



**UNIVERSIDAD DE VALPARAISO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

ESTUDIO DE SATISFACCION DE LAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA MUJER  
TRABAJADORA Y JEFA DE HOGAR, EJECUTADO ENTRE EL SERNAM Y LA ILUSTRE  
MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA, AÑO 2013

**TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE**  
**ADMINISTRADOR PUBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**  
**PÚBLICA**

Alumno

**DEBORA ESTER ESPINOZA DELGADO**

Profesor Guía

**HILDA ARÉVALO VILLALOBOS**

Valparaíso, Enero 2014

## **AGRADECIMIENTOS**

Hoy termina una etapa en mi vida, donde logré crecer y desarrollarme, donde gané grandes amigos y adquirí nuevas experiencias.

Solo quisiera agradecer a quienes hicieron que esta etapa fuese algo más simple. Agradezco a Luciano por su apoyo incondicional, por su tiempo y dedicación, por estar conmigo siempre que lo necesito y por alentarme a seguir. A mi Familia, quien me apoya en todo tiempo. A mis sobrinos, quienes con sus detalles alegran mi día. A Dios quien es el principal sustento en mi vida.

Esta no ha sido una etapa fácil, pero con el apoyo de ustedes logré terminarlo y de la mejor manera. Solo me resta decir Gracias.

## INDICE

RESUMEN .....	5
INTRODUCCION .....	6
CAPITULO I: MARCO TEORICO .....	9
1.1 Conceptos de Pobreza y Mujer Jefa de Hogar .....	9
1.1.1 Pobreza .....	9
1.1.2 Mujer Jefa de Hogar .....	10
1.2 Política Nacional de Superación de la Pobreza y sus Programas.....	11
1.3 Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar.....	14
1.3.1 Antecedentes Generales .....	14
1.3.2 Principios Orientadores.....	14
1.3.3 Objetivos.....	15
1.3.4 Población Objetivo.....	16
1.3.5 Implementación del Programa .....	16
1.3.5.1 Nivel de Gestión .....	16
1.3.5.2. Proceso de Gestión .....	17
1.3.6 Proceso de Implementación.....	19
1.3.7 Etapas del Proceso de Implementación .....	20
1.3.7.1 Convocatoria y Difusión.....	20
1.3.7.2 Postulación y Pre-Selección .....	20
1.3.7.3 Trayectoria Laboral.....	21
1.3.7.4 Egreso.....	25
1.4 Programas Sociales de la Comuna de Quillota.....	26
1.5 Caracterización de las beneficiarias del PMTJH de la comuna de Quillota .....	32
CAPITULO II: MARCO METODOLOGICO .....	35
2.1 Planteamiento el Problema.....	35

2.2	Objetivos .....	35
2.2.1	Objetivo General.....	35
2.2.2	Objetivos Específicos.....	35
2.3	Hipótesis .....	36
2.4	Fuentes de Información.....	36
2.5	Metodología de la Investigación .....	36
2.6	Unidad de muestra .....	37
2.7	Técnica de Recolección de datos .....	38
2.8	Descripción de Variables.....	38
CAPITULO III: ANALISIS DE RESULTADOS.....		40
3.1	Dimensión del Análisis de Resultados.....	40
3.1.1	Aspectos Generales.....	40
3.1.2	Dimensión Expectativas.....	44
3.1.3	Dimensión Capacitación .....	47
3.1.4	Dimensión de Servicios .....	52
3.1.5	Dimensión de Satisfacción.....	55
3.2	Comparación de las Dimensiones según grado de asignación.....	58
3.3	Gráfico de integración de todas las variables para expresar la satisfacción de las beneficiarias .....	60
3.4	Gráfico de Comparación entre Fortalezas y Debilidades .....	61
3.5	Incorporación de otro servicio según opinión de las beneficiarias .....	62
CAPITULO IV: PROPUESTA TECNICA.....		63
CAPITULO V: CONCLUSIONES.....		65
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....		67
ANEXOS .....		69

## **RESUMEN**

El presente estudio busca conocer y representar el grado de satisfacción que tienen las beneficiarias del “Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar” ejecutado entre el Servicio Nacional de la Mujer y la Ilustre Municipalidad de Quillota, en el año 2013. El “Programa Mujer trabajadora y Jefa de Hogar” brinda una cobertura a 180 mujeres trabajadoras jefas de hogar de esta comuna.

La metodología del presente estudio será cuantitativa y también descriptiva.

La recolección de los datos se hará mediante la aplicación de la técnica de la encuesta social, con el instrumento del cuestionario, aplicado a una muestra de la población, donde se busca determinar el grado de satisfacción que tienen las beneficiarias. Una vez recolectado y analizado los datos permitirán hacer una propuesta técnica que podría contribuir a mejorar el programa en relación con los beneficios y servicios ofrecidos.

## INTRODUCCION

Actualmente la sociedad está viviendo un cambio cultural en distintos aspectos, uno de ellos está relacionado con la forma de constituir una familia, porque no solo se encuentran las que se constituyen a partir de un padre, madre e hijos. Más bien, en la actualidad, una de las estructuras más recurrentes son la monoparentales, integradas por un padre o madre, abuelo o abuela, y uno o más hijos.

Esto no es solo una impresión, sino que es validado por la encuesta CASEN. En esta encuesta se establece claramente *un aumento sistemático y permanente de hogares chilenos a cargo de una mujer como jefa de hogar*. El dato arrojado anteriormente muestra una correlación con las familias pobres del país, ya que este índice se ha incrementado en los hogares en situación de pobreza, donde un 50% de éstos son encabezados por una mujer, mientras que en las familias en extrema pobreza el porcentaje sube a 55% (Servicio Nacional de La Mujer, 2013).

Ante los datos expresados por la encuesta CASEN, es muy difícil no ver una relación causal existente entre pobreza y hogares con jefatura femenina. Por tal motivo, la ausencia de políticas que vayan direccionadas a resolver esta relación expresada, pueden convertir a la pobreza en un asunto exclusivamente de género (Humanun, Revista, 2012).

El gobierno consciente de la relación causal entre mujeres jefas de hogar y pobreza ha implementado una serie programas que buscan mejorar la situación de mujeres y sus correspondientes familias en situación de riesgo social, siendo alguno de ellos: el “Programa de Buenas Prácticas Laborales con equidad de Género, Sello Igualdad Conciliación laboral, Familiar y Personal”, “Programa 4 a 7”, Programa Emprendimiento” (Servicio Nacional de La Mujer, 2013). Pero, existe uno que destaca y será abordado en profundidad, este es el “Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar”.

El Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar tiene como objetivo principal: “contribuir a la inserción laboral de calidad de las mujeres, entregando herramientas para enfrentar las principales barreras de acceso que enfrentan en el mercado de trabajo” (SERNAM, 2013), el que ha sido instituido por el SERNAM, y ejecutado por la Municipalidad de Quillota. En esta ciudad, la población femenina alcanza un 51.01% (Venio, 2013) y el nivel de pobreza según la encuesta CASEN 2009 es de Indigente, 2,25% de la población; no indigente,

un 11,38% de la población y un dato aún más exacto demuestra que los hogares con mujeres jefa de hogar según encuesta CASEN 2009 corresponden a 8.805 (BCN, 2012).

En el año 2013, este programa tuvo una cobertura de 180 beneficiarias, las que se encuentran adquiriendo diversas herramientas que les permita enfrentar el mercado del trabajo. El programa parece ser una instancia sumamente importante para los hogares con jefatura femenina. No obstante, hasta ahora, carece de un instrumento que permita conocer la percepción de las beneficiarias a modo de retroalimentación, por consiguiente el presente estudio buscará responder: **¿Qué Grado de satisfacción tienen las beneficiarias del “Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar” ejecutado por la Ilustre Municipalidad de Quillota?**

La respuesta de esta pregunta permitirá conocer las opiniones de las mujeres trabajadoras jefas de hogar, propiciando una retroalimentación más efectiva, creando un puente de comunicación entre beneficiarias y ejecutores del programa.

En el desarrollo de la presente tesis, el Capítulo I, presenta los principales fundamentos teóricos que constituyen la base del estudio, donde se tratan los siguientes temas: definición de los conceptos de pobreza y mujer jefa de hogar; descripción de la Política Nacional de Superación de la Pobreza y sus principales programas; descripción del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de hogar; se señalan los Programas Sociales de la comuna de Quillota y finalmente se hace una breve caracterización de las Beneficiarias del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar pertenecientes a la comuna de Quillota.

En el Capítulo II se da a conocer el marco metodológico del estudio, en donde se señala cuál es el problema a analizar, los objetivos, hipótesis, las fuentes de información y la metodología utilizada en el estudio, de igual manera se dará a conocer la técnica de recolección de datos utilizadas para la unidad de muestra de la población.

El capítulo III presenta un análisis de la información obtenida a partir del instrumento de la técnica de recolección de datos utilizada, en este caso, la Técnica de la Encuesta Social y su instrumento el cuestionario, donde se entregará la información y análisis de cada pregunta, a través de gráficos circulares y de barras para una mejor comprensión.

Finalmente a partir del análisis de resultados, se presentan las conclusiones del estudio, en donde se dará respuesta al planteamiento del problema, lo cual permitirá saber si la hipótesis planteada estaba o no en lo correcto.

## CAPITULO I: MARCO TEORICO

### 1.1 Conceptos de Pobreza y Mujer Jefa de Hogar

#### 1.1.1 Pobreza

El concepto de Pobreza es un término que no posee un significado único, sino que engloba una serie de términos relacionados a través de similitudes. La pobreza puede ser entendida como un concepto material, donde la población es pobre porque no tiene lo que necesita, o cuando carece de recursos para acceder a lo que necesita; siguiendo la misma temática esta puede ser entendida como una situación económica, la que se encuentra asociada a una falta de recursos en términos económicos, siendo los ingresos uno de los enfoques más utilizados para medir la pobreza, es decir, una baja de ingresos; de igual manera, es entendida como un concepto que afecta las condiciones sociales, donde las personas se encuentran excluidas de participar de una vida social normal (Spicker, 1997)

En el documento de “Síntesis de los principales enfoques, métodos y estrategias para la superación de la pobreza” del Ministerio de Desarrollo Social de Chile (MIDEPLAN, 2002), la pobreza ha sido definida como:

- “Pobreza existe cuando una o más personas están o caen bajo un cierto nivel de bienestar económico considerado como un mínimo razonable, ya sea en términos absolutos o por los estándares de una sociedad específica” (Lipton & Ravallion, 1995).
- “Pobreza es entendida como la inhabilidad para obtener un estándar de vida mínimo”. (Banco Mundial, 1990).
- “La pobreza, entendida como un estado de carencia de las condiciones materiales mínimas para acceder a un nivel de bienestar digno” (MIDEPLAN, 2011)
- “Pobreza se refiere a una falta de necesidades físicas, activos, e ingreso. Incluye - pero es más que – el hecho de ser pobre por ingresos”. (Chambers, 1995)
- “Una persona es considerada pobre si él o ella no tiene acceso (o no posee la capacidad para acceder) a un paquete de bienes, servicios y derechos establecidos normativamente” (CEPAL, 1997)

- “Si el desarrollo humano es aumentar alternativas, pobreza significa que las oportunidades y alternativas más básicas para el desarrollo humano son denegadas- tener una vida larga, saludable y creativa y disfrutar de un estándar de vida decente, libertad, autoestima y respeto por lo otros“ (IDH 1997) .

Al analizar estas definiciones comprendemos claramente que la pobreza es un concepto multidimensional que abarca aspectos tanto materiales, de salud, de economía, como de carencias relacionadas al desarrollo humano. Es fundamental comprender que la pobreza no es necesariamente, ni prevalecientemente una condición permanente de los individuos, pero éstos pueden volverse pobres como consecuencia de factores temporales o relacionados a eventos imprevisibles y específicos, de esta manera hay pobres, pero también potencialmente pobres (ECLAC, 2013)

### **1.1.2 Mujer Jefa de Hogar**

El Servicio Nacional de la Mujer en sus “Orientaciones Técnicas del año 2013, Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar”, establece que el concepto de Mujer Jefa de hogar trae consigo una serie de clasificaciones, las que se presentan a continuación:

- Mujer Jefa de Hogar: entendido como la mujer que es económicamente activa, que tiene responsabilidades familiares y es el principal sustento económico del hogar.
- Mujer Trabajadora Jefa de Núcleo Secundario: nos indica que es aquella mujer económicamente activa que vive al interior de un hogar, que tiene un jefe o jefa distinta a ella, pero con su aporte económico mantiene cargas familiares de su núcleo.
- Mujer Trabajadora No Jefa de Hogar: es aquella mujer que vive en un hogar donde existe un jefe de hogar distinto, no obstante, ella genera ingresos, o necesita generar ingresos; no siendo la que hace el mayor aporte económico, sin embargo aporta o tiene la necesidad de aportar económicamente al hogar. En esta categoría, no se incluye a las jefas de núcleo, responsables de su grupo familiar (SERNAM, 2013)

## **1.2 Política Nacional de Superación de la Pobreza y sus Programas**

Las políticas sociales de superación de la pobreza han cambiado a medida que ha transcurrido el tiempo, esto se debe a que la concepción que se tenía de pobreza era una visión más bien centrada en la supervivencia de las personas, es decir, consideraban casi exclusivamente parámetros basados en necesidades materiales básicas como los requerimientos calóricos y nutricionales. En cambio hoy en día esta visión ha cambiado y es más bien multidimensional, donde no sólo se busca cubrir las necesidades básicas de los individuos, sino que persigue su integración social (Prado, 2003)

Chile enfrenta una serie de desafíos relacionados a la pobreza, desigualdad de ingresos e igualdad de oportunidades. El gobierno ha propuesto como política social Erradicar la Pobreza y combatirla eficazmente, a fin de generar una sociedad que garantice seguridad y oportunidades. Uno de sus objetivos centrales es combatir la pobreza y generar mayor movilidad social en el país, en donde cada chileno tenga la seguridad de contar con las condiciones mínimas para satisfacer sus necesidades básicas y las oportunidades necesarias para vencer la dependencia al origen socioeconómico.

Para la consecución de este logro, se han definido líneas de acción concretas, donde los distintos servicios e instituciones han debido articularse y coordinarse en relación a los beneficios que entregan a la población. Dentro las líneas de acción que ejecuta el gobierno para lograr las metas referidas a pobreza, desigualdad y oportunidades, se encuentra: Fortalecer la red de protección y promoción social, Más y mejor empleo en el sector más vulnerable de la población y Fomentar el micro emprendimiento (Ministerio de Desarrollo Social, 2011).

El estudio de la CEPAL “Reseña de programas sociales para la superación de la pobreza en América Latina”, señala que existen criterios empleados para definir la focalización de los programas. Estos son:

- Unidades Territoriales: con la finalidad de aprovechar los recursos y de asegurar que llegue a quien más lo necesita, es que se ha empleado este criterio orientado a un enfoque territorial, donde determinadas políticas se aplican en una comuna, provincia o localidad que se encuentra en mayor estado de carencia, reconociendo

explícitamente que el desarrollo social se ha dado de manera heterogénea en el territorio nacional.

- Etapa del Ciclo de Vida: este criterio comprende dos aspectos fundamentales para el manejo del riesgo social: 1) a lo largo de la vida las personas requieren de estrategias de intervención diferentes, 2) al reconocer a las familias como unidad de análisis, se entiende que están varían con el tiempo, según el tamaño y sus integrantes.
- Causas específicas de vulnerabilidad: existen grupos dentro de la sociedad que tienden a ser más vulnerables, y son ellos quienes son abordados por las políticas públicas. En estos grupos se encuentran: las mujeres pobres jefas de hogar con niños a su cargo responsables del sostenimiento familiar; los niños y adolescentes en situación de riesgo social; la población rural y los pueblos indígenas; los adultos mayores; las personas discapacitadas marginadas del mercado laboral; las mujeres pobres embarazadas y en estado de lactancia; los jóvenes y personas pobres afectados por el desempleo; los trabajadores pobres; los trabajadores expuestos a riesgos de desempleo de larga duración y a los trabajadores sin formación profesional (Prado, 2003).

El Gobierno de Chile, ha establecido programas que contribuyen a la superación de la pobreza, algunos de ellos son:

- Chile Solidario: es el componente del Sistema de Protección Social que se dedica a la atención de las familias, personas y territorios que se encuentren en situación de vulnerabilidad. Chile Solidario trabaja con programas propios para la vinculación y habilitación de las personas, y que funcionan como dispositivos de intermediación, consejería y acompañamiento, estos programas son: Programa Puente; Programa Vínculos; Programa Calle; Programa Caminos (Chile Solidario, 2013).
- Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS): Apoya a las personas en situación de pobreza o vulnerabilidad que buscan mejorar su condición de vida. Según necesidades, implementa programas en tres ámbitos:
  - Habilidadación Social: creyendo y confiando en las capacidades que poseen las personas, es que les otorga oportunidades para desarrollarlas a través de programas como: Programa Acción en Familia; Programa Acción en

comunidad; Programa Habilidad; Cultivando Hábitos-Programa Autoconsumo; ingreso Ético Familiar.

- Emprendimiento: en la búsqueda de apoyar a las personas para que desarrollen su propio negocio, pone a disposición de la ciudadanía los siguientes programas: Programa Yo Emprendo en Comunidad; Programa Yo Emprendo Semilla; Programa Yo Emprendo; Programa de Acceso al Crédito; Programa Educación Financiera.
- Trabajo: en la búsqueda de apoyar a las personas a conseguir trabajo de manera dependiente o independiente, y de acuerdo a sus necesidades es que pone en marcha un plan de inserción laboral, a través de los siguientes programas: Programa Yo Trabajo; Programa Yo Trabajo Jóvenes; Programa Apoyo a tu Plan Laboral (FOSIS, 2013)
- Programas Sectoriales Permanentes:
  - Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas: Programa de Útiles Escolares; Programas de Salud Escolar; Programa de Alimentación Escolar; Programa de Alimentación Refuerzo Educativo (JUNAEB, 2013).
  - Ministerio de Salud: Programa Nacional de Alimentación Complementaria; Programa de Alimentación Complementaria al Adulto Mayor, Programa Chile Crece Contigo (MINSAL, 2013).
  - Ministerio de Economía y Trabajo y Previsión Social: Programa de Capacitación, Programa Empleo (MINTRAB, 2013).
  - Integra: Programa de Extensión Horaria; Programa Vacaciones en mi Jardín (Integra, 2013).
  - Junta Nacional de Jardines Integrados: Programa Jardín Infantil, Programa Alternativo de Atención, Programa Educativo para la Familia, Programa de Mejoramiento de Atención para la Infancia (JUNJI, 2013).
  - Servicio Nacional de la Mujer: Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar; Programa 4 a 7 (SERNAM, 2013).

## 1.3 Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar

### 1.3.1 Antecedentes Generales

A partir del año 2007, el Servicio Nacional de la Mujer comienza a implementar el Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar (en adelante PMTJH), el cual corresponde a la reformulación del Programa “Mejorando la Empleabilidad y Condiciones Laborales de las Trabajadoras Mujeres Jefas de Hogar”.

Según el Documento del Servicio Nacional de la Mujer “Orientaciones técnicas 2013, del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar”, el programa constituye una estrategia de intervención social que combina el fortalecimiento y desarrollo de capacidades y habilidades laborales de las participantes, con la articulación de la oferta de las redes institucionales de apoyo en forma coordinada, oportuna y pertinente. Este programa, se encuentra situado en la División de Programas de Desarrollo Social del Servicio Nacional de la Mujer, el cual surge como respuesta a una realidad que refleja inequidad de acceso entre mujeres y hombres en el mercado laboral. En este contexto, son las mujeres pertenecientes a los deciles de ingresos más bajos las más susceptibles a esta inequidad (SERNAM, 2013).

### 1.3.2 Principios Orientadores

En el documento señalado sobre “Orientaciones técnicas 2013, del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar”, menciona que existe una serie de principios que orientan su actuación, estos son:

- **Intersectorialidad:** En la tarea de incorporar las necesidades de las mujeres trabajadoras y jefas de hogar, y disminuir las barreras que obstaculizan la inserción laboral de calidad de las mujeres, coordina con distintas instancias públicas y privadas relacionadas al ámbito laboral y de emprendimiento, apoyos de carácter gratuito para la ejecución del programa.
- **Focalización:** En mujeres trabajadoras jefas de hogar o segundas perceptoras de ingresos, específicamente aquellas que cuentan con Ficha de Protección Social y cuyo puntaje no supere los 13.484.
- **Participación / Compromiso:** considera la participación de las mujeres durante todas las instancias y procesos, particularmente en el Taller de Habilitación

Laboral, en encuentros de carácter comunal y regional, de intercambio de buenas prácticas, evaluación del programa y otros. Se requiere tanto el compromiso como la pro-actividad de las participantes de manera individual y colectivamente.

- **Enfoque territorial:** El Programa será ejecutado por las Municipalidades, las que pueden formular y ejecutar proyectos conforme a las características particulares de las comunas, conservando los objetivos del Programa, para lograr una mejor correspondencia con la realidad regional y local (SERNAM, 2013).

### 1.3.3 Objetivos

Los objetivos responden a aquello que se pretende alcanzar con el PMTJH, es por tal motivo que el programa contempla los siguientes:

**Objetivo General:** “Contribuir a la inserción laboral de calidad de las mujeres, particularmente de las mujeres trabajadoras y jefas de hogar, entregando herramientas para enfrentar las principales barreras de acceso que enfrentan en el mercado del trabajo”

#### Objetivos Especificos:

- Habilitar laboralmente con perspectiva de género a las mujeres, a través de un proceso reflexivo y participativo en el que se funden elementos internos de auto-diagnóstico (intereses, necesidades, expectativas), características personales objetivas (escolaridad, capacitaciones, etc.), elementos externos (mercado local), y articulación de oferta disponible.
- Construir con cada una de las participantes, una trayectoria o itinerario personalizado, de prestaciones y acciones diseñadas para aumentar las posibilidades de inserción laboral.
- Coordinar y gestionar acciones con instituciones públicas y privadas, para la entrega de prestaciones orientadas al desarrollo de capacidades y habilidades de las mujeres participantes, que le permitan insertarse en mejores condiciones al mercado laboral (SERNAM, 2013).

### **1.3.4 Población Objetivo**

El Documento del Servicio Nacional de la Mujer “Orientaciones técnicas 2013, del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar”, señala que la población objetivo de este programa, son aquellas mujeres que cumplan con las siguientes características:

- Mujer entre 18 y 65 años de edad.
- Tener responsabilidades familiares a su cargo (hijos/as, nietos/as, padres, etc.).
- Ser económicamente activa: estar trabajando de manera dependiente o independiente, cesante o buscando trabajo por primera vez.
- Tener Ficha de Protección Social (FPS) con puntaje no superior a 13.484 puntos o el equivalente de acuerdo a la nueva FPS.
- Que no se encuentren participando o inscritas en la Línea Formativa de la Fundación PRODEMU.
- Vivir o trabajar en la comuna donde se implemente el programa. (SERNAM, 2013)

Es importantes señalar que si bien el foco está puesto en las mujeres jefas de hogar, existen criterios de flexibilidad para incorporar a aquellas mujeres que no siendo las principales perceptoras de ingresos de sus hogares, igualmente necesitan apoyo para su inserción laboral. Dentro de esta flexibilidad se acepta hasta un 30% de mujeres no jefas de hogar (SERNAM, 2013).

### **1.3.5 Implementación del Programa**

#### **1.3.5.1 Nivel de Gestión:**

Siguiendo el mismo documento expresado anteriormente el PMTJH se implementará en tres niveles: local, regional y central.

A **nivel central**, el SERNAM se coordina con diferentes ministerios y servicios públicos a través de los cuales se gestionan los apoyos necesarios para las beneficiarias. Muchas de esas gestiones se materializan en acuerdos y/o convenios vinculantes de alcance nacional para garantizar apoyo a las mujeres participantes del programa, en capacitaciones en oficios, atenciones odontológicas, apoyo a emprendimientos, nivelación

de estudios, alfabetización digital, cuidado infantil, entre otros. Es en este nivel donde se elaboran las orientaciones técnicas del Programa.

En el **nivel regional**, los equipos a cargo del PMTJH se coordinan con sus contrapartes de los diferentes servicios públicos y ministerios que participan en la implementación del programa, con el fin de operacionalizar los acuerdos y/o convenios regionales. En este nivel también se realizan otras gestiones con instituciones públicas y privadas para lograr apoyo para las beneficiarias del programa donde se realiza la supervisión y asesoría a los equipos comunales. Además, este nivel está a cargo de la relación administrativa con los ejecutores, ya que se debe coordinar en los territorios el proceso de firma y ejecución de los convenios con los municipios, así como el traspaso y ejecución de recursos.

A **nivel local** es donde se ejecuta la estrategia de intervención del programa. El Servicio Nacional de la Mujer firma un convenio de colaboración con cada municipio, que es quien implementa el programa, el cual debe contemplar la contratación de un equipo comunal encargado de difundir, seleccionar a las beneficiarias, implementar la Habilitación Laboral y gestionar el acceso de las beneficiarias a cada una de las prestaciones consideradas por el Programa y la derivación a diferentes redes de apoyo institucional. (SERNAM, 2013).

#### 1.3.5.2 Proceso de Gestión

El PMTJH contempla un proceso de gestión que tiene cuatro etapas desarrolladas de forma continua: diseño, planificación, implementación, seguimiento y evaluación del trabajo realizado. Cada una de las etapas antes mencionadas alimentan a la siguiente y cada una entrega aprendizajes clave para el rediseño y la mejora continua del programa:



##### ➤ **Etapas de Diseño**

Esta etapa tiene como propósito la elaboración de las orientaciones técnicas, revisión y confección de los mecanismos de apoyo a la gestión, tales como Manuales de Asesoría y Supervisión, Instructivos de selección, orientaciones sobre aspectos específicos del programa, entre otros. Dentro de esta etapa se realiza una revisión de publicaciones,

investigaciones, evaluaciones y estadísticas relativas al tema de género y trabajo, jefatura de hogar femenina y eventuales evaluaciones específicas al PMTJH.

Del mismo modo, se debe garantizar que el programa acoja las principales demandas de las beneficiarias, que se transformen en mejoras para el rediseño de la estrategia de intervención y de la gestión del programa. Es aquí donde se asegura que la estrategia de intervención que realiza el programa sea concordante con los objetivos de Servicio Nacional de la Mujer y del Área Mujer, Trabajo y Participación (SERNAM, 2013).

#### ➤ **Etapas de Planificación**

Esta etapa tiene como finalidad reunir elementos esenciales para la implementación del programa, tales como la planificación de las actividades, la identificación de los principales responsables, los plazos o cronogramas y la disponibilidad presupuestaria.

Es fundamental visualizar en esta etapa los principales actores con los que el programa debe relacionarse para el logro de sus objetivos y cuáles son los principales recursos con que cuenta. Se debe identificar claramente cuál es el apoyo requerido por terceros y a su vez plasmarlo en instrumentos de planificación y control de gestión.

Durante esta etapa, se deben confeccionar los diferentes indicadores que darán cuenta del cumplimiento de lo proyectado. La planificación del programa debe guardar estricta concordancia con los diferentes instrumentos gubernamentales asociados a la planificación y al sistema de indicadores institucionales, tales como Indicadores de Desempeño Institucional, Convenios de desempeño colectivo, Plan de Tratamiento de Riesgos Institucional, Sistema de Gestión de la Calidad, sistemas PMG, entre otros (SERNAM, 2013).

#### ➤ **Etapas de Implementación**

Es en esta etapa de implementación del programa donde se ejecuta la estrategia de intervención del programa en los territorios. El punto de partida del proceso de implementación, es la gestión de los proyectos y convenios con los ejecutores y con las instituciones que participan en la implementación del programa donde se negocian los términos en que se trabajará, para luego ejecutar cada proyecto y hacer el respectivo

monitoreo y seguimiento de los mismos, lo que implica negociaciones técnicas, administrativas y financieras con los gobiernos locales (SERNAM, 2013).

➤ **Etapa de evaluación y seguimiento**

La etapa de evaluación y seguimiento es el proceso continuo de la revisión de los resultados obtenidos con la implementación del programa y el análisis crítico del mismo. Lo principal de este proceso es la información que se genera, en cuanto a la asesoría y supervisión por parte del Servicio Nacional de la Mujer y a la ejecución comunal del programa, los informes periódicos elaborados a nivel local y regional, la percepción de las beneficiarias recogida en la evaluación de satisfacción y en los encuentros de mujeres, evaluaciones externas, entre otros.

A partir de los resultados de la evaluación del programa se van adecuando los objetivos, lineamientos, estrategias, mecanismos de coordinación, distribución de tareas, prioridades programáticas, etc. De este modo, la continua evaluación de los diferentes aspectos del programa permite implementar mejoras y rediseños de la intervención que se realiza (SERNAM, 2013).

### **1.3.6 Proceso de Implementación**

La implementación y ejecución del programa se realiza en base al proyecto comunal que presentan los coordinadores a las direcciones regionales del SERNAM, el cual será evaluado por la Dirección Regional y, de ser aprobado, se suscribirá un convenio con SERNAM. El proyecto comunal debe traducirse en una estrategia de intervención directa hacia las mujeres participantes, que permita contribuir a su inserción laboral de calidad.

El programa contempla una cobertura proyectada (definida por SERNAM). En los municipios donde se ha implementado el programa, la cobertura corresponde al número total de mujeres con las cuáles se trabajará. Se deben diferenciar por año de ingreso al programa, y así identificar si corresponden a mujeres de arrastre o nuevas.

Las mujeres de arrastre (2009 - 2010 - 2011 - 2012) son participantes que ingresaron al programa antes del año 2013, que cursaron los talleres de habilitación laboral, sin embargo no han completado su trayectoria y por lo tanto no han egresado.

Cantidad de mujeres	ARRASTRE				NUEVAS	Total cobertura
	2009	2010	2011	2012	2013	

El número de nuevas (2013) corresponde a mujeres que ingresan por primera vez al programa, las cuales son seleccionadas y preseleccionadas, por tanto la columna Total Cobertura corresponde a las Mujeres Nuevas más las Mujeres de Arrastre (SERNAM, 2013).

### 1.3.7 Etapas del Proceso de Implementación

La implementación trata consigo una serie de etapas, que son las que se señalan a continuación:



#### 1.3.7.1 Convocatoria y Difusión

Esta etapa tiene como objetivo difundir el programa entre las mujeres trabajadoras y jefas de hogar, los servicios públicos y los actores privados que actúan en el territorio. Esta difusión se realiza a fin de informar a la comunidad por medio de radios locales, regionales, diarios y canales comunitarios, asociaciones de mujeres, etc. sobre la existencia y oferta del programa. Es importante considerar al momento de difundir el programa que pueden participar mujeres trabajadoras dependientes e independientes (SERNAM, 2013).

#### 1.3.7.2 Postulación y Pre-selección

Toda Mujer que cumpla con los requisitos de postulación (Periodo de enero- marzo) se le aplicará la Ficha de Postulación (Ficha Mujer y Trabajo y ficha P MTJH), que permitirá conocer el perfil socio-laboral de la mujer. Esta información debe quedar registrada en el sistema informático y en la carpeta de la mujer participante.

El proceso de pre-selección (comienza en Marzo 2013), se realiza de acuerdo con la disponibilidad de cupos de mujeres nuevas y según criterios de priorización establecidos en el proyecto comunal. Podrá pre-seleccionarse, hasta un máximo de 30% de mujeres no jefas de hogar (SERNAM, 2013).

### **1.3.7.3 Trayectoria laboral**

Consiste en un recorrido de cada mujer por los componentes de apoyo que contiene el programa, los cuales son: Obligatorio (Taller de Habilitación Laboral-THL-); Base (Capacitación, Intermediación laboral, apoyo al emprendimiento); Transversal (Nivelación de Estudios, Alfabetización Digital, Salud Odontológica, Educación Parvularia, entre otros). Dependiendo de los componentes que requiera cada usuaria y teniendo en cuenta la disponibilidad de cupos, se diseñarán distintos tipos de trayectorias: 1) Básica (THL); 2) Media; 3) THL + Base / Media; 4) THL + Transversal; 5) Intensiva (THL + Base + Transversal); 6) Complementaria (THL + Derivación).

Estas trayectorias podrán tener dos tipos de perfil:

- Independiente: aquellas mujeres que cuenten con una idea de negocio, un emprendimiento en estado activo y que deseen reactivarlo y/o mejorarlo.
- Dependiente: aquellas mujeres que deseen insertarse laboralmente de manera dependiente.

En este sentido, cada trayectoria tendrá 3 etapas y diferentes actividades y componentes dependiendo del perfil laboral de cada mujer (SERNAM, 2013).

#### **➤ Habilitación Laboral**

Este tipo de taller es el punto de partida de la participación de las mujeres en el programa, siendo de carácter obligatorio para todas las participantes el diseño y elaboración de los materiales utilizados. La ejecución de los talleres es de responsabilidad del equipo ejecutor, bajo la supervisión del SERNAM regional. Los equipos comunales podrán utilizar material adicional para complementar el material existente, en este sentido podrán invitar a personas expertas en el tema, sean éstos, profesionales de la misma entidad ejecutora, de la red de fomento productivo, DITRAB, PRODEMU, del área de Salud Laboral, Trabajadoras y Emprendedoras Líderes, dirigentes/as de asociaciones y jefas de hogar u otros, con el objetivo de complementar el contenido de los talleres.

Para completar el ciclo de talleres, las mujeres deberán tener una asistencia igual o superior al 80% de las sesiones, y el 20% de inasistencia solo será aceptado en la tercera etapa. Se considerará desertora a la mujer que no completa el 80% de asistencia a los talleres específicos y no entrega al equipo comunal una causa justificada para su inasistencia. El porcentaje máximo permitido de deserción es de 5%. En caso de deserciones justificadas, las mujeres podrán ser incluidas en un ciclo distinto o en un nuevo horario, solo si existe disponibilidad desde el equipo.

El ciclo de talleres contempla las siguientes etapas: Talleres Comunes (5 secciones) los que incorporan temas como Inducción general y presentación del PMTHJ, Compromiso, Habilidades y Perfil Laboral, entre otros; Construcción de trayectoria y talleres específicos dependiendo de su perfil laboral (1sección); Talleres específicos, de acuerdo a su perfil laboral, en dos diferentes líneas formativas: línea formativa A, corresponderá a aquellas mujeres que se definan como trabajadoras independientes; y la línea formativa B, para trabajadoras dependientes, etapa en que se les aplicará un diagnóstico para conocer el ámbito laboral en el cual están insertas o en el que desean insertarse. De esta manera se podrán enfocar de manera más pertinente los talleres específicos. Estas áreas incorporan temas tales como Herramientas para encontrar trabajo y cómo usar las redes locales (SERNAM, 2013).

#### ➤ **Gestión de Componente**

Esta etapa tiene directa relación con los servicios que entrega el programa, siendo estos: capacitación, apoyo al emprendimiento, intermediación laboral, nivelación de estudios, alfabetización digital, salud odontológica, educación parvularia y cuidado infantil. Su importancia radica, en ser un programa integral que no solo capacita a mujeres, sino que les entrega apoyo para que tengan un nivel de seguridad mayor al momento de insertarse en el mundo laboral.

En cuanto a la **capacitación**, su objetivo radica en que las mujeres adquieran y/o refuercen competencias laborales para mejorar la empleabilidad. Estas capacitaciones se llevan a cabo en coordinación con el SENCE y otros organismos públicos y privados, para facilitar el acceso de las trabajadoras y emprendedoras a cursos de capacitación que se definen en función de las capacidades, experiencias previas de la mujer, de acuerdo a las necesidades del mercado laboral y a la oferta de cursos disponibles.

El servicio de **Apoyo al emprendimiento** tiene como objetivo ofrecer a las mujeres con perfil independiente apoyo técnico para que, de acuerdo a su emprendimiento puedan postular sus proyectos a fuentes de financiamiento (Yo Emprendo Semilla, Yo Emprendo I, Yo Emprendo II) disponibles en el territorio las que pueden ser municipales, de organismos públicos y/o privados. De igual manera las beneficiarias serán derivadas a talleres y cursos de formación, como Programa de Asesoría en fomento productivo, capacitación en administración, contabilidad, finanzas, marketing, etc. Así también se les orientará en el acceso a créditos y endeudamiento responsable, que vaya directamente al financiamiento del negocio.

El servicio de **Intermediación Laboral** involucra las acciones previas las que permiten una colocación laboral. Consiste primordialmente en posicionar a las mujeres participantes y/o potenciales egresadas del PMTJH, a través de diferentes reuniones que se puedan realizar con el sector privado y con el sector público que requieran contratar personas. De la misma manera, se deberá gestionar la participación de las mujeres del programa que hayan completado su trayectoria, o las mujeres egresadas en ferias laborales.

El programa de **Nivelación de Estudios** tiene por objetivo disminuir una significativa brecha que enfrentan las mujeres para insertarse al mercado laboral. Para las trabajadoras dependientes, esta es mayor porque para ser contratada la mayoría de los empleadores, exigen, dentro de sus requisitos, educación media completa. Por lo que esta etapa les permite completar la educación básica y/o media en tres diferentes modalidades según la oferta local: 1) Modalidad Regular, 2) Modalidad Flexible, 3) Validación de Estudios (Exámenes Libres).

En tanto el programa de **Alfabetización Digital** tiene por objetivo entregar una herramienta que permita a las trabajadoras dependientes e independientes usar la tecnología para optar a mejores oportunidades laborales. Por una parte, se espera que las trabajadoras dependientes usen la tecnología como herramienta para buscar trabajo y, por otra parte, que las emprendedoras usen la tecnología para abrir canales de comercialización, buscar apoyo a sus emprendimientos como la localización del acceso al financiamiento, a canales virtuales de comercialización y otros. Esta etapa se entrega a

partir de la coordinación con la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM) y otras entidades públicas o privadas. En el caso de DIBAM, se coordinará el acceso de las mujeres a Alfabetización Básica y Alfabetización Digital Avanzada (MS Office e Internet), como también a otros apoyos enmarcados en la oferta pública local de los centros de Biblioredes.

En cuanto a la **Salud Odontológica**, las mujeres que participan del PMTJH, que sean beneficiarias de FONASA, podrán acceder a atenciones odontológicas exclusivas que les permitirán mejorar su salud dental y aumentar su bienestar físico y mental, potenciando sus opciones de inserción laboral. La prestación que se brinda corresponde a un tratamiento odontológico definido de acuerdo a los criterios clínicos del profesional al que serán derivadas las mujeres. Para la generación de estas atenciones, a nivel nacional se suscribe un Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Salud y el SERNAM.

El servicio de **Educación Parvularia y Cuidado Infantil** tiene por objetivo facilitar la permanencia o inserción de la mujer en el mercado laboral. Es por ello, que los hijos de las mujeres trabajadoras y jefas de hogar tendrán acceso preferente a jardines infantiles y salas cunas convencionales con extensión horaria. De igual manera, podrán acceder preferentemente a otras modalidades de cuidado infantil para trabajadoras que sean compatibles con su jornada de trabajo y los cursos de capacitación, de acuerdo a cada municipio. Como complemento a la oferta regular de cuidado infantil, se agrega el Programa 4 a 7 de SERNAM, de acuerdo a la existencia del programa en la comuna donde se implementa. Las mujeres del PMTJH tendrán acceso preferente a dicho programa que permite el cuidado y acceso a actividades complementarias de los hijos en dicho horario de 16 a 19 horas (SERNAM, 2013).

#### ➤ **Seguimiento**

Se realizará un seguimiento a la trayectoria de cada una de las mujeres, sobre todo en lo que respecta a la ejecución de los componentes base y transversal. Este seguimiento, se plasma en la revisión del cumplimiento de la trayectoria de cada mujer y en los informes técnicos establecidos (SERNAM, 2013).

#### **1.3.7.4 Egreso**

Se entenderá como egreso del programa, el momento en el cuál la mujer completa satisfactoriamente su trayectoria proyectada. Dado lo anterior, no existen estándares predeterminados de cumplimiento de trayectorias, ya que éstas dependerán del perfil y necesidades de cada mujer.

Cuando la mujer esté en condiciones de egresar del programa firmará un documento de egreso consentido denominado “Egreso”, además el equipo comunal está encargado de realizar una ceremonia pública de egreso, en la cual se despedirán a las mujeres del PMTJH. (SERNAM, 2013).

## 1.4 Programas Sociales de la Comuna de Quillota

La Ilustre Municipalidad de Quillota, en conjunto con la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), preocupado por contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias de la comuna que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad social; de fomentar el emprendimiento productivo contribuyendo al desarrollo de capacidades en gestión empresarial; en co-construir espacios para la valoración y el reconocimiento de las diversas capacidades humanas; y en Fortalecer la participación y asociatividad de las personas (DIDECO, 2012), es que ha dispuesto una serie de programas sociales que van en directo beneficio de los habitantes de la comuna. Para ello estos programas se han agrupado en áreas, tales como: Área de Ciudadanía y Cultura Solidaria; Área Ciudadanía y Familia; Área Derechos Económicos; Área Derechos Sociales; Área de Participación Desarrollo Territorial (DIDECO, 2012).

A continuación se presentan los 32 programas Sociales de la comuna de Quillota, agrupados en las 5 áreas antes mencionadas (DIDECO, 2012):

### 1. Área ciudadanía y Cultura solidaria

Contempla los siguientes programas:

- **Banamor:** promueve el valor de la solidaridad hacia la transformación de una comuna más humana, a través de acciones donde las personas puedan encontrar la felicidad mediante la ayuda de quienes más lo necesitan.
- **Casa del Adulto Mayor:** busca lograr que hombres y mujeres de 60 años o más, pertenecientes a la comuna de Quillota puedan adquirir conocimiento práctico de actividades recreativas, manuales, artísticas y culturales de manera de fomentar el desarrollo integral de las personas que participan del Programa Adulto Mayor.
- **Granja Terapéutica:** contribuye a la promoción de hábitos de vida saludable, brindando un espacio socioeducativo y terapéutico que permita, de manera innovadora mejorar la calidad de vida de la comunidad.
- **Oficina de la Discapacidad:** orienta y apoya a las personas con discapacidad de la comuna mediante actividades como programas de rehabilitación, proyectos deportivos y recreativos, incorporarlos a los servicios sociales básicos, entre otros.

- **Oficina Municipal de Juventudes (OMJ):** promueve la participación de los jóvenes en la comuna a partir de sus intereses y necesidades, fomentando la cultura juvenil pluralista e inclusiva.

## 2. Área Ciudadanía y Familia

Contempla los siguientes programas:

- **Centro de la Mujer SERNAM Quillota:** orienta a prevenir y dar atención a la violencia que sufren mujeres mayores de 18 años en el ámbito de su familia, especialmente en la relación de pareja, a partir de una comprensión del problema que lo sitúa como una expresión de la violencia de género y una violación a los derechos humanos de las mujeres.
- **Centro Minka:** Promueve el ejercicio de derechos y el agenciamiento individual y colectivo de los ciudadanos de la comuna de Quillota, a través de la generación de espacios relacionales democráticos, participativos e inclusivos.
- **Oficina Protección de Derechos de niños, niñas y adolescentes de Quillota (OPD):** busca prevenir y atender vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes a través de la atención directa y la articulación de la respuesta del gobierno local y los actores del territorio, como garantes de derechos de niños, niñas y adolescentes, en al menos el espacio comunal.
- **Plan Comunal de Seguridad Pública:** busca disminuir las conductas de riesgo transgresoras asociadas a la violencia y a la delincuencia de niños y niñas en situaciones de vulnerabilidad social, fortaleciendo y potenciando conductas pro-sociales por medio de estrategias de intervención barrial individual, grupal y comunitaria.
- **Programa de Prevención de Violencia Escolar (PREVE):** busca asesorar, apoyar y asistir al encargado de convivencia escolar y al consejo escolar (y/o al equipo encargado de gestionar la Convivencia) del establecimiento educacional.
- **Senda Previene:** busca contribuir a la disminución de consumo de drogas y alcohol en la comuna, a través de la implementación de acciones y programas con coordinación intersectorial, promoviendo la prevención del consumo de drogas en los ámbitos escolares, laboral y territorial.

### 3. Área Derechos Económicos

Contempla los siguientes programas:

- **Organismo Técnico de Capacitación (OTEC):** tiene como función desarrollar actividades de capacitación para la población mediante la postulación a los diversos fondos y programas existentes en la red privada y pública que sea factible de participar. Dichas actividades tienen relación con la habilidad laboral, capacitación en oficios, competencias, entre otros.
- **Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar (PMTJH):** busca aumentar la inserción laboral de calidad de las mujeres, disminuyendo las principales barreras de acceso que las afectan, a través del mejoramiento de la empleabilidad o el emprendimiento de las mujeres trabajadoras de los hogares más vulnerables y con responsabilidades familiares, dando énfasis a las jefas de hogar de los quintiles de ingreso I, II y III.
- **Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL):** busca mejorar las alternativas de inserción laboral y aumentar el grado de empleabilidad de la población laboralmente activa, a través de una estrategia de gestión de colaboración y capacitación, además de proveer a las personas y empresas de la comuna información relevante en cuanto a beneficios, oportunidades y servicios, que tanto el Estado como instituciones privadas ofrecen en los ámbitos de capacitación e inserción laboral.
- **Programa de Desarrollo Agrícola Local: Aquí se encuentra los programas PRODESAL QUILLOTA 1 y PRODESAL QUILLOTA 2,** consiste en un instrumento de fomento productivo destinado a apoyar a los pequeños productores agrícolas y sus familias con un menor grado de desarrollo productivo.
- **Turismo:** busca Orientar, potenciar, consolidar y dinamizar el desarrollo del turismo en la Comuna.

### 4. Área Derechos Sociales

Contempla los siguientes programas:

- **Área Social:** su función se enmarca en la entrega de ayudas sociales a las personas que lo requieren, brindando atención y asistencia social a las personas de escasos recursos económicos.

- **Chile Crece Contigo:** El sistema está destinado a niños y niñas desde la gestación hasta que cumplan cuatro años de vida, su finalidad es generar variados y diversos mecanismos de apoyo a niños, niñas y sus familia, quien en su conjunto permitan igualar oportunidades de desarrollo.
- **Ficha de Protección Social:** responde mayormente a la necesidad del país de adecuar los instrumentos existentes en la política social a una nueva lógica, la de una política de protección social fundada en derechos.
- **Ingreso Ético Familiar:** entrega apoyo integral a las familias y personas más vulnerables, a través de apoyo en el ámbito social y laboral, promoviendo el desarrollo de la familia, su autonomía y potenciando las capacidades para incorporarse al mundo laboral.
- **Programa 4 a 7:** es un programa gratuito que ofrece cuidado infantil a 100 niños y niñas que asisten a la Escuela Ramón Freire, hijos de mujeres trabajadoras que buscan empleo o se preparan para trabajar. Los niños y niñas participan en talleres de fotografía, arte y artesanía.
- **Programa de apoyo a la integración social de personas en situación de calle:** es un programa de apoyo psicosocial dirigido a brindar acompañamiento personalizado a personas en situación de calle, para ayudarles a restituir sus capacidades funcionales y vinculares.
- **Programa Vínculos:** a través de este programa se realiza una intervención psicosocial individual y posteriormente una intervención psicosocial grupal a cargo de un monitor comunitario que debe ser profesional del área social.
- **Ventanilla Única:** esta unidad está orientada en otorgar un servicio integral que considera la atención, orientación y gestión para la postulación a subsidios de los diversos programas que actualmente dispone el Estado de Chile (subsidios y ficha de protección social).

## 5. Área de Participación Desarrollo Territorial

Contempla los siguientes programas:

- **Área de Participación Social Comunitaria:** busca ordenar en el ámbito comunal la gestión organizacional comunitaria por medio de un proceso participativo de establecimiento de criterios y procedimientos entre el municipio, organizaciones comunales y de base.

- **Obras Comunitarias y Sociales:** busca lograr dar respuesta a las inquietudes de habitabilidad individuales y grupales, a través del conocimiento técnico y profesional. Además de verificar en terreno las necesidades de mejoras y construcción total o parcial de los proyectos para proceder a realizar un informe técnico.
- **Oficina Comunal de Derechos Ciudadanos:** destinada a brindar apoyo en los derechos de los ciudadanos.
- **Oficina Municipal de Vivienda:** busca contribuir a satisfacer las necesidades habitacionales de la comuna mediante la orientación y organización de las familias.
- **Programa Recuperación de Barrios:** está enfocado a la recuperación de barrios, del sector Aconcagua Sur.
- **Sistema de información Geográfico (SIG):** corresponde a la creación de un sistema de información geográfico, con el fin de poder optimizar la gestión, autocontrol y el levantamiento y manejo de la información requerida a variables determinadas por cada departamento del municipio participante. Además, este programa comprende el uso de la información con acceso para toda la comunidad de forma más directa, la que se podrá acceder a través del sitio de la municipalidad en la web.
- **Unidad de Protección Civil y Emergencias:** nace con el propósito de promover la prevención en situaciones graves con riesgo colectivo.

A continuación se presenta una tabla resumen de los programas sociales de la comuna de Quillota:

<b>AREAS DE DESARROLLO</b>	<b>PROGRAMAS</b>
<b>Ciudadanía y cultura Solidaria</b>	Banamor, Casa del adulto mayor, Granja terapéutica, Oficina de la Discapacidad, Oficina Municipal de Juventudes
<b>Ciudadanía y Familia</b>	Centro de la Mujer SERNAM Quillota, Centro Minka, OPD, Plan Comunal de Seguridad Pública, PREVE, Senda Previene.
<b>Derechos Económicos</b>	OTEC, Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar, OMIL, PRODESAL Quillota 1, PRODESAL Quillota 2, Turismo
<b>Derechos Sociales</b>	Área Social, Chile Crece Contigo, Ficha de Protección Social, Ingreso Ético Familiar, Programa de 4 a 7, Programa de Apoyo a la integración social de personas en situación de calle, Programa vínculos, Ventanilla Única
<b>Participación y Desarrollo Territorial</b>	Área de participación Social Comunitaria, Obras Sociales, Oficina de Derechos Ciudadanos, Oficina Municipal de Vivienda, Programa de Recuperación de Barrios, SIG, Unidad de Protección Civil y Emergencias

### 1.5 Caracterización de las Beneficiarias del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar de la comuna de Quillota

El PMTJH se ejecuta en la comuna de Quillota, a través del convenio entre el Servicio Nacional de la Mujer y la Ilustre Municipalidad de Quillota desde el año 2007, el que antes se denominaba “Programa Mejorando la Empleabilidad y Condiciones Laborales de Trabajadoras Jefas de Hogar”, pero a partir del año 2011 amplía su población objetivo a mujeres trabajadora, por lo que pasa denominarse “Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar”. Este Programa contempla una serie de apoyo para las participantes, orientado a lograr que las mujeres trabajadoras sean o no jefas de hogar se incorporen en mejores condiciones al mercado laboral o al emprendimiento. Este apoyo se brinda a través de: Talleres de Habilitación y formación para el trabajo dependiente o independiente; Capacitación laboral e intermediación laboral orientadas al trabajo dependiente e independiente; Apoyo al emprendimiento; Nivelación de estudios y alfabetización digital; y Atención en Salud odontológica (PMTJH, 2013).

Cantidad de Mujeres	ARRASTRE				NUEVAS	Total cobertura
	2009	2010	2011	2012	2013	
	0	1	4	29	146	180

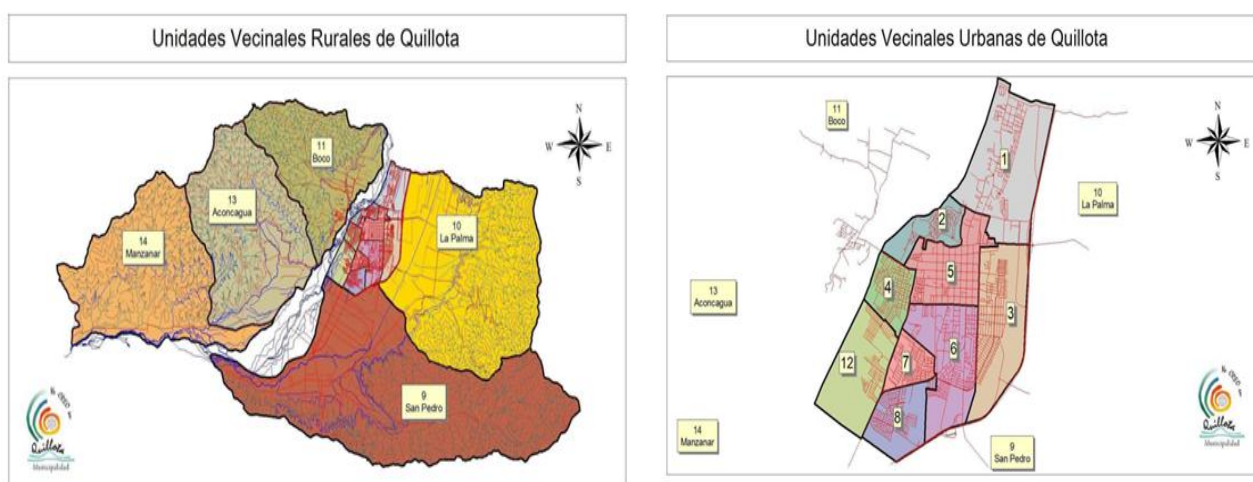
Según información obtenida del “Proyecto para ejecución del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar, Año 2013, actualmente este programa, que entrega herramientas para mejorar la empleabilidad y participación en el mercado laboral, tiene una cobertura de 180 mujeres trabajadoras con énfasis en las jefas de hogar.

De igual manera, este informe señala que para la selección de las mujeres que postularon para ingresar al PMTJH del año 2013 se establecieron los siguientes requisitos de priorización:

- **Prioridad 1: Mayor número de cargas familiares:** Serán primera prioridad las mujeres que cuenten con más de 2 cargas familiares.

- Prioridad 2: **Jefatura de hogar Femenina**: Serán consideradas en segunda prioridad las mujeres que declaren jefatura de hogar femenina en la entrevista personal.
- Prioridad 3. Para la Línea dependiente, se priorizarán las **mujeres que se encuentren entre el rango de edad 30 a 50 años de edad**, puesto que cuentan con escasas ofertas de capacitación gratuita, presentan mayor compromiso con el programa y requieren de apoyo en intermediación para inserción laboral (PMTJH, 2013)

En el ámbito territorial la comuna de Quillota se encuentra dividida en 14 unidades vecinales (PMTJH, 2013), las cuales se presentan en el gráfico.



Si bien el Programa no tiene un enfoque territorial para la intervención del programa, las mujeres participantes provienen principalmente de los sectores urbanos, específicamente de las unidades vecinales: III, IV y VII.

En síntesis las beneficiarias del programa se caracterizan por ser:

- Mujeres con responsabilidades familiares
- Tienen entre 18 y 66 años de edad, con un promedio de edad de 36 años
- Mujeres económicamente activas (trabajando, cesante o buscando trabajo por primera vez)
- Pertenecientes a los I, II, y III quintiles de ingresos
- Algunas de ellas están cesantes, otras se encuentran buscando trabajo y otras están trabajando.
- En cuanto a la ficha de protección social, su puntaje es menor o igual a los 13.329 puntos
- Viven y trabajan en la comuna de Quillota
- En cuanto al programa y sus divisiones, 110 pertenecen al área Dependiente y 71 al Área Independiente (PMTJH, 2013).

## CAPITULO II: MARCO METODOLOGICO

### 2.1 Planteamiento del Problema

En el año 2013, el Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar ofrece una cobertura a 180 beneficiarias de la comuna de Quillota, que se encuentran adquiriendo diversas herramientas que les permita enfrentar el mercado del trabajo. No obstante, hasta ahora el programa carece de un instrumento que permita conocer la percepción de las beneficiarias, por consiguiente este estudio busca responder a la pregunta: ***¿Qué Grado de satisfacción tienen las beneficiarias del “Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar” ejecutado entre el SERNAM y la Ilustre Municipalidad de Quillota, en el año 2013?***

### 2.2 Objetivos

#### 2.2.1 Objetivo General

Determinar el grado de satisfacción que tienen las beneficiarias del “Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar” ejecutado entre el SERNAM y la Ilustre Municipalidad de Quillota, en el año 2013

#### 2.2.2 Objetivos Específicos

- Describir los factores relevantes que vinculan la pobreza y los hogares con jefatura femenina.
- Conocer los lineamientos de la Política Nacional relacionadas con las mujeres trabajadoras.
- Identificar los servicios y beneficios del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar.
- Conocer los programas sociales comunales de la Municipalidad de Quillota.
- Caracterizar a las beneficiarias del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar de la comuna de Quillota.
- Conocer el grado de satisfacción de las beneficiarias del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar respecto de los beneficios y servicios entregados.

### **2.3 Hipótesis**

Las Beneficiarias del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar de la comuna de Quillota tienen un alto grado de satisfacción del programa respecto a los beneficios y servicios que han recibido.

### **2.4 Fuentes de información**

Corresponde a todos los recursos que contienen datos formales e informales, escritos, orales o multimedia. Se dividen en primarias, secundarias y terciarias (Ruiz, 2008)

- *Fuentes de Información primaria* corresponde a las 180 beneficiarias del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar pertenecientes a la comuna de Quillota
- *Fuentes de Información Secundaria* utilizadas en este estudio son: Informe del Plan Estratégico DIDECO Quillota 2012-2015; Orientaciones Técnicas 2013, Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar; Proyecto para la Ejecución del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar año 2013; Ficha del Diseño del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar 2013; Páginas Web Ministeriales del Gobierno de Chile.

### **2.5 Metodología de la Investigación**

La metodología que se utilizará en el presente estudio es de carácter cuantitativa, ya que permitirá identificar y asignar el grado de satisfacción de las beneficiarias del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar de la comuna de Quillota. Esta metodología busca usar la recolección de la información para probar hipótesis, y permitir un mejor desarrollo del tema, conduciéndonos a datos más objetivos de la población y su situación, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, a fin de establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

A su vez será una investigación descriptiva, como señala Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P (2006) en el libro de Metodología de la Investigación, “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar”. Es este sentido que este estudio busca llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción de las

actividades, objetos, procesos y personas; también al permitir asignar el grado de conocimiento y satisfacción de acuerdo a la información entregada por las beneficiarias de PMTJH del año 2013.

## 2.6 Unidad de Muestra

La unidad de muestra corresponde a las beneficiarias del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar, correspondiente al año 2013.

El Estudio se realizó en las dependencias del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar que se ejecuta en la comuna de Quillota, donde se encuestaron a 66 beneficiarias, una muestra considerada representativa estadísticamente, de un universo total de 180 beneficiarias.

La fórmula estadística para calcular la unidad de muestra es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

**N:** corresponde al tamaño de la población o Universo

**n:** corresponde al tamaño de la muestra

**E:** corresponde al margen de error del estudio.

**Z:** corresponde al nivel de confianza deseado.

**p:** es la probabilidad de éxito

**q:** probabilidad de fracaso

Para calcular la unidad de la muestra se utilizó un nivel de confianza de un 90% y un margen de error del 10%, lo que arroja una muestra de 49, 2 personas, pero se encuestó a 66 beneficiarias del programa, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado el que buscaba conocer el grado de satisfacción respecto de los beneficios y servicios que ofrece el programa.

## **2.7 Técnica de Recolección de Datos**

La técnica de recolección de datos utilizada es la Encuesta Social, que se aplica a través de un instrumento que es el cuestionario estructurado, que contiene 20 preguntas de tipo cerradas de conocimiento y asignación de satisfacción y una pregunta abierta, que busca conocer la opinión acerca de otro servicio que se podría implementar en el programa. Estas preguntas tienen directa relación con las variables a medir. La finalidad de este cuestionario es obtener información del grado de satisfacción que tiene las beneficiarias sobre el PMTJH del año 2013.

## **2.8 Descripción de Variables**

El presente estudio tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción de las beneficiarias del PMTJH ejecutado entre el SERNAM y la Ilustre Municipalidad de Quillota, en el año 2013, es por ello que el cuestionario aplicado contempla 4 dimensiones, las cuales son: Expectativas, Capacitación, Servicios y Satisfacción del PMTJH, las que a su vez se componen de preguntas, que permite analizarlas individualmente o desde un punto de vista de integración de la variable para responder al planteamiento del problema del estudio.

A continuación se presenta las 4 dimensiones, las que en su integración corresponden a la variable de Satisfacción de las beneficiarias del PMTJH:

### **1. Dimensión de Expectativas del PMTJH:**

- ¿Se le entregó la información solicitada?
- ¿La información entregada fue la apropiada?
- ¿Tuvo orientación acerca de sus dudas y/o consultas?

### **2. Dimensión de Capacitación:**

- ¿Los contenidos pasados en la capacitación elegida por usted fueron los prometidos?
- ¿La capacitación que tomo cumplió con sus expectativas?
- ¿El lugar donde se realiza la capacitación es el adecuado?
- ¿Los profesionales prestaron apoyo cuando Ud. lo necesito?
- ¿Cómo califica en general la capacitación recibida?

3. Dimensión Servicios:

- ¿Recibió atención en los tiempos establecidos?
- ¿La atención cumplió con sus expectativas?
- ¿Cómo califica la atención que recibió?

4. Dimensión de satisfacción del PMTJH:

- ¿El programa presenta fortalezas en?
- ¿El programa presenta debilidades en?
- ¿Qué grado de satisfacción le asigna al programa (de 1 a 7)?
- ¿Ud. recomendaría el PMTHJ?

## **CAPITULO III: ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **3.1 Dimensiones de Análisis de Resultados**

El análisis de resultados permite razonar acerca de los datos obtenidos durante la investigación y de esta forma contribuir con la respuesta al problema del estudio.

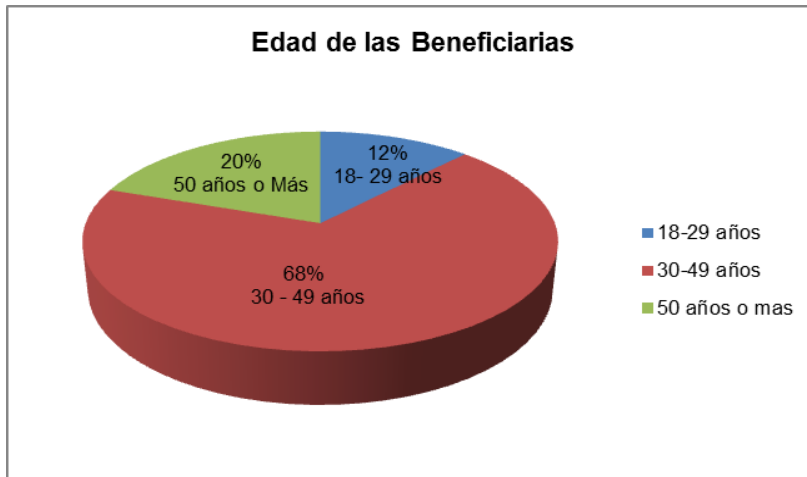
El presente capítulo contiene el análisis de la información de la satisfacción de las beneficiarias del PMTJH, información extraída de la “Encuesta de Satisfacción de Beneficiarias del PMTJH, año 2013”. Se analizarán preguntas de aspecto general del programa y luego las dimensiones, siendo estas de: Expectativas del PMTJH, Capacitación, Servicios y de Satisfacción del PMTJH.

La finalidad de este capítulo es describir el grado de satisfacción que tienen las beneficiarias del PMTJH, el cual será expresado a través de gráficos circulares y en barra (en porcentajes), los cuales permitirán construir la realidad objetiva sobre la percepción de las beneficiarias con respecto al programa.

#### **3.1.1 Aspectos Generales**

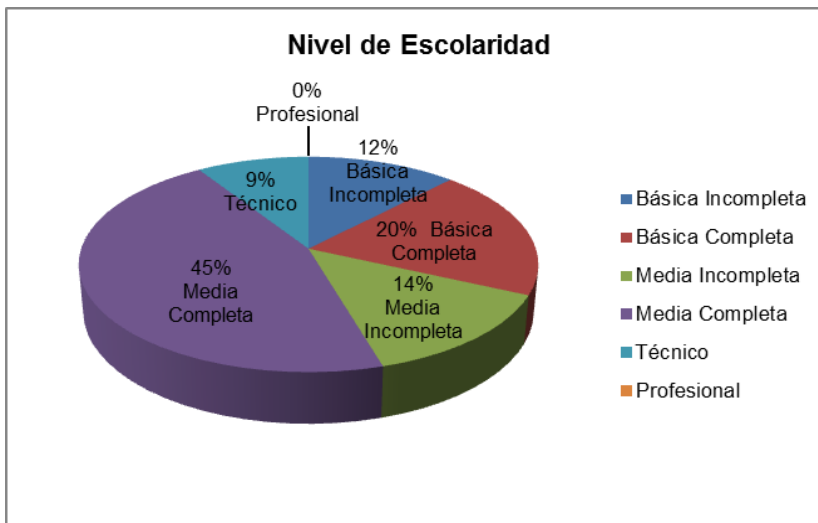
Aspectos Generales del programa se busca conocer información de las beneficiarias, tales como su edad; nivel de estudios; conocimiento del PMTJH; la forma en que se informó de la existencia del programa; el tipo de trabajadora y si es jefa de hogar o no.

### 3.1.1.1 Edad de las Beneficiarias



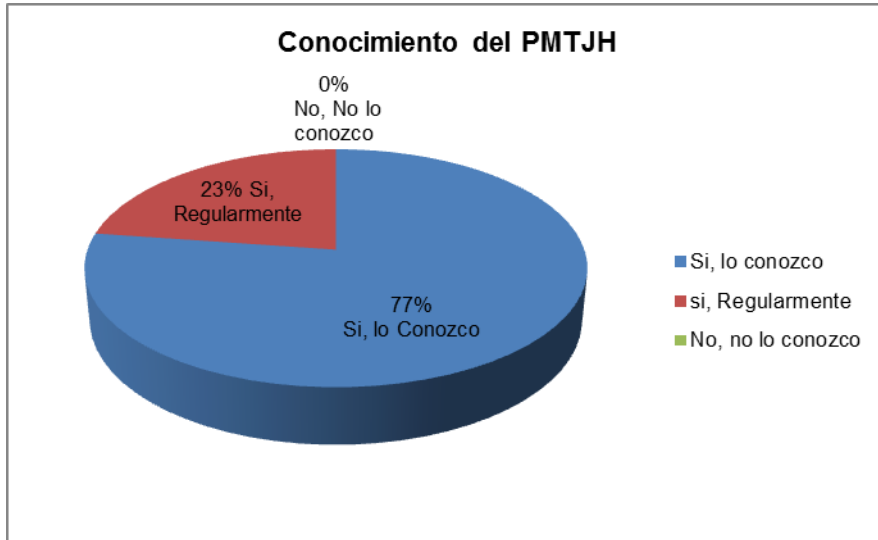
La pregunta busca conocer la edad de las beneficiarias del PMTJH: en donde un 68% de las encuestas declara tener entre 30-49 años; un 20% tiene entre 50 años o más, y un 12% tiene entre 18-29 años.

### 3.1.1.2 Nivel de Escolaridad de las Beneficiarias



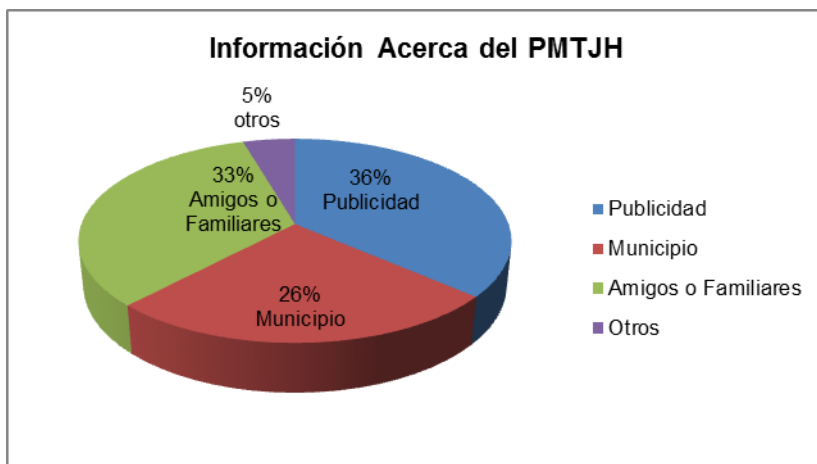
Esta pregunta busca conocer el nivel de escolaridad de las beneficiarias del programa, donde un 45% de las encuestas declara tener educación media completa, un 20% declara que tiene educación básica completa, un 14% declara tener educación media incompleta, un 12% declara tener educación básica incompleta y un 9% declara tener estudios a nivel técnico (ninguna de las encuestadas declara tener educación profesional).

### 3.1.1.3 ¿Ud. Conoce el PMTJH?



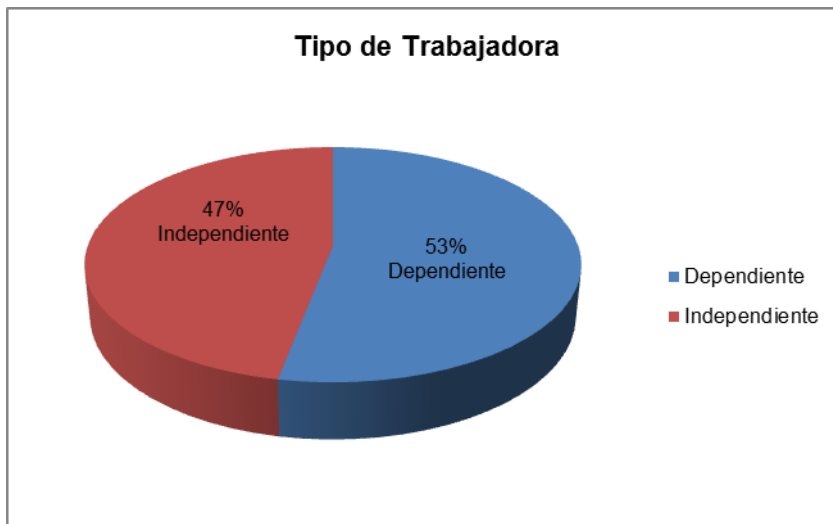
La pregunta busca saber cuál es el conocimiento que tienen las beneficiarias acerca del programa en el que están participando: de la totalidad de las encuestas un 77% declara que si conoce el programa, un 23% declara conocer el programa regularmente (las encuestadas no consideran la alternativa no conocer el programa).

### 3.1.1.4 ¿Cómo se informó acerca del PMTJH?



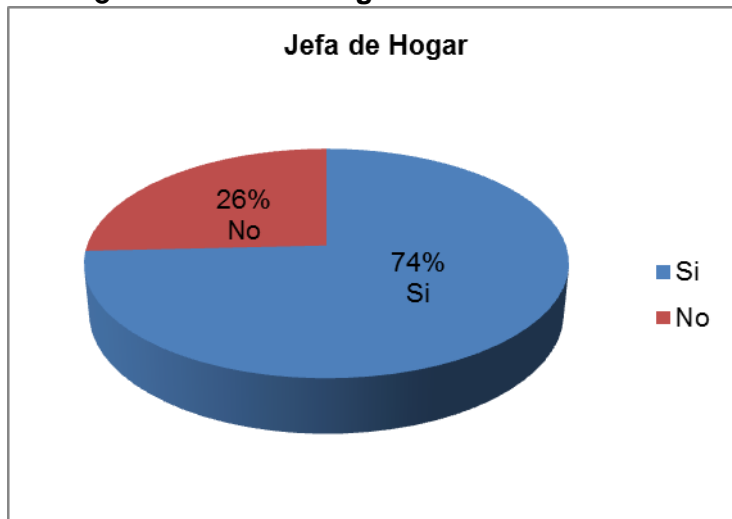
La pregunta busca saber cómo se informaron las beneficiarias acerca del PMTJH: de la totalidad de las encuestadas un 36% declara haberse informado por publicidad, un 26% a través del municipio, un 33% por medio de amigos o familiares y un 5% por otros.

### 3.1.1.5 ¿Ud. es trabajadora Dependiente o Independiente?



La pregunta busca conocer el tipo de trabajadora que predomina en el programa: de la totalidad de las encuestas: un 53% declara ser trabajadora dependiente, mientras que un 47% declara ser trabajadora independiente.

### 3.1.1.6 ¿Ud. es Jefa de Hogar?

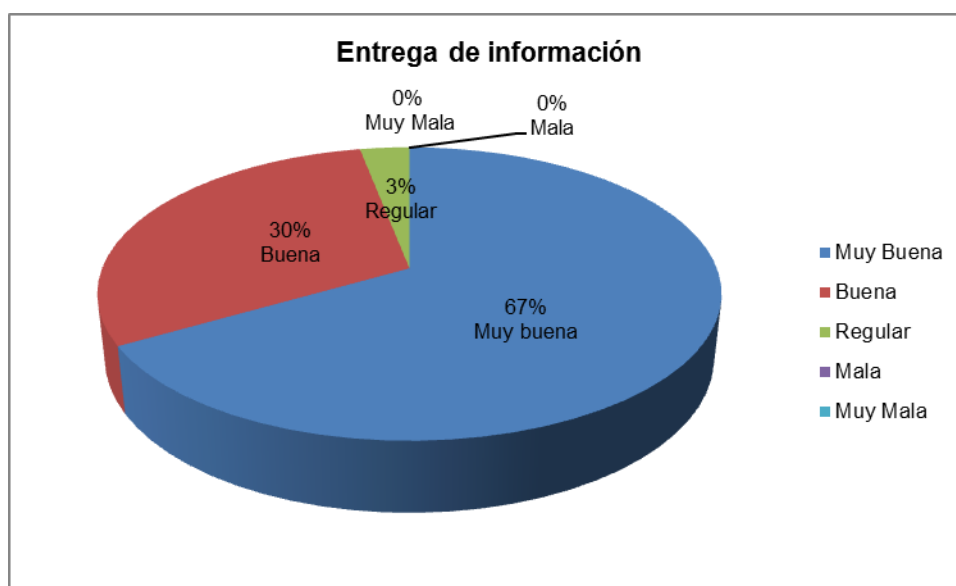


Esta pregunta busca saber si las beneficiarias del programa son jefas de hogar: de la totalidad de las encuestadas un 74% declara ser Jefa de Hogar y un 26% declara que no es Jefa de Hogar, correspondiendo a las clasificaciones de Mujer no Jefa de Hogar o Jefa de Núcleo Secundario.

### 3.1.2 Dimensión de Expectativas

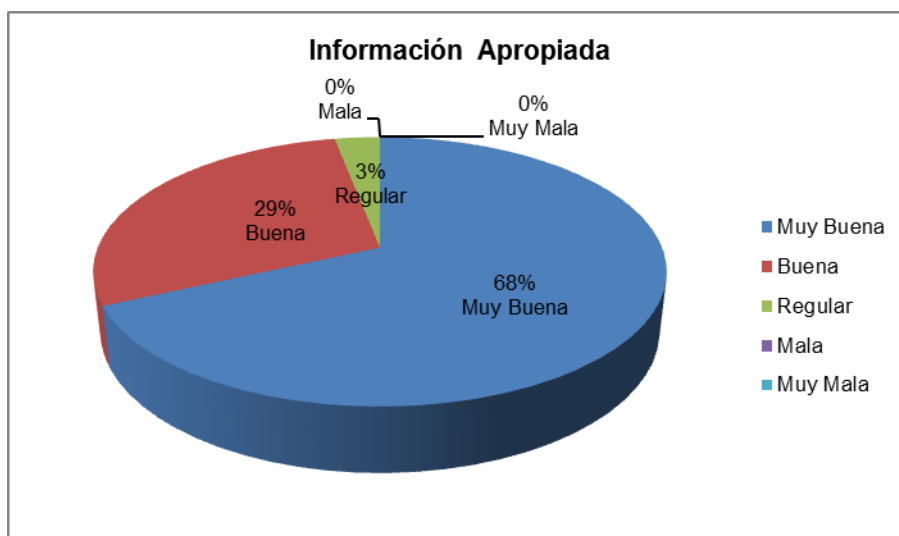
Esta dimensión corresponde a las expectativas sobre el programa que tienen las beneficiarias y la información que ellas reciben, considerando la entrega de información solicitada y si esta es apropiada según sus propios requerimientos, además de la respuesta que se les dio en cuanto a sus dudas y /o consultas. Para realizar un mejor análisis esta dimensión contiene tres preguntas que se analizan individualmente y como parte de un todo.

#### 3.1.2.1 ¿Se le entregó la información solicitada?



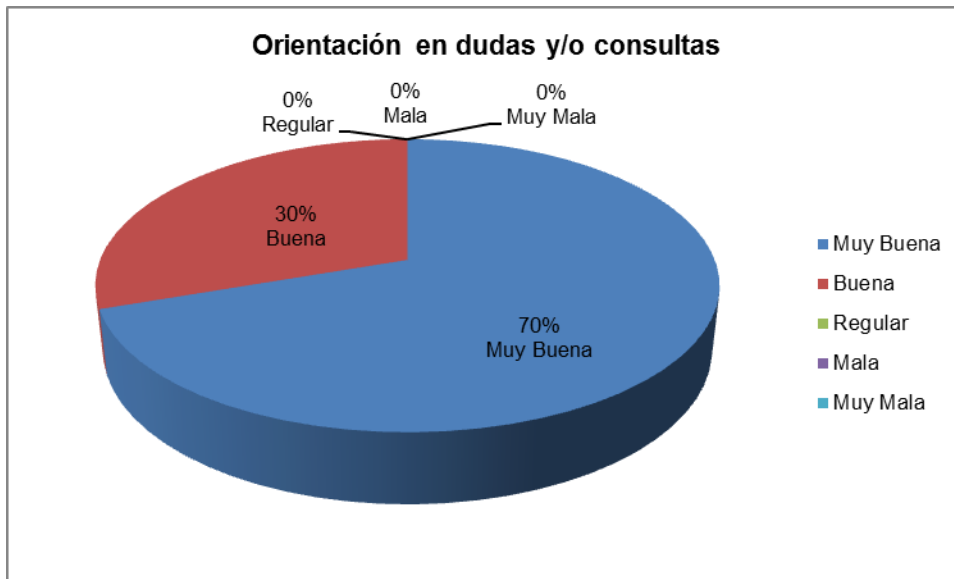
La pregunta busca designar el grado de apreciación de las beneficiarias respecto a la información entregada por parte de los encargados del programa: donde un 67% lo considera muy buena; un 30% considera buena, un 3% considera como regular (las encuestadas no consideran la asignación mala y muy mala). Considerando la agrupación de las asignaciones, se encuentra que las correspondientes a una apreciación positiva suman un 97% (Muy buena y buena) y consideradas neutras y malas (regular, mala y muy mala) suman un 3% (la asignación regular es la que tiene el 3%)

### 3.1.2.2 ¿La información entregada fue la apropiada?



La pregunta busca designar el grado de apreciación que tienen las beneficiarias sobre si la información que se les entregó fue la apropiada según sus requerimientos o necesidades: un 68% considera muy buena, un 29% buena y un 3% considera regular la entrega de la información (las asignaciones mala y muy mala no fueron consideradas por las encuestadas). Considerando la agrupación de las asignaciones, se encuentra que las correspondientes a una apreciación positiva suman un 97% (Muy buena y buena) y las consideradas neutras y malas (regular, mala y muy mala) suman un 3% (la asignación regular es la que tiene el 3%).

### 3.1.2.3 ¿Le orientaron acerca de sus dudas y/o consultas?

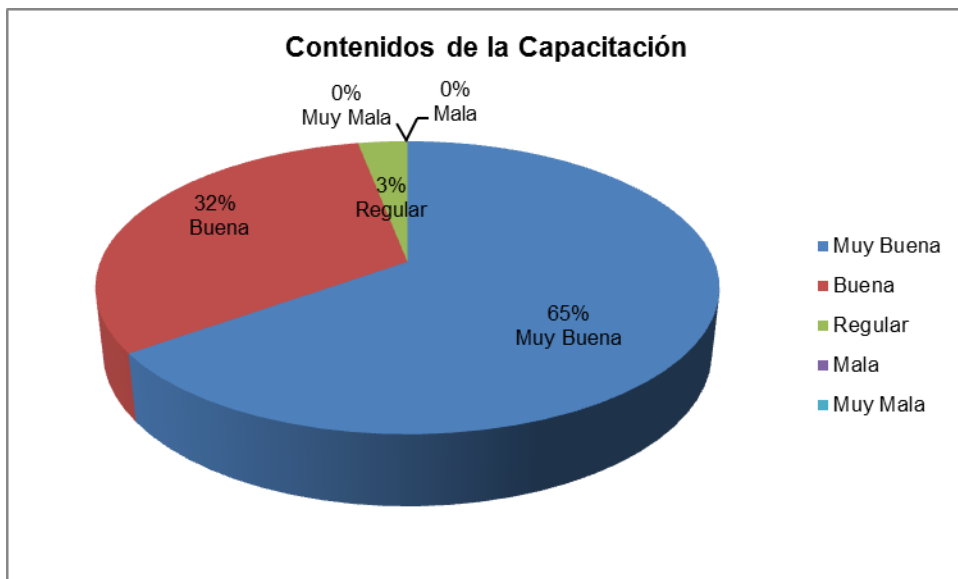


La pregunta busca designar el grado de apreciación que tienen las beneficiarias acerca de la orientación en sus dudas y/o consultas: de la totalidad de las encuestadas un 70% considera muy buena y un 30% considera buena la orientación brindada (las asignaciones regular, mala y muy mala no fueron consideradas por las encuestadas). Considerando la agrupación de las asignaciones, se encuentra que las correspondientes a una apreciación positiva suman un 100% (Muy buena y buena) y las consideradas neutras y malas (regular, mala y muy mala) no fueron consideradas por las encuestadas.

### 3.1.3 Dimensión de Capacitación

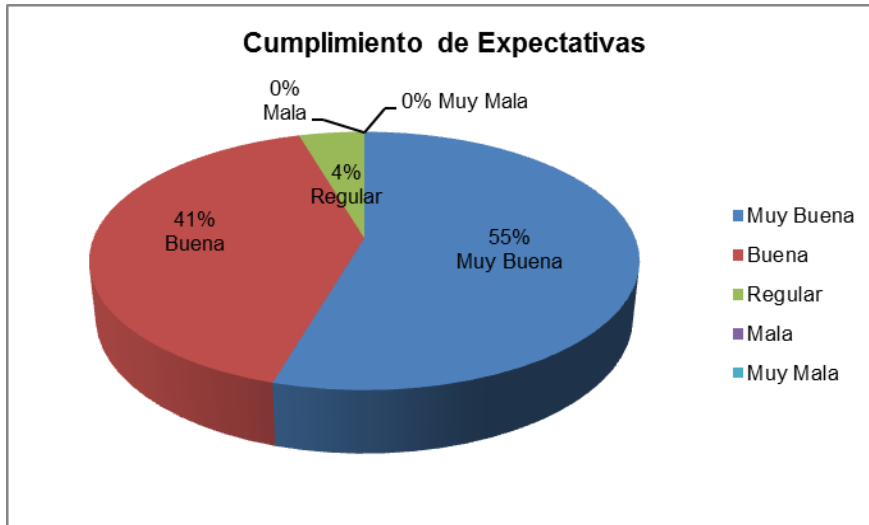
Esta dimensión busca conocer el grado de satisfacción que tienen las beneficiarias respecto a la capacitación que ofrece el PMTJH, a través de preguntas relacionadas con los contenidos de la capacitación, expectativas de las beneficiarias respecto a la capacitación, lugar donde se realizó la capacitación, el apoyo de los profesionales durante la capacitación y la calificación de la capacitación recibida. Para realizar un mejor análisis esta dimensión contiene 5 preguntas que se analizan individualmente y como parte de un todo.

#### 3.1.3.1 ¿Los contenidos pasados en la capacitación elegida fueron los prometidos?



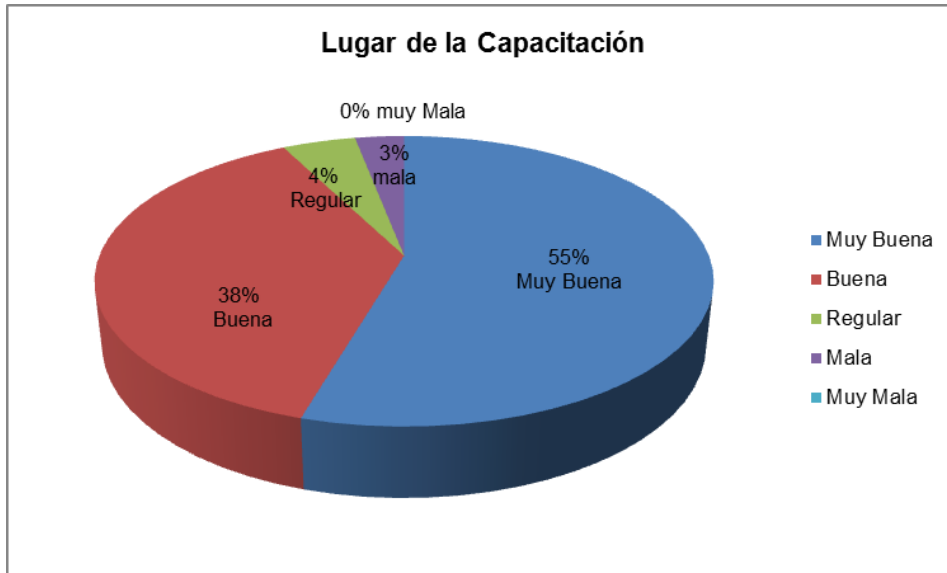
Esta pregunta busca designar el grado de apreciación que tienen las beneficiarias respecto a los contenidos pasados en la capacitación, donde un 65% de las encuestadas considera muy bueno, un 32% lo considera buena y un 3% considera regular los contenidos pasados en la capacitación respecto a lo prometido (las encuestadas no consideran la asignación mala y muy mala). Considerando la agrupación de las asignaciones, se encuentra que las correspondientes a una apreciación positiva suman un 97% (Muy buena y buena) y las consideradas neutras y malas (regular, mala y muy mala) suman un 3% (la asignación regular es la que tiene el 3%).

### 3.1.3.2 ¿La capacitación que recibió, cumplió con sus expectativas?



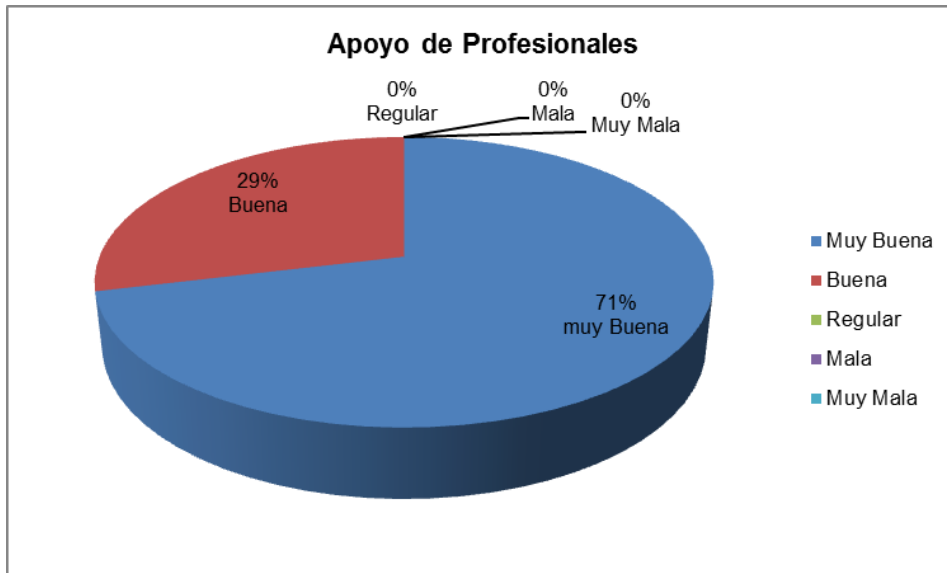
La pregunta busca designar el grado de apreciación que tiene las beneficiarias acerca del cumplimiento de sus expectativas de acuerdo a la capacitación recibida: en donde un 55% de las encuestadas considera muy buena, un 41% lo considera bueno y un 4% considera regular el cumplimiento de sus expectativas de acuerdo a la capacitación recibida (las encuestadas no consideran la asignación mala y muy mala). Considerando la agrupación de las asignaciones, se encuentra que las correspondientes a una apreciación positiva suman un 96% (Muy buena y buena) y las consideradas neutras y malas (regular, mala y muy mala) suman un 4% (la asignación regular es la que tiene el 4%).

### 3.1.3.3 ¿El lugar donde se realiza la capacitación es el adecuado?



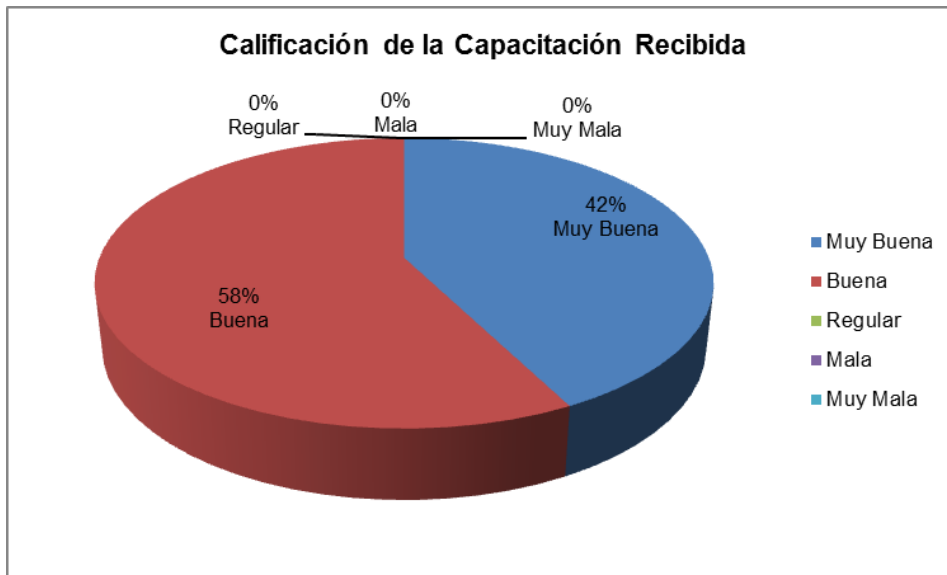
Esta pregunta busca conocer el grado de apreciación de las beneficiarias respecto al lugar donde se realizó la capacitación, donde un 55% considera el lugar muy bueno, un 38% lo considera como bueno, un 4% lo considera regular y un 3% considera malo el lugar donde se realizó la capacitación (las encuestadas no consideran la asignación muy mala). Considerando la agrupación de las asignaciones, se encuentra que las correspondientes a una apreciación positiva suman un 93% (Muy buena y buena) y las consideradas neutras y malas (regular, mala y muy mala) suman un 7% (la asignación regular es la que tiene el 4% y la mala un 3%).

### 3.1.3.4 ¿Los profesionales prestaron apoyo cuando lo necesitó?



Esta pregunta busca designar el grado de apreciación que tienen las beneficiarias acerca del apoyo otorgado por los profesionales durante la capacitación, donde un 71% considera muy bueno y un 29% considera bueno el apoyo otorgado por los profesionales durante la capacitación (las encuestadas no consideran las asignación regular, mala y muy mala). Considerando la agrupación de las asignaciones, se encuentra que las correspondientes a una apreciación positiva suman un 100% (Muy buena y buena) y las consideradas neutras y malas (regular, mala y muy mala) no fueron consideradas por las encuestadas.

### 3.1.3.5 ¿En general cómo califica la capacitación recibida?

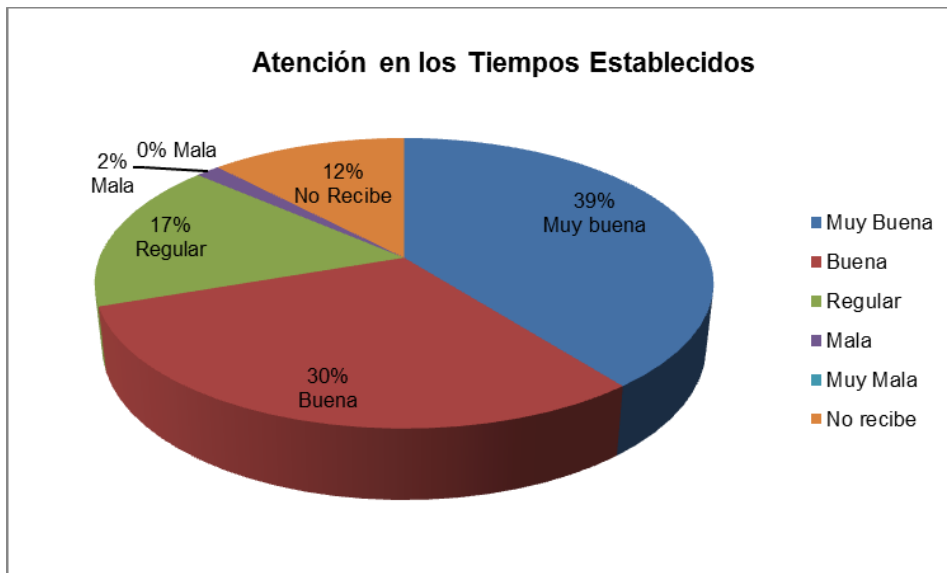


Esta pregunta busca designar un grado de apreciación general de la capacitación recibida por parte de las beneficiarias, donde un 42% considera muy buena la capacitación mientras que un 58% lo considera buena (las encuestadas no consideran las asignación regular, mala y muy mala). Considerando la agrupación de las asignaciones, se encuentra que las correspondientes a una apreciación positiva suman un 100% (Muy buena y buena) y las consideradas neutras y malas (regular, mala y muy mala) no fueron consideradas por las encuestadas.

### 3.1.4 Dimensión de Servicios.

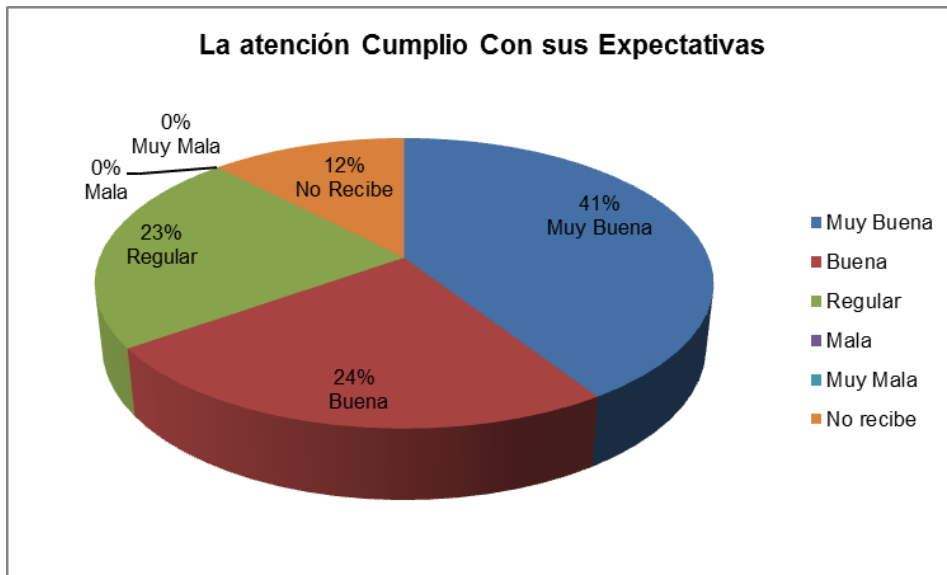
Esta dimensión busca conocer el grado de satisfacción que tienen las beneficiarias respecto a los servicios que ofrece el programa (relacionado con la salud odontológica) a través de preguntas relacionadas con la atención en los tiempos establecidos, si la atención cumplió con las expectativas de las beneficiarias y como califica la atención recibida. Para realizar un mejor análisis esta dimensión contiene 3 preguntas que se analizan individualmente y como parte de un todo.

#### 3.1.4.1 ¿Recibió atención en los tiempos establecidos?



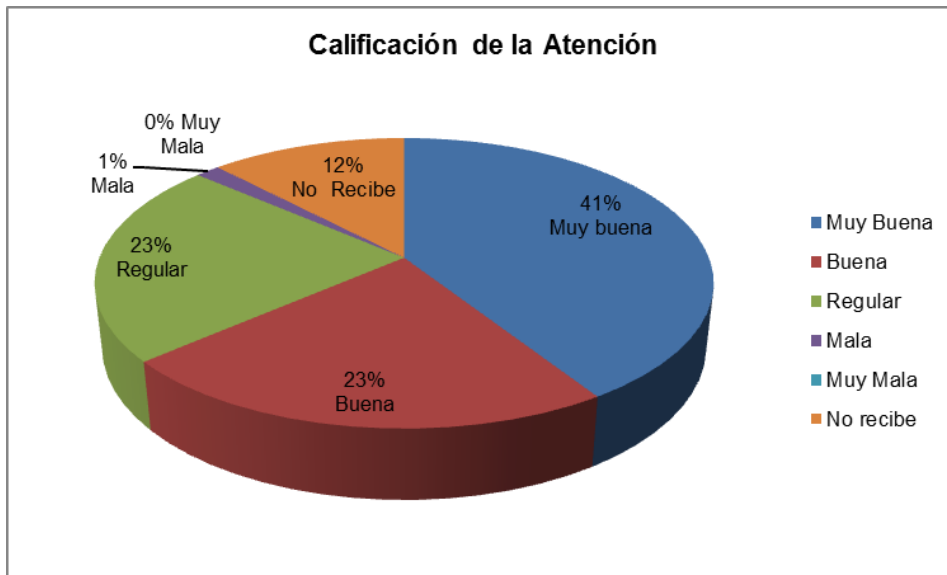
Esta pregunta busca designar un grado de apreciación de las beneficiarias en cuanto a si la atención recibida fue en los tiempos establecidos, donde un 39% considera muy buena, un 30% la considera buena, un 17% considera la atención regular, un 2% la considera mala y un 12 % de las encuestadas declara no haber recibido ningún tipo de servicio. Considerando la agrupación de las asignaciones, se encuentra que las correspondientes a una apreciación positiva suman un 69% (Muy buena y buena) y las consideradas neutras y malas (regular, mala y muy mala) suman un 19% (la asignación regular es la que tiene un 17%).

### 3.1.4.2 ¿La atención cumplió con sus expectativas?



Esta pregunta busca designar el grado de apreciación de las beneficiarias respecto si la atención que recibió cumplió con sus expectativas, donde un 41% de las encuestadas la considera muy buena, un 24% la considera buena, un 23% la considera regular el cumplimiento de sus expectativas de acuerdo a la atención recibida y un 12% declara no haber recibido ningún tipo de servicio. Considerando la agrupación de las asignaciones, se encuentra que las correspondientes a una apreciación positiva suman un 65% (Muy buena y buena) y las consideradas neutras y malas (regular, mala y muy mala) suman un 23% (la asignación regular es la que tiene el 23%).

### 3.1.4.3 ¿Cómo califica la atención que recibió?

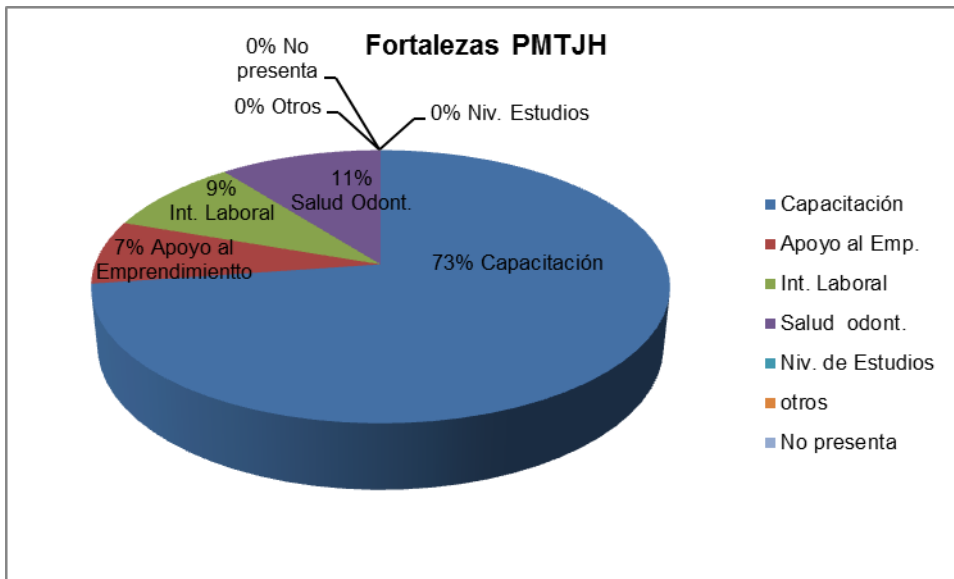


Esta pregunta busca designar el grado de satisfacción de las beneficiarias respecto a la calificación que estas le otorgan de acuerdo a la atención recibida, donde un 41% la considera muy buena, un 23% buena, un 23% regular, un 1% califica la atención recibida como mala y un 12% de las encuestas declara no haber recibido ningún tipo de servicio. Considerando la agrupación de las asignaciones, se encuentra que las correspondientes a una apreciación positiva suman un 64% (Muy buena y buena) y las consideradas neutras y malas (regular, mala y muy mala) suman un 24% (la asignación regular es la que tiene un 23%).

### 3.1.5 Dimensión de Satisfacción

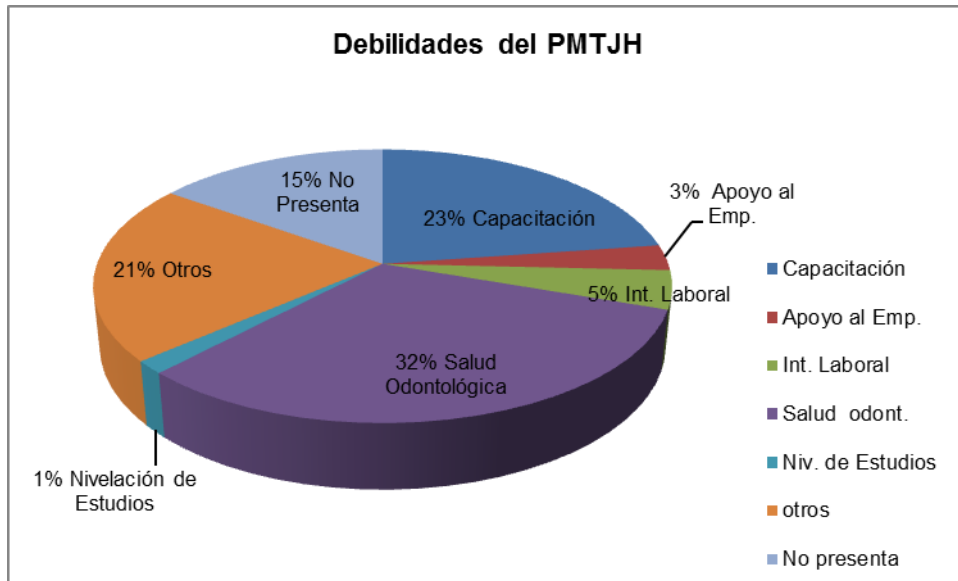
Esta dimensión busca conocer el grado de satisfacción que tienen las beneficiarias respecto del PMTJH, a través de preguntas relacionadas con las fortalezas y debilidades que presenta el programa, grado de asignación al programa y si las propias beneficiarias recomendarían el programa.

#### 3.1.5.1 ¿El programa presenta fortalezas en?



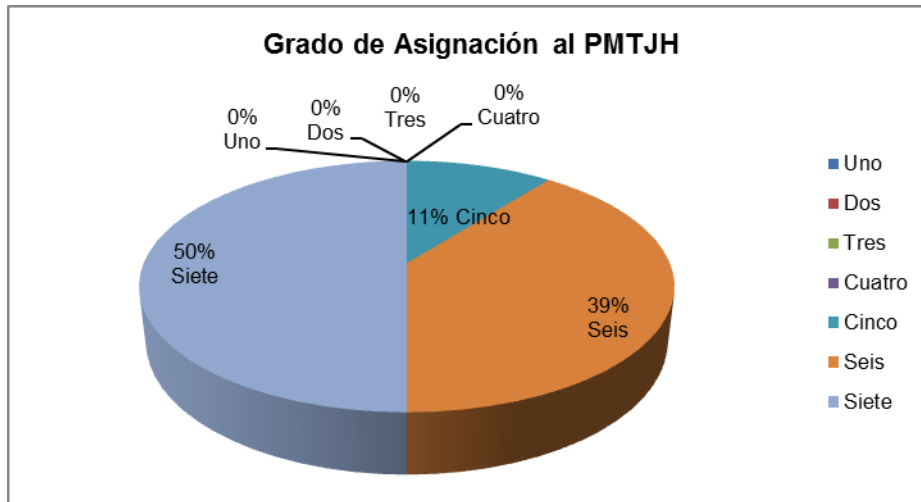
Esta pregunta busca conocer las fortalezas que presenta el PMTJH según la percepción de las beneficiarias, en donde un 73% de las encuestadas declara que el programa presenta fortalezas en el área de la capacitación, un 11% considera que las fortalezas del programa están relacionadas con la salud odontológica, un 9% considera que las fortalezas se encuentran en la intermediación laboral y un 7% declara que las fortalezas se encuentran en el apoyo al emprendimiento (la nivelación de estudios, otros y no presenta fortalezas no fueron consideradas por las encuestadas)

### 3.1.5.2 ¿El programa presenta debilidades en?



Esta pregunta busca conocer las debilidades que presenta el PMTJH de acuerdo a la percepción de las propias beneficiarias, donde un 32% considera que las debilidades están relacionadas con la salud odontológica, un 23% considera que las debilidades se relacionan con la capacitación, un 21% considera que las debilidades están asociados a otros, un 5% considera las debilidades relacionada con la intermediación laboral, un 1% considera las debilidades se encuentran relacionadas a la nivelación de estudios y un 12% de las encuestadas declara que el programa no presenta ningún tipo de debilidades.

### 3.1.5.3 ¿Qué nota le asigna al programa?



Esta pregunta busca conocer la nota que las beneficiarias le asignan al programa, donde un 50% de las encuestadas evaluó el programa con nota 7, un 39% lo hizo con nota 6 y un 11% lo evaluó con nota 5 (las notas 4, 3, 2 y 1 no fueron consideradas por las encuestadas).

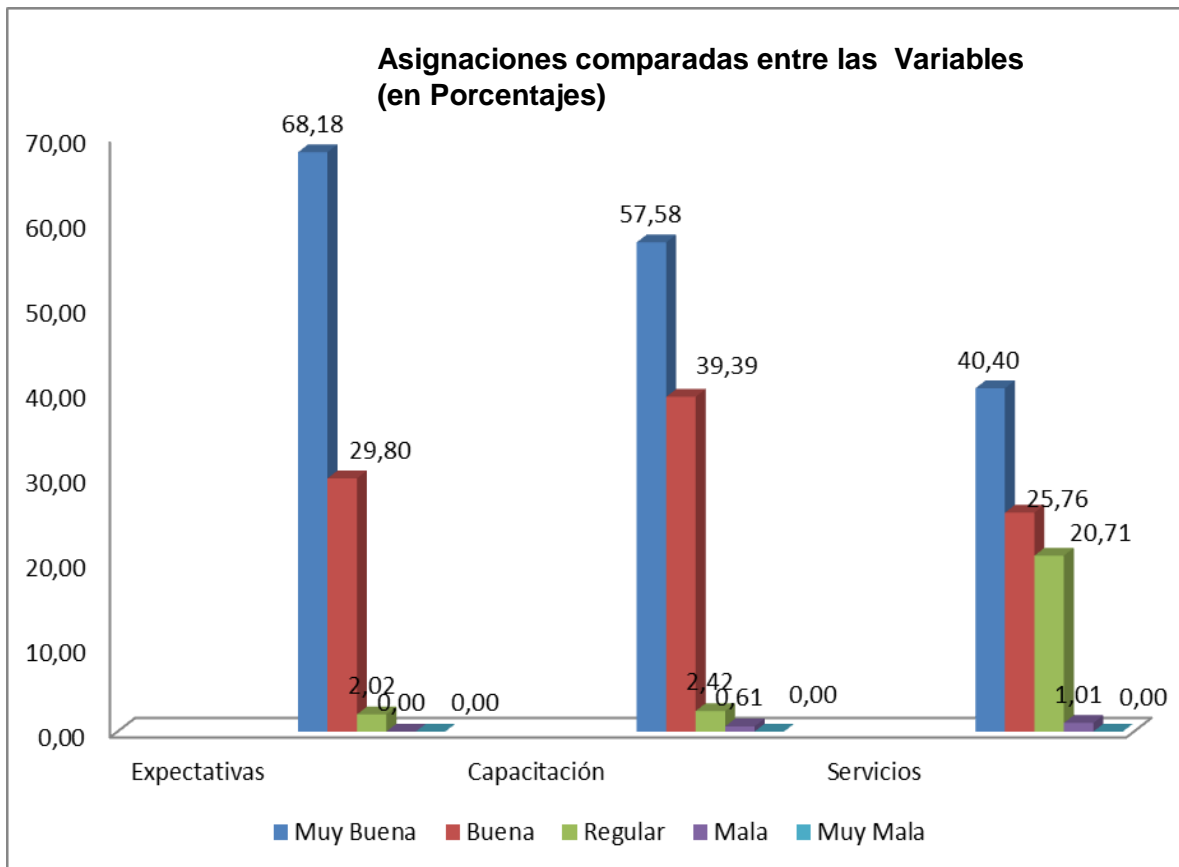
### 3.1.5.4 ¿Ud. recomendaría el PMTJH?



Esta pregunta busca saber si las beneficiarias del programa recomendarían el PMTJH a otras mujeres, donde un 98% declara que si recomendaría el programa y un 2% declara que no recomendaría el programa.

### 3.2 Comparación de las dimensiones según grado de asignación

La metodología cuantitativa permite hacer un análisis de las variables de manera individual y como producto de un todo. En este sentido el gráfico que se presenta a continuación muestra las comparaciones de los promedios de los resultados obtenidos de las variables de expectativas, servicios y capacitación.



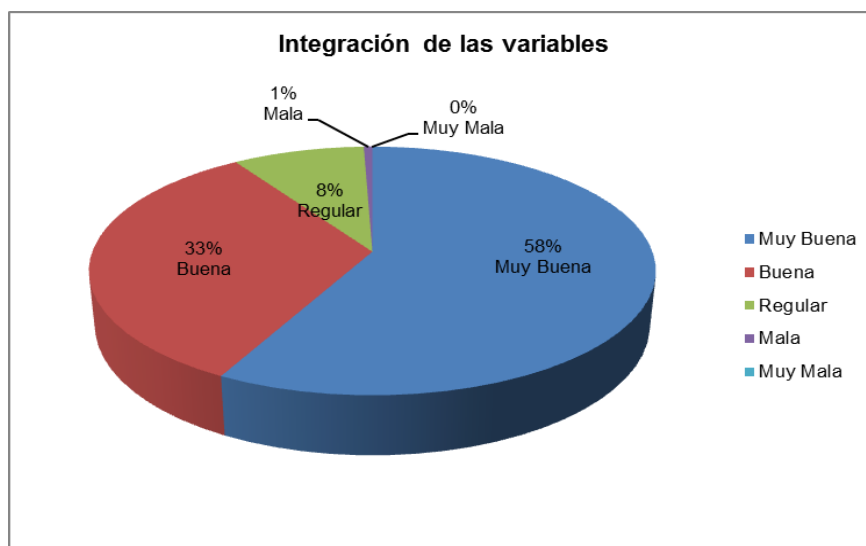
Al realizar un análisis comparado de las variables se puede señalar lo siguiente:

- Asignación de Muy buena: es la que lidera todas las dimensiones, obteniendo su punto más alto en la dimensión expectativas con un 68,18% del total y el más bajo en la dimensión servicios con un 40,40% del total.
- Asignación Buena: es la segunda asignación que predomina en las dimensiones, obteniendo su punto más alto en la dimensión de capacitación con un 39,39% y el más bajo en la dimensión de servicios con un 25,76%

- Asignación Regular: es la tercera preferencia por las encuestadas, obteniendo su punto más alto en la dimensión de servicios con un 20,71% y el más bajo de un 2,02% en la dimensión de expectativas.
- Asignación Mala: es la cuarta preferencia de la encuestadas, obteniendo su punto más alto en la dimensión de servicios con un 1,1% y el más bajo en la dimensión de capacitación con un 0,61%
- Asignación Muy Mala: es la quinta y última posición de las opiniones, en donde las encuestadas no consideraron esta asignación para ninguna de las dimensiones.

### 3.3 Gráfico de integración de todas las variables para expresar la satisfacción de las beneficiarias.

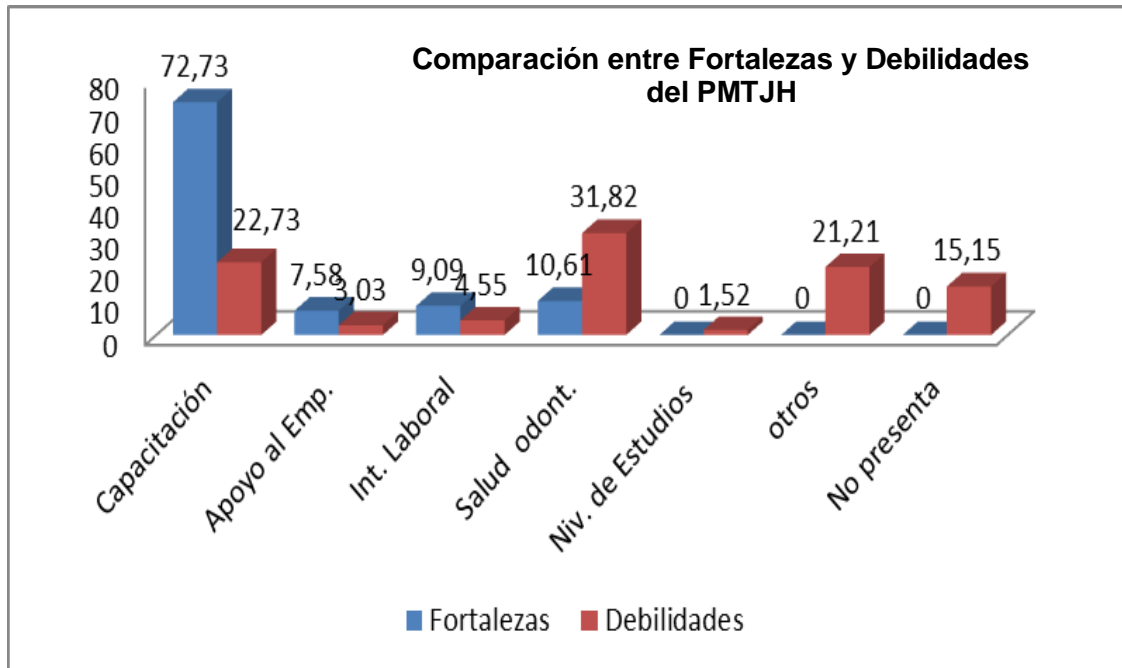
A continuación se presenta el siguiente gráfico con la integración de las variables de capacitación, servicios y expectativas, según el grado de asignación otorgado, el que a su vez permitirá conocer el grado de satisfacción de las beneficiarias respecto al PMTJH.



Al analizar de forma integrada todas las variables, a fin de expresar la satisfacción de las 66 beneficiaria encuestadas, lo que representa una muestra estadísticamente representativa considerando un universo de 188 beneficiarias, se concluye que un 58% de las encuestadas considera muy buena la experiencia vivida en el programa, un 33% la considera buena, un 9% la considera regular, un 0,54% considera mala y la asignación muy mala no es considerada por ninguna de las encuestadas. Considerando la agrupación de las asignaciones, se encuentra que las correspondientes a una apreciación positiva suman un 91% (Muy buena y buena) y las consideradas neutras y malas (regular, mala y muy mala) suman un 9% (la variable regular es la que tiene el 8%).

Es importante considerar las diferencias que existe entre la apreciación positiva y negativa, donde la diferencia es de un 82% favoreciendo a la apreciación positiva, lo que indica que las beneficiarias presentan un alto grado de satisfacción respecto del programa. No deja de ser menor que la asignación regular obtenga un 8%, porque indica que es un área en la que se debe trabajar, ya que no refleja ni una actitud positiva ni negativa con respecto del programa.

### 3.4 Gráfico de Comparación entre Fortalezas y Debilidades del PMTJH



Al hacer un análisis comparado entre las fortalezas y debilidades que presenta el programa, se puede señalar que su punto más alto corresponde a un 72,73% relacionadas con la capacitación ofrecida en el programa, y el más bajo se encuentra en el apoyo al emprendimiento con un 7,58%; mientras que las debilidades arrojan su punto más alto está en la salud odontológica con un 31,82% y el más bajo en la nivelación de estudios con un 1,52%.

### **3.5 Incorporación de otro servicio según opinión de las Beneficiarias**

La encuesta realizada a las beneficiarias del PMTJH contenía un pregunta abierta, la cual señalaba lo siguiente: en su opinión el PMTJH ¿Qué otro servicio cree usted que debiera incluir?, donde los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- Cursos de ayuda motivacional
- Cursos de Corte y confección (2 coincidencias)
- Repostería (2 coincidencias)
- Asociado al trabajo con la tierra (3 coincidencias)
- Oftalmólogo (4 coincidencias)
- Cursos de Masaje (6 coincidencias)
- Formación a nivel profesional (7 coincidencias)
- Ninguno o no contestan (41 coincidencias)

Cabe destacar que es la formación a nivel profesional la que predomina en resultados obtenidos de las beneficiarias, sin embargo tan solo con una diferencia menos se encuentra el curso de masaje que les gustaría que se incorpore a las beneficiarias del programa dentro de la oferta de las capacitaciones que se ofrece.

## CAPITULO IV: PROPUESTA TÉCNICA

Una vez analizado los resultados obtenidos a partir de la encuesta de satisfacción realizada a las beneficiarias del PMTJH de la comuna de Quillota, se puede concluir que ellas presentan un alto grado de satisfacción del programa, sin embargo consideran que hay aspectos del programa que deben ser mejorados, para lograr una mejor entrega del mismo.

Al analizar las Preguntas relacionadas con las fortalezas y debilidades que presenta el programa, las que se pueden ver en el Grafico de Comparación entre Fortalezas y Debilidades del PMTJH (ver página 61), se observa que la debilidad calificada con mayor porcentaje está relacionado con la entrega del servicio de salud odontológico, donde 31,82% de las encuestadas consideran que el servicio que se les entregó no cumplió con sus expectativas, ya que faltó un mayor control durante las etapas del tratamiento odontológico. Vale la pena destacar que las etapas consisten en: contacto con las beneficiarias, en donde se les da una hora de atención a cada beneficiarias que requiera el tratamiento; revisión, en donde se indica el tratamiento a seguir; control, consiste en la realización del tratamiento indicado; y finalización del tratamiento. Es en este sentido lo que se propone es: que exista un profesional que esté a cargo de seguir cada una de las etapas y en el proceso entre una y otra. Esto debe consistir en un seguimiento a las beneficiarias para saber cómo perciben la entrega del servicio, lo que a su vez permitirá un buen proceso de retroalimentación que considera tanto a las beneficiarias como a los profesionales.

El segundo aspecto en presentar mayor porcentaje de debilidad (22,73%) es la capacitación, debiendo ser mejorada en cuanto a la metodología de implementación, ya que se debe implementar según niveles de estudios regulares de las beneficiarias y avanzar en una formación profesional. Esto es confirmado con la pregunta ¿Qué otro servicio cree Ud. que se debería incluir? donde la mayor coincidencia estuvo relacionada con la formación a nivel profesional, por lo que se deduce que las beneficiarias consideran que las capacitaciones son buenas (según datos obtenidos a partir de la pregunta acerca de las fortaleza que presenta el programa, 72,73% considera que es la capacitación) pero más allá de esta alta aprobación, también es una de las más recurrentes en cuanto a mejoras.

Por lo anterior, se hace necesario proponer que dentro de las capacitaciones, específicamente en las de computación, secretariado y plan de negocio, exista una diferencia por niveles relacionada con el nivel de estudio de cada beneficiaria, lo cual

permitirá un mejor desarrollo de las capacitaciones y por consiguiente mejorar resultados del programa, y considerar un avance en la formación en el área técnico y profesional.

De igual manera dentro de las capacitaciones las beneficiarias consideraron en la pregunta ¿Qué otro servicio cree usted que se debe incluir? que se deberían incluir otros cursos relacionados con sus intereses, específicamente cursos de masajes, el cual obtuvo 6 coincidencias. Es en este sentido que se propone que: se incorpore a la oferta de las capacitaciones un curso de masoterapia, el cual contemple masajes tales como: masajes de relajación integral, masajes descontracturantes y masajes faciales, que servirán de un servicio de complemento especialmente a quienes trabajan en salones de estética y para quienes deseen emprender esta actividad.

## CAPITULO V: CONCLUSIONES

En la presente investigación, se ha demostrado como el Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar ha venido a “contribuir con la inserción laboral de calidad de las mujeres, entregando herramientas para enfrentar las principales barreras de acceso que enfrentan en el mercado del trabajo” (SERNAM, 2013), de esta manera permite disminuir las brechas de desigualdad social y la vulnerabilidad a la pobreza a la que están expuestas las mujeres jefas de hogar.

La Ilustre Municipalidad de Quillota, ha implementado el Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar en conjunto con el Servicio Nacional de la Mujer, desde el año 2011, el que ha permitido que muchas mujeres puedan contar con las herramientas adecuadas y estar preparadas para insertarse en el mundo laboral, destinándose a una cobertura de 180 mujeres de la comuna durante el año 2013.

Este programa desde su planificación se muestra sumamente completo, pero la realidad revela que carece de un instrumento que permita medir la percepción de las beneficiarias en relación a su funcionamiento, este fue el principal motivo que originó este estudio, según fue la petición municipal, y por ende es lo que le da sentido a este estudio.

En la presente investigación, se logró corroborar la hipótesis planteada la cual señala, que “las beneficiarias del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar de la comuna de Quillota tienen un alto grado de satisfacción del programa respecto a los beneficios y servicios que han recibido”, no obstante, a pesar del alto grado de satisfacción existente entre las beneficiarias y el programa recibido, ellas consideran que hay áreas que deben ser mejoradas, y estas son la capacitación, ya que un 22,73% de las encuestas consideran que la capacitación es el segundo ítem en presentar mayor debilidad dado que no se orienta separadamente de los niveles de educación que tienen las participantes y requiere de avanzar asimismo a la formación técnica y profesional. Esto se confirma por la pregunta que señala que otro servicio se debería incluir, donde la formación profesional obtuvo la mayor de las coincidencias, siendo estas 7; y el servicio de salud odontológico donde un 31,82% de las encuestadas considera que esta es la que presenta una mayor debilidad.

El Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar, ha tenido una muy buena aceptación por parte de la comunidad, esto debido a la opinión de las propias encuestadas donde señalan que los familiares y amigos tienen una buena opinión del programa y más aún por las propias beneficiarias, ya que un 58% califica el programa como muy bueno y considera que es un programa integral, en el sentido que las capacita; orienta; ayuda otorgando servicios psicológicos, odontológicos, asesoría legal, nivelación de estudio; les incentiva y guía a postular sus proyectos en el FNDR, Capital Abeja y el fondo del PMTJH, la entrega de este servicio integral ha permitido que las beneficiarias que fueron encuestadas consideren que el programa presenta un alto grado de satisfacción, y aún más un 98% de las encuestadas señala que recomendaría el programa.

En síntesis este estudio ha permitido incorporar un factor sumamente clave dentro de la ejecución del PMTJH y es la percepción de las propias beneficiarias, en donde anteriormente al desarrollo de este estudio se desconocía cuál era el grado de satisfacción que ellas presentaban ante el programa, sin embargo hoy se puede señalar y con datos fidedignos que ellas tienen un alto grado de satisfacción en relación a los beneficios y servicios que ofrece el Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

### Libros

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill

### Informes

- Dirección de Desarrollo Comunitario. (2012). Plan Estratégico DIDECO Quillota 2012-2015. Quillota.
- Informe de Política Social(2011). Ministerio de Desarrollo Social. Chile
- Prado, M. (2003). Reseña de Programas Sociales para la Superación de la Pobreza en América Latina. Santiago
- Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar. (2013). Proyecto Para la Ejecución del Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar. Quillota.
- Servicio Nacional de la Mujer. (2013). Orientaciones Técnicas 2013, Programa Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar. Chile

### Páginas Web

- Chile Solidario. (2013). Chile Solidario. Recuperado el 16 de Noviembre de 2013, de <http://www.chilesolidario.gob.cl/sist/sist1.php>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (ECLAC. 2013). ECLAC. Recuperado el 14 de Noviembre de 2013, de <http://www.eclac.cl/dmaah/guds/pobreza.htm>
- Dirección de Desarrollo Comunal (2012). DIDECO Quillota. Recuperado el 15 de Noviembre de 2013, de <http://www.didecoquillota.cl/web/>
- Fondo de Solidaridad e Inversión Social. (2013). FOSIS. Recuperado el 16 de Noviembre de 2013, de <http://www.fosis.cl/index.php/programas>
- Fundación Integra. (2013). Integra. Recuperado el 16 de Noviembre de 2013, de [http://www.integra.cl/opensite\\_20110824113042.aspx](http://www.integra.cl/opensite_20110824113042.aspx)
- Junta Nacional de Auxilio y Becas. (2013). JUNAEB. Recuperado el 16 de Noviembre de 2013, de <http://www.junaeb.cl/>

- Junta Nacional de Jardines Infantiles. (2013). JUNJI. Recuperado el 16 de NOVIEMBRE de 2013, de [http://www.junji.gob.cl/portal/index.php?option=com\\_k2&view=item&layout=item&id=1441&Itemid=160](http://www.junji.gob.cl/portal/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=1441&Itemid=160)
- Ministerio de Planificación.(2002). Ministerio de Desarrollo Social. Recuperado el 14 de noviembre de 2013, de [http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/admin/docdescargas/centrodoc/centrodoc\\_108.pdf](http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/admin/docdescargas/centrodoc/centrodoc_108.pdf)
- Ministerio de Salud. (2013). MINSAL. Recuperado el 16 de NOVIEMBRE de 2013, de <http://web.minsal.cl/>
- Ministerio del Trabajo. (2013). MINTRAB. Recuperado el 16 de NOVIEMBRE de 2013, de <http://www.mintrab.gob.cl/>
- Servicio Nacional de la Mujer. (2013). SERNAM. Recuperado el 16 de NOVIEMBRE de 2013, de <http://portal.sernam.cl/?m=programa&i=2#>
- Servicio Nacional de la mujer (2013). Recuperado el 31de DICIEMBRE de 2013, de <http://portal.sernam.cl/?m=columna&i=58det>

### **Documentos de Sitios Web**

- Martínez Susana R. (2012). Revista Humanun , Recuperado el 31 de Diciembre de 2013, de <http://www.revistahumanum.org/blog/sobre-pobreza-y-familia-madres-jefas-de-hogar-y-hogares-biparentales/>
- Reportes Estadísticos Comunales (2012). Reportes comunales, Recuperado el 31 de Diciembre de 2013, de <http://reportescomunales.bcn.cl/2012/index.php/Quillota/Sociales>
- Ruiz Silventrini M, (Enero, 2008) Recuperado 08 de Diciembre de 2013, de <http://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>
- Spicker, P. (1997). Biblioteca Virtual. Recuperado el 13 de Noviembre de 2013, de <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/clacso/crop/glosario/06spicker.pdf>



5. Cursos y beneficios que ha recibido del Programa (Marque los que corresponda)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> FOFUCHA                        | <input type="checkbox"/> Fondo concursable PMTJH           |
| <input type="checkbox"/> Secretariado                   | <input type="checkbox"/> Asesoría en Capital Abeja         |
| <input type="checkbox"/> Computación Intermedia         | <input type="checkbox"/> Participación en Expo Quillota    |
| <input type="checkbox"/> Computación Básica             | <input type="checkbox"/> FNDR                              |
| <input type="checkbox"/> Estética                       | <input type="checkbox"/> Apoyo del Centro Minka            |
| <input type="checkbox"/> Manipulación de Alimentos      | <input type="checkbox"/> Servicio de Salud Odontológico    |
| <input type="checkbox"/> Plantas Medicinales            | <input type="checkbox"/> Derivación en Asesoría Legal      |
| <input type="checkbox"/> Plan de Negocios               | <input type="checkbox"/> Derivación en Asesoría Tributaria |
| <input type="checkbox"/> Instalación de Ser. Sanitarios | <input type="checkbox"/> Nivelación de Estudios            |

6. En su opinión el PMTJH, ¿Qué otro servicio cree usted que se debería incluir?

.....  
 .....

**II. Asigne un rango de satisfacción de 1 a 5, considerando**

1= Muy Malo; 2= Malo; 3= Regular; 4= Buena; 5= Muy Buena

Preguntas	1	2	3	4	5
<b>1. Calificar la dimensión de Expectativas del PMTJH:</b>					
1.1 ¿Se le entrego la información solicitada?					
1.2 ¿La información entrega fue la apropiada?					
1.3 ¿Le orientaron acerca de sus dudas y/o consultas?					
<b>2. Calificar la dimensión de Capacitación:</b>					
2.1 ¿Los contenidos pasados en la capacitación elegida fueron los prometidos?					
2.2 ¿La capacitación que tomo cumplió con sus expectativas?					
2.3 ¿El lugar donde se realiza la capacitación es el adecuado?					
2.4 ¿los profesionales prestaron apoyo cuando lo necesito?					
2.5 ¿En general como califica la capacitación recibida?					
<b>3. Calificar la dimensión Servicios:</b>					
3.1 ¿Recibió atención en los tiempos establecidos?					
3.2 ¿La atención cumplió con sus expectativas?					
3.3 ¿Cómo califica la atención que recibió?					

**4. Calificar la dimensión de satisfacción del PMTJH:**

**4.1 El programa presenta fortalezas en cuanto a:**

- |                            |                                   |
|----------------------------|-----------------------------------|
| a) Capacitaciones          | e) Alfabetización Digital         |
| b) Intermediación laboral  | f) Atención en Salud Odontológica |
| c) Apoyo al emprendimiento | g) Otros (menciones.....)         |
| d) Nivelación de Estudios  | h) No presenta                    |

**4.2 El programa presenta debilidades en cuanto a:**

- |                            |                                   |
|----------------------------|-----------------------------------|
| a) Capacitaciones          | e) Alfabetización Digital         |
| b) Intermediación laboral  | f) Atención en Salud Odontológica |
| c) Apoyo al emprendimiento | g) Otros (menciones.....)         |
| d) Nivelación de Estudios  | h) No presenta                    |

**4.3 ¿Qué nota le asigna al programa (de 1 a 7)? \_\_\_\_\_**

**4.4 ¿Ud. recomendaría el PMTHJ?**

- a) Si                      b) No

## 2. Tabulