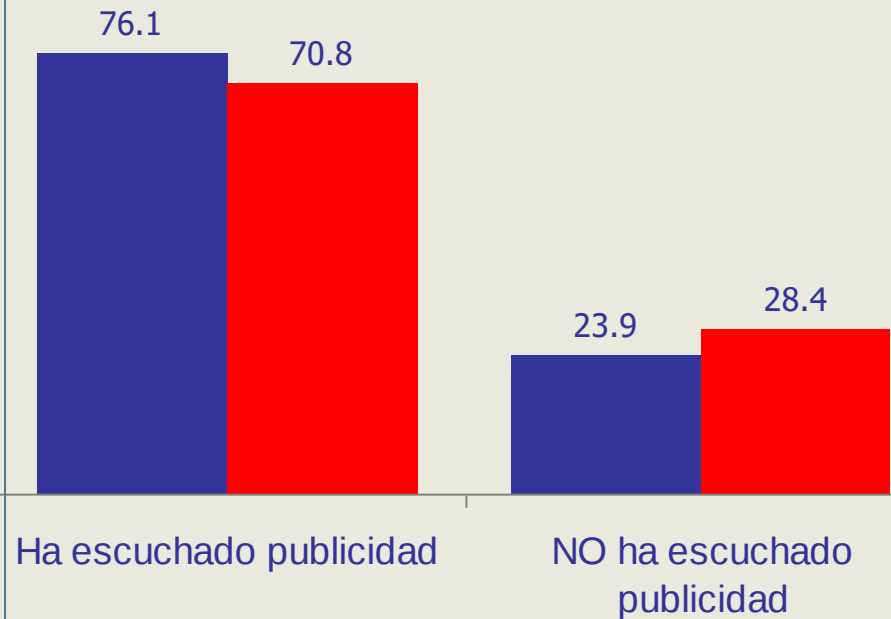
■ Total '07

■ Total '08

HABÍA O ESTA PARTICIPANDO EN OTROS PROGRAMAS DE FOSIS



HA VISTO, LEIDO O ESCUCHADO PUBLICIDAD DEL FOSIS

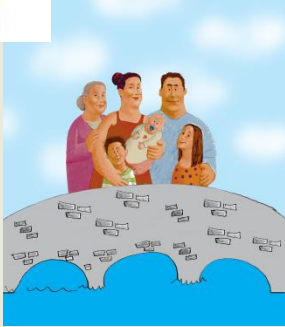


Adimark GfK

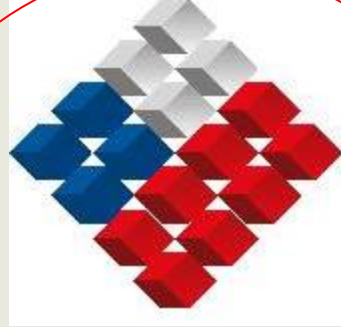
Incremento del logo o símbolo del FOSIS

Conocen al FOSIS: 95% (1.726)

125



2007: 6,7%
2008: 11,4%



2007: 51,6%
2008: 59,7%

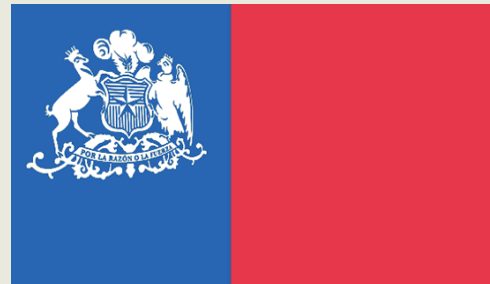
2007: 16,6%
2008: 22,1%



2007: 2,4%
2008: 2,1%



2007: 1,2%
2008: 0,7%



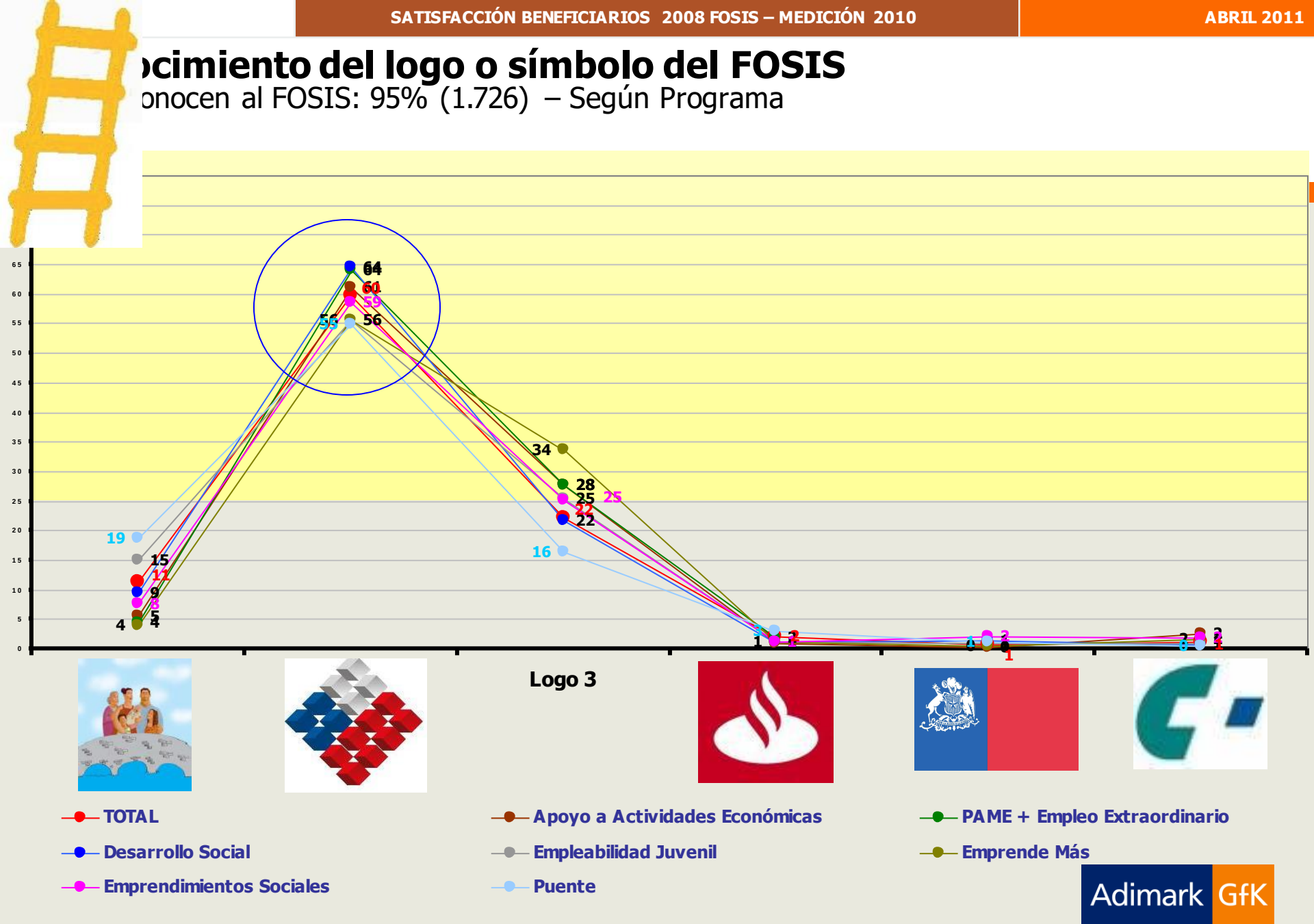
2008: 1%

NO SABE:
2007: 3%
2008: 3%

Adimark GfK

Incremento del logo o símbolo del FOSIS

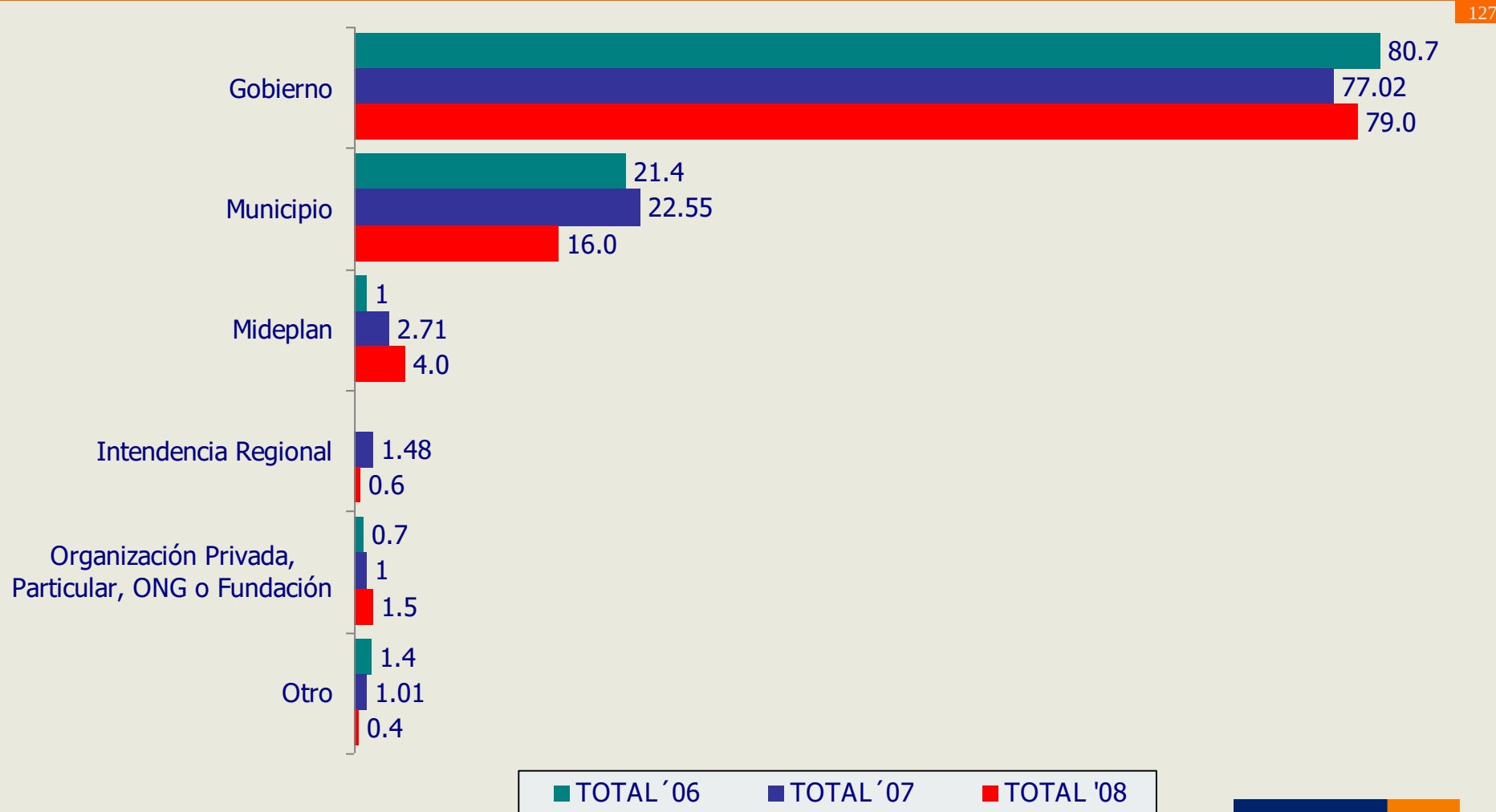
Conocen al FOSIS: 95% (1.726) – Según Programa



Organismos o Instituciones que creen que depende FOSIS

(Respuesta múltiple)

Quienes conocen al FOSIS: 95% (1.726)



5. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA (OAC)

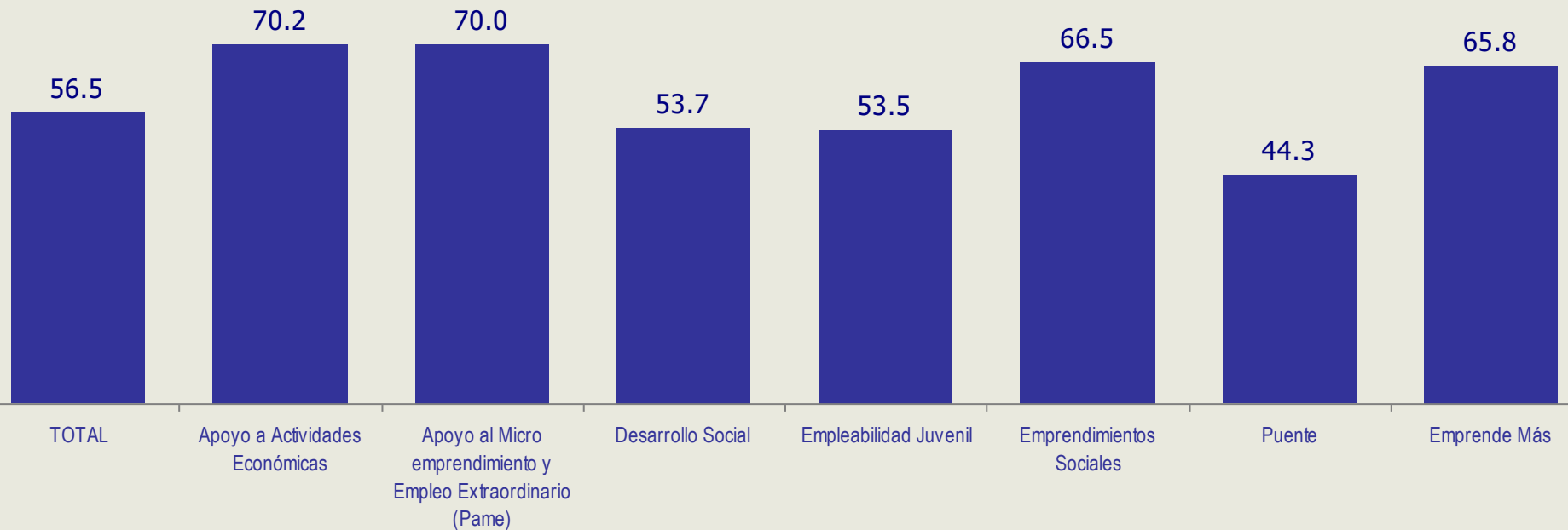
Conoce Oficina de Atención Ciudadana (OAC)

Según Programa

Quiénes conocen al FOSIS: 95% (1.726)

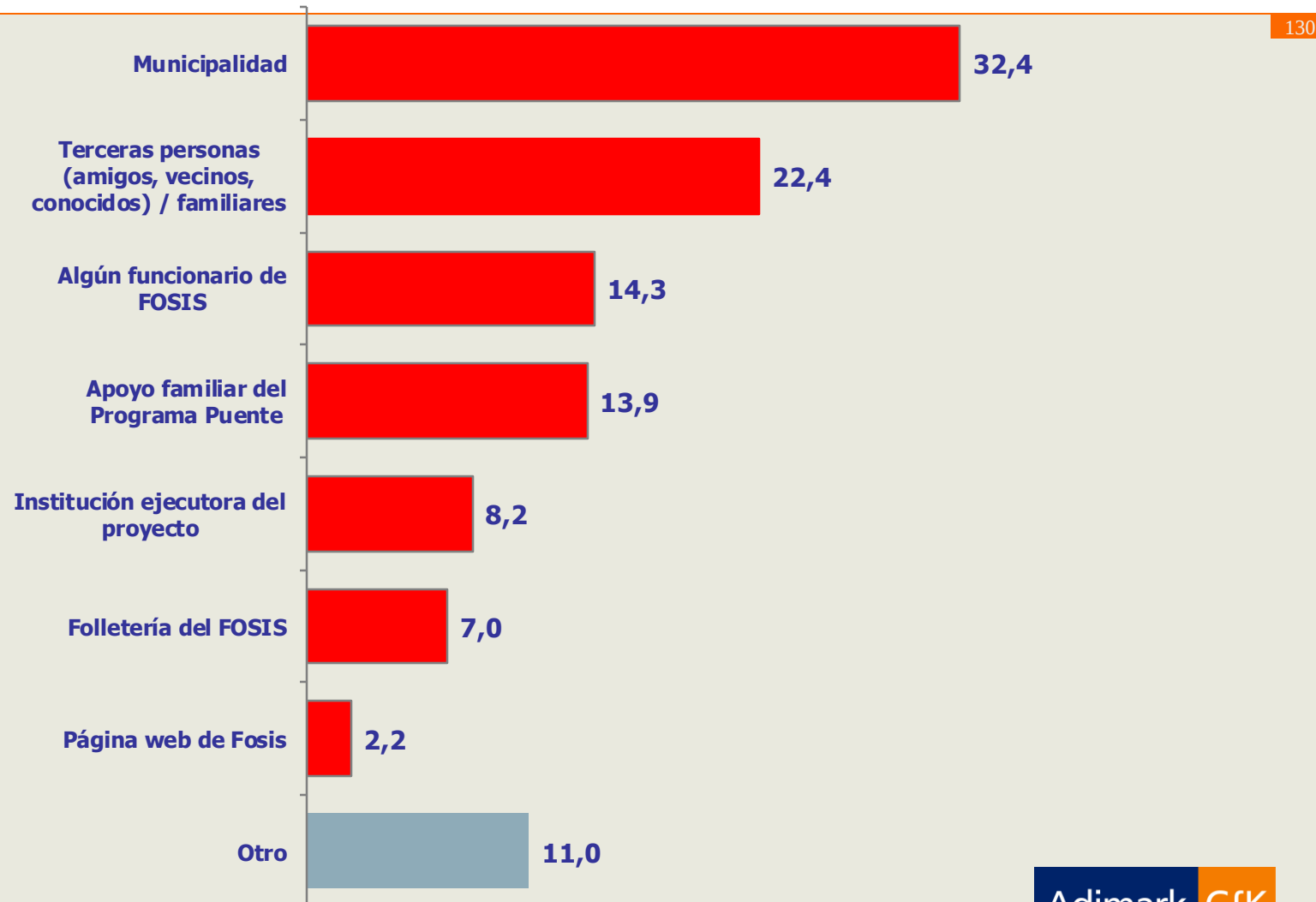
129

% SI:



Medio conocimiento OAC

Quiénes conocen la OAC (1.125)

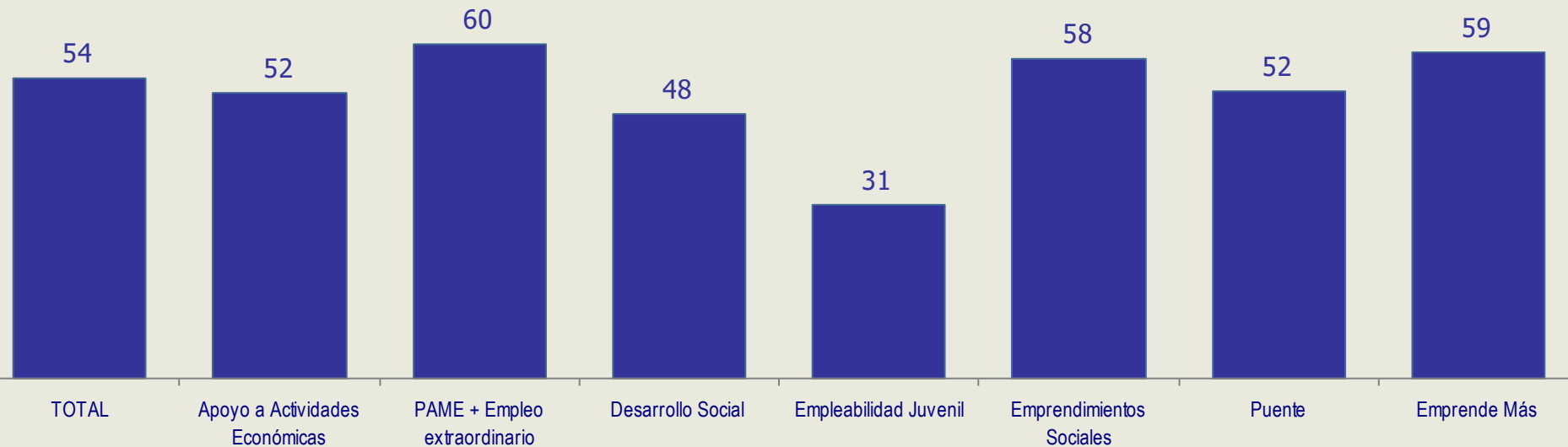


¿Ha utilizado/ accedido a la OAC para realizar alguna consulta, sugerencia o reclamo? Según Programa

Quienes conocen la OAC (1.125):

131

% SI:



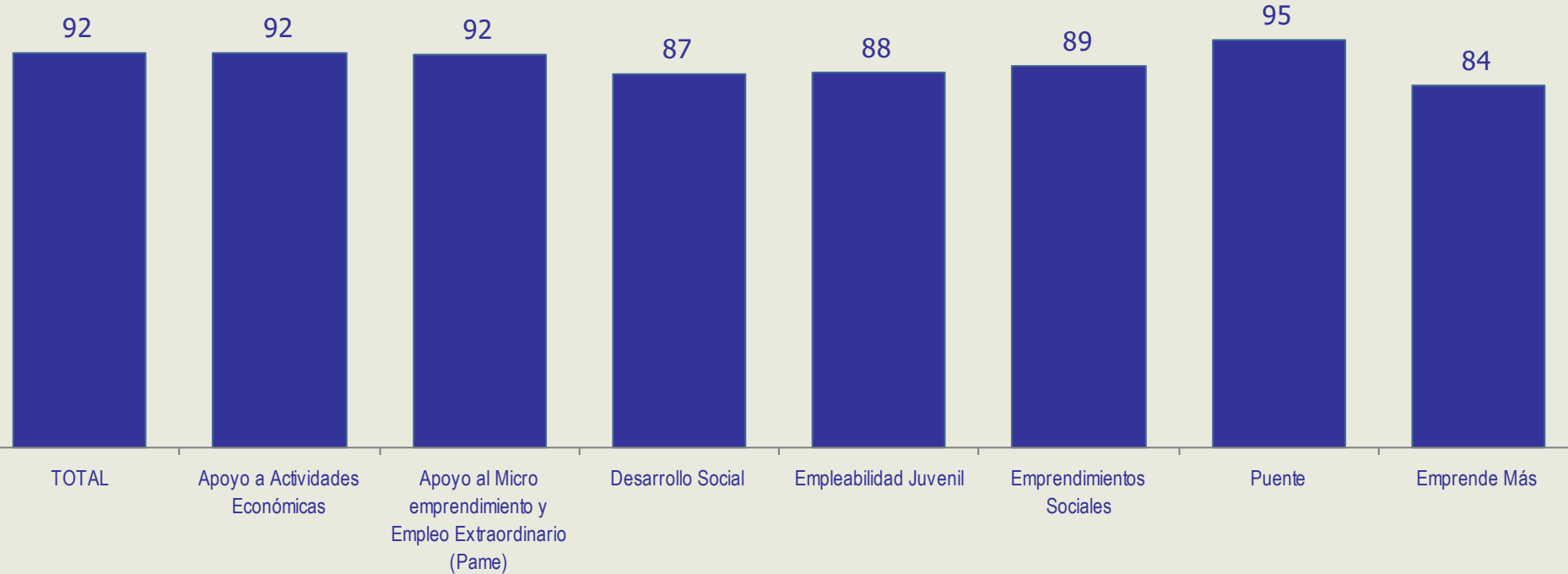
Quando utilizó/ accedió a la OAC ¿Resolvió su consulta?

Según Programa

Quienes han llamado o concurrido al OAC: 638

132

% SI:



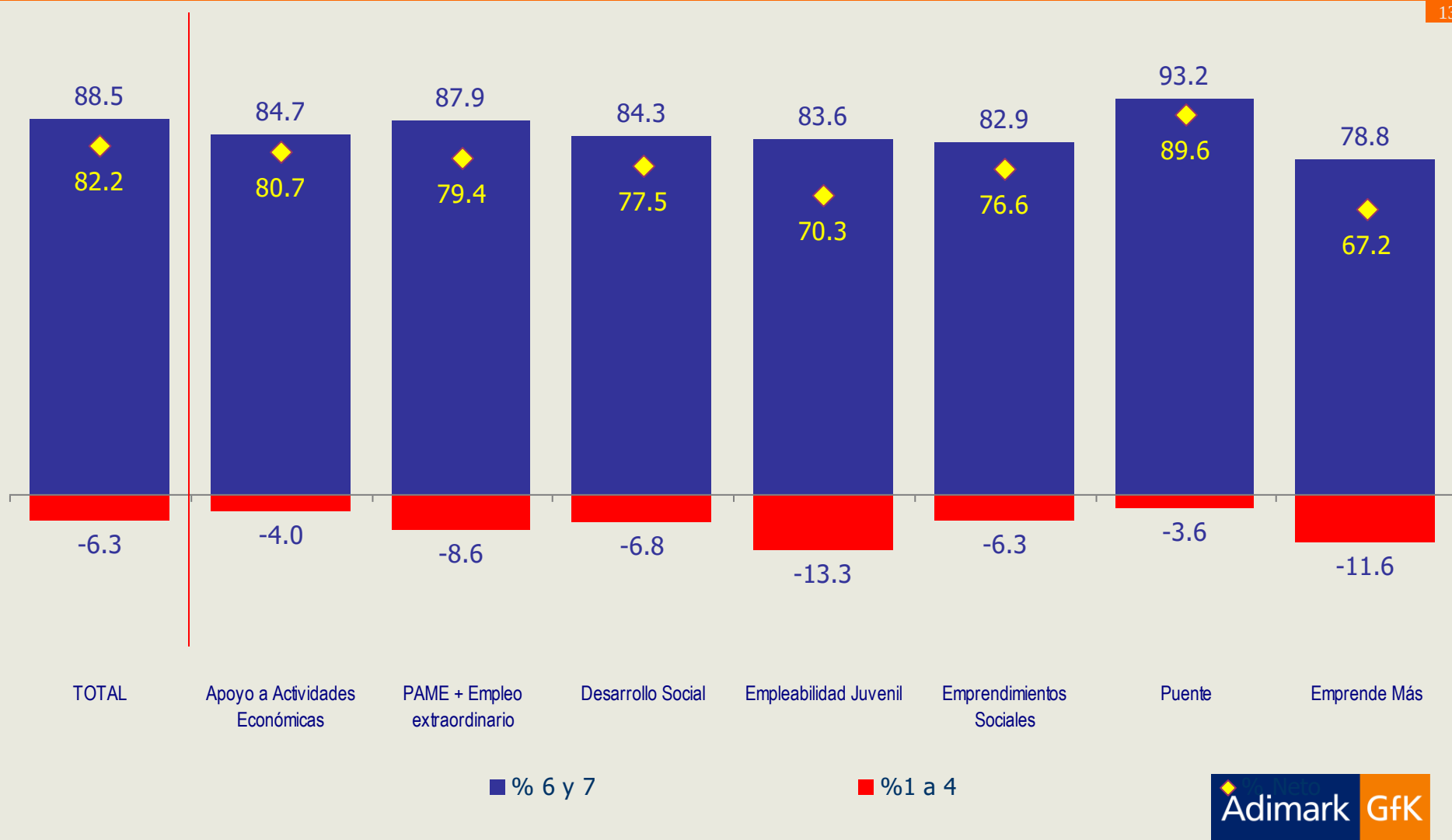
Evaluación atención prestada en OAC

Escala de notas 1 a 7

Según Programa

Quienes han llamado o concurrido al OAC: 638

133

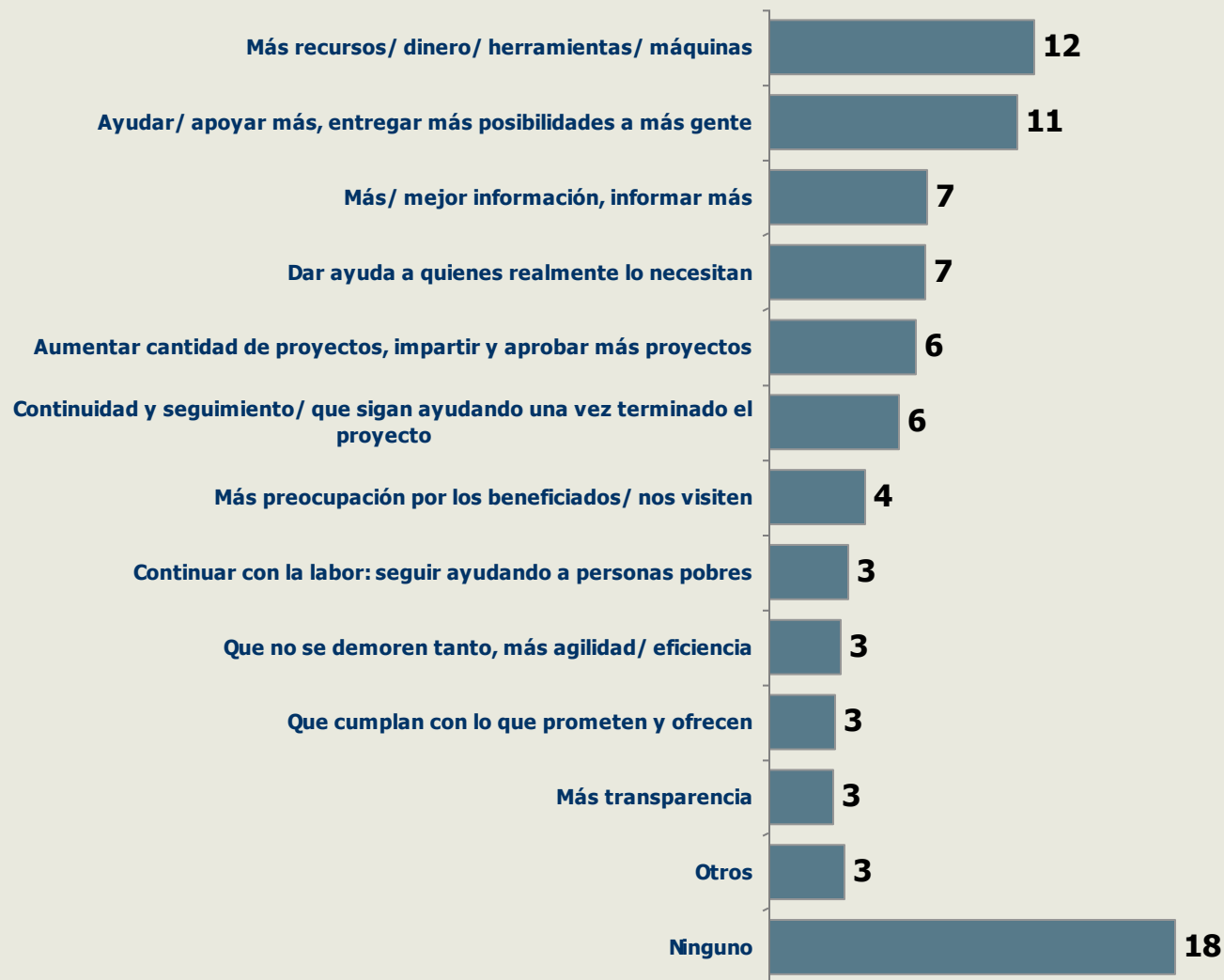


6. SUGERENCIAS

Sugerencias para mejorar el programa

Principales Menciones

Total muestra: 1.760 casos



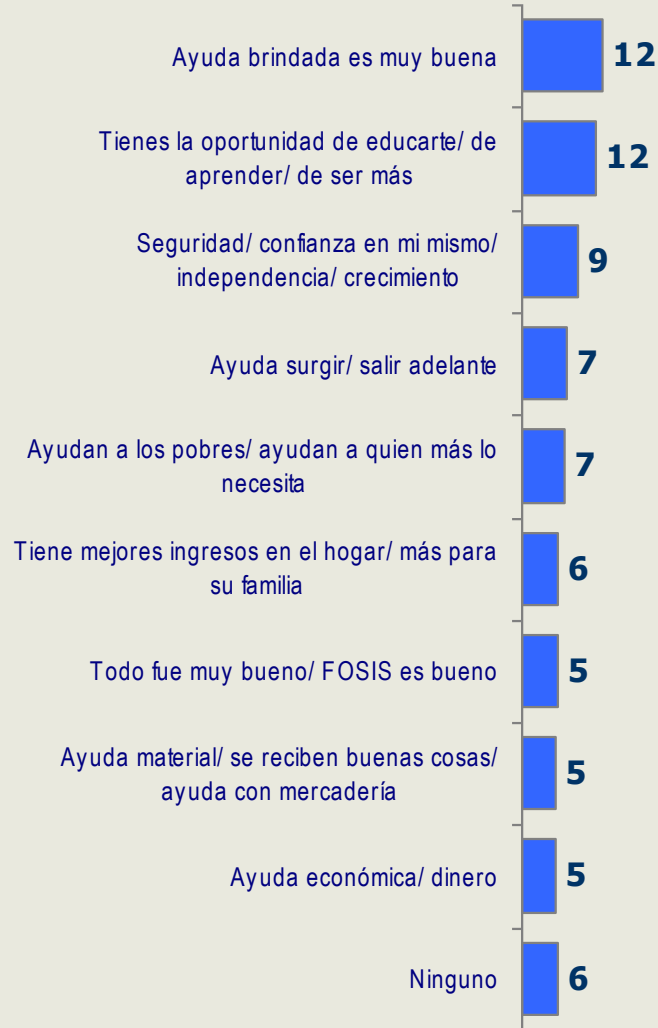
135

Aspectos Positivos y Negativos de su paso por el Programa

Principales Menciones

Total muestra: 1.760 casos

ASPECTOS POSITIVOS



ASPECTOS NEGATIVOS



7. CONCLUSIONES

Conclusiones

138

- La **satisfacción Global** de los Usuarios Fosis sigue siendo muy positiva. A nivel general, los niveles netos de satisfacción alcanzan el 80% con niveles de evaluaciones negativas (notas 1 a 4) óptimas (5.9%). Lo mismo ocurre tanto con la lealtad y recomendación, los cuales mantienen indicadores por sobre el 90%.
- No obstante, se observa una baja de 6 punto netos en la satisfacción Global de Fosis entre la presente evaluación y la realizada el año 2009.
- A nivel regional, estos altos niveles de satisfacción alcanzan niveles de excelencia en la zona I (que comprende regiones I, II, III y XV) con un 86.7% y con niveles de lealtad también por sobre el 90% en todas las zonas.
- La zona con satisfacción más baja corresponde a la zona III (regiones VII, VIII, IX y XIV) explicada fundamentalmente por la XIV región, la cual tiene los niveles más bajos de satisfacción (55.3%) y con notas negativas que superan el 10%.
- Desde el punto de vista de los programas, los usuarios de PAME y empleo extraordinario son los que se encuentran más satisfechos con Fosis teniendo una satisfacción neta del 89,6%, así mismo los niveles de lealtad en general se mantienen por sobre el 96. En este contexto, se observa la excepción de Puente, que es el programa con mayores expectativas y mayores oportunidades de mejora tanto en satisfacción como en lealtad.

Conclusiones

139

- En cuanto a **Cumplimiento de Expectativas**, se observa que existe un alto porcentaje de **cumplimiento y superación de expectativas** (82,1%), estos niveles se mantienen en relación a la medición anterior (81,5%). No obstante a nivel de Programas existe una alta dispersión. Por una parte, hay programas como Emprende Más, Apoyo a Actividades Económicas, PAME+ Empleo Extraordinario y Emprendimientos Sociales que superan los 90% neto con 92,1%, 90,3%, 92,7% y 90,7% respectivamente. En un segundo nivel, se encuentran Desarrollo Social y Empleabilidad Juvenil que superan el 80% neto con 82,6% y 83,1% respectivamente. Y en tercer lugar, Puente que tiene un cumplimiento de expectativas de un 72,9%.
- Al mirar este indicador de manera evolutiva por programa, observamos que los principales cambios, se reflejan en los programas Desarrollo social- que disminuye en este indicador de 91,8% a 82,6%- y Emprendimientos Sociales- que disminuye su cumplimiento de expectativas 94,7% a 90,7%. Destaca **Puente**, que a pesar de ser el programa con menor cumplimiento de expectativas ha subido en esta medición este indicador en 5 puntos porcentuales.

Conclusiones

140

- ¿Cuales son las **principales razones** por las cuáles se está satisfecho/ Insatisfecho con Fosis?
Fosis se percibe espontáneamente como una institución que *“ayuda a salir de la pobreza”, “a salir adelante”, “a superarse” y “apoya a las personas”*
Las principales razones para los pocos beneficiarios que **no se encuentran satisfechos** con Fosis, son *“No cumplen con lo ofrecido”, “No eligen bien a los beneficiarios” y “No apoyan una vez finalizado el proyecto”*

Estas buenas evaluaciones y altos niveles de lealtad, se condicen con la satisfacción de Fosis en una serie de aspectos específicas como lo son “la capacidad para ayudar a salir de la pobreza”(81,4%), “calidad de los programas” (80%), capacidad para aportar oportunamente (75.2%) y “confianza que inspira Fosis” (81,2%).

No obstante, hay que tomar en cuenta que hay ciertos aspectos que aun no han sido completamente solucionados, como los son “utilidad de folletos y afiches” (70,7%) y “Facilidad para acceder a los beneficios”(63.2%).

Es así como los usuarios perciben en Fosis una institución confiable que aporta a solucionar temas relacionados con la pobreza y que apoya a las personas, pero que en su comunicación e información, no está siendo efectivo.

Conclusiones

141

- Si observamos estos indicadores generales de distintos aspectos de Fosis de manera evolutiva, observamos que, aunque tienen valores altos, estos han ido deteriorándose en relación a la medición anterior. En especial, “Facilidad para acceder a beneficios”, indicador que baja 10 puntos netos en esta medición y que históricamente se ha consolidado como el indicador más bajo.
- A nivel de programas, observamos que para todos ellos ***la percepción de acceso a beneficios*** es la variable con más bajas evaluaciones y que Puente, es el programa que evalúa de manera más ácida los aspectos relacionados con Fosis.

Conclusiones

142

- En relación a los **proyectos del que fue beneficiario en particular**, el medio más importante de información es a través de las municipalidades (50%) seguido por el boca a boca (27%). Y son principalmente los funcionarios municipales (38%) quienes invitan a los beneficiarios a participar en los programas
- La satisfacción con la información recibida con el programa es muy buena, llega a un 84,3% en comparación al 85,4% obtenido la medición anterior. Para todos los programas el nivel de satisfacción supera el 85% excepto para el programa Puente el cual tiene un nivel de satisfacción con la información recibida de 78,6%, que si bien es la más baja entre los programas de Fosis, ha aumentado desde un 72,6% obtenido la medición 2010.
- Concordante con lo anterior, tanto la claridad de la información, la amabilidad y cordialidad de entrega, preocupación demostrada y capacidad de responder sus dudas tienen evaluaciones netas sobre el 80%. En este punto, tiempo de espera para ser atendido tiene evaluaciones moderadas, especialmente en los programas Puente y PAME + Empleo Extraordinario.

Conclusiones

143

- Siguiendo con la evaluación realizada al proyecto del que fue beneficiario en particular, existen 3 niveles de evaluación:
 1. **Programas con evaluaciones netas por sobre el 90%:** PAME+ Empleo Extraordinario (92.2%) y Emprende Más (90.5%)
 2. **Programas con evaluaciones netas ente 80% y el 90%:** Desarrollo Social (81,8%), Emprendimientos Sociales (88,8%) y Apoyo a Actividades económicas (89,3%)
 3. **Programas con evaluaciones netas bajo el 80%:** Empleabilidad Juvenil (77,8%) y Puente (65,9%)
- En contexto evolutivo, la evaluación Global de los programas ha bajado 4 puntos netos, de 82,8% a 78,5%, explicada por una pequeña baja en todos los programas excepto PAME+ Empleo Extraordinario (de 89,3% a 92.2%) y una fuerte caída de Empleabilidad Juvenil, que de tener 93,8% pasa a tener un 77,8%..
- Al hacer este análisis por zonas, observamos que los beneficiarios de la zona norte y centro (con 86% y 83,5% respectivamente) realiza mejores evaluaciones que la zona sur (70,7%) y Austral (76,6%) del País, marcadas especialmente por las bajas evaluaciones en las regiones IX (61.1%) y XIV (51,1%)

Conclusiones

144

- Al referirse a las **razones positivas** de evaluación de los programas, las principales razones apuntan al *“apoyo entregado por el programa”, “ajuste del programa a sus necesidades” y “los aprendizajes adquiridos”*. Por otro lado, al referirse a las **razones evaluación negativas** de los programas, las principales razones tienen que ver con *“apoyo insuficiente”, “no cumple expectativas” y “poca duración”*.
- Con respecto a la **Ejecución de los Proyectos** la satisfacción neta alcanza un 80,8%- cuatro puntos más bajos que la medición 2009 (84,7%)- y se observan pequeñas bajas generales en todos los programas. La mayor baja se da en “Desarrollo Social” el cual tiene una baja de 11 puntos porcentuales, alcanza un 84% a diferencia del 2009 en cuya medición obtuvo un 93,1%. En la ejecución, la mayor brecha se encuentra entre PAME+ Empleo extraordinario (93%) y Puente (70,3%).
- En los aspectos específicos de la ejecución, se percibe un muy buen nivel de preparación (91,2%), amabilidad del personal (92%) y frecuencia de visitas (86,9%). En este ámbito, existe oportunidades de mejora en Horarios en que se realizan las actividades (77,4%) y Calidad de los servicios prestados (75,9%), especialmente en Puente (que tiene 62% y 70% respectivamente).
- Siendo los horarios una oportunidad de mejora, observamos que las principales razones de la evaluación negativa (1 a 4) tienen que ver con “Nunca vinieron, no se hicieron las actividades” “no cumplen los horarios” y “horarios no compatibles” .

Conclusiones

145

- En la dimensión de **Resultados de los Proyectos**, se alcanza una satisfacción de 74%, esto es, 4,4% menor que la evaluación obtenida la medición anterior. Nuevamente observamos diferencias en la satisfacción de los resultados entre los distintos programas. El programa mejor evaluado es PAME+ Empleo Extraordinario con 94,3% neto y en su contraparte se encuentra Puente que tienen 55% netos.
- En términos comparativos con la evaluación anterior, observamos que PAME+ Empleo Extraordinario es el programa que mejora su satisfacción neta en cuanto a resultados en 6 puntos (medición anterior 88,2%). Por su parte, Desarrollo Social es el programa que obtiene la mayor disminución pasando de un 89,6% a 79,7%.
- **En aspectos específicos en la dimensión de Resultados**, se observa que tanto la solución a su necesidad y nivel de uso actual, son variables que están resueltas con 87,9% y 90,6% respectivamente. Y que las variables utilidad de los conocimientos (72,8%), Mejoramiento de la calidad de vida (70,8%) y **capacidad del programa para aportar a sus necesidades (67,4%)** son temas en los que hay que seguir trabajando para lograr los resultados esperados.

Conclusiones

146

- **Agente de Desarrollo Local (ADL)**
- El conocimiento del Agente de Desarrollo Local alcanza esta medición el 41%. Este conocimiento es heterogéneo a nivel de programa, siendo Emprendimientos Sociales el programa que tiene mayor conocimiento con 57% y en su contraparte Desarrollo Social con un conocimiento del ADL de 35%.
- La **Satisfacción Global con ADL** se consolida en los niveles de excelencia obtenidos el año 2009 (93,1%) con un 93.9%. Estos altos niveles de satisfacción- a diferencia de otras dimensiones- se da de manera transversal en todos los programas. Los que mejor evalúan este agente son aquellos beneficiarios del programa Empleabilidad Juvenil (97,3%) y las evaluaciones relativamente más bajas son la de los beneficiarios del programa Emprendimientos Sociales (92,5%), ambos con niveles de excelencia.
- En la **Satisfacción con ADL en aspectos específicos** se observa que existe una muy alta valoración en cuanto conocimiento (97,2%) , amabilidad (93,9%) y carácter resolutivo (92,9%) , teniendo los niveles relativamente más bajos en Frecuencia de visita (87,5%). Al igual que la satisfacción Global con ADL, se observa ,muy poca dispersión de las evaluaciones por programas, siendo la “Frecuencia de visitas” el indicador que genera mayor variabilidad entre programas Desarrollo Social y Emprendimientos Sociales (93% y 80% respectivamente)

Conclusiones

147

- **Institución Ejecutora**

- El contacto con la Institución ejecutora sigue en niveles muy altos, pasando de un 90.9% en el 2009 a un 91.2% en el 2010. El programa con más altos niveles de contacto con IEI es Emprendimientos Sociales con un 97.3%, el cual, a su vez, tuvo un aumento de 7 puntos porcentuales en relación a la medición anterior. Los Programas con menos niveles de contacto son Desarrollo Social con 87,6% (que además fue el que tuvo una baja más importante) y Puente con 88,7%.

- La Satisfacción General con IEI es de 77,7% neto, siendo los programas Emprende Más con 90,5% y PAME+ Empleo Extraordinario nuevamente con 89,1%, los programas con mejor evaluación de IEI. Nuevamente, observamos que Puente tiene una evaluación moderada con respecto a IEI, siendo la más baja evaluación con respecto al resto de los programas y manteniéndose en relación a la medición anterior.

- En este indicador, observamos que la mayor baja respecto de la medición anterior se encuentra en el programa Desarrollo social, el cual alcanza niveles netos de 83,2% en contraposición de los 94,5% netos obtenidos el 2009.

- A nivel Zonal, observamos que la Zona Centro y Norte, al igual que en otros indicadores, tiene niveles más altos de satisfacción neta con IEI, especialmente en la II y VII Región. Por el contrario, los niveles más bajos de satisfacción con IAE se dan en el sur, especialmente en la región IX (57%) y región XIV (61%)

Conclusiones

148

- **Institución Ejecutora**
- En cuanto a atributos específicos de la IAI, observamos que todos tienen niveles de satisfacción similares a la satisfacción Global, fluctuando entre 81,9% (horarios) y 75,9% (Capacidad de Adaptarse)
- En cuanto a atributos específicos de la IAI, observamos que todos tienen niveles de satisfacción similares a la satisfacción Global, fluctuando entre 81,9% (horarios) y 75,9% (Capacidad de Adaptarse) y manteniendo niveles observados el año 2009. Puente, en atributos específicos, sigue la misma línea que la satisfacción Global, con niveles de satisfacción bajo el 70% en todos los atributos.
- Alineado con estos niveles de satisfacción, se observan bajos niveles de problemas en todos los programas (5%), inclusive en Puente, que es el programa más ácido en evaluación.
- Aunque los problemas son pocos, estos están relacionados con la “Falta de apoyo” (11%) y “No cumplieron lo ofrecido” (11%) y la gestión de estos problemas es mal evaluado.

Conclusiones

149

- **Empoderamiento**

- Los niveles de empoderamiento en los beneficiarios de programas FOSIS es alto y se mantienen en relación a la medición anterior. Un 77% declara tener más posibilidades de superarse y mejorar su calidad de vida, 84% plantea que tiene mayor capacidad de organizarse y tomar decisiones complejas. Cabe destacar, que a nivel comunal y de organización social, los resultados del proyecto no son tan buenos como a nivel de logros personales. Como resultado de la participación, un 28% declara que existen muchas probabilidades de cooperación{on de personas del barrio ante problemas comunes. Esta evaluación baja 4 puntos en relación a la medición pasada (32%). En esta línea hay un 27% de personas que declaran haber trabajado posterior al proyecto en beneficios para la comunidad (indicador similar a la medición anterior: 29%). Y en esta misma línea, aumentan las personas que declaran que no se han reunido nunca con FOSIS para hacer peticiones que beneficien a la comunidad (de un 63 a un 73%). Llama la atención estos bajos indicadores de participación y de reunión con FOSIS en contraste con los altos niveles de peticiones atendidas por los funcionarios.

- Por lo tanto, en términos de empoderamiento, observamos altos niveles de superación y logros personales, sin embargo, existe todavía camino por recorrer en cuanto a organización y participación ciudadana a nivel local

Conclusiones

150

- **Género**

- En términos generales, un 47% de las mujeres y un 39% de los Hombres no posee pareja actualmente. Dentro de este segmento que posee pareja, el participar en el programa ayudó a que las parejas se comprendan mejor y se reconozcan los logros del otros. En cuanto a las tareas de la casa, la incorporación al programa no afectó en mayor medida su vida diaria, un 37,1% de las mujeres está nada de acuerdo con que “tiene que encargarse menos de la casa”, valores que aumenta a un 51,3% en el caso de los hombres. En esta misma línea,

- Existen diferencias en términos de género con respecto a las consideraciones tomadas por FOSIS en cuanto a variables contextuales en las que se realizan los proyectos. En este sentido, al organizar los proyectos se deben tener algunas consideraciones con respecto a los grupos susceptibles de ser beneficiados. Existen en esta dimensión diferencias entre hombres y mujeres con respecto a la mayoría de las consideraciones evaluadas. A nivel total, la variable “...considera mi experiencia previa en la materia” es el indicador con menor nivel de acuerdo, con un 67.1% de acuerdo, y con la brecha entre hombres y mujeres más alto llegando a niveles de acuerdo de 65.9% en las mujeres y 75.3% en los hombres (diferencia de 9.4%), lo que puede estar explicado fundamentalmente porque un 28% de los entrevistados no contaba con ninguna experiencia previa a la participación al programa. “Consideran mis necesidades” es el indicador con mayor nivel de acuerdo, con un 85.5% de acuerdo, el cual baja en el caso de las mujeres a un 74.3% en los hombres.



SATISFACCIÓN USUARIOS 2008 DE PROGRAMAS FOSIS, MEDICIÓN 2010

Abril 2011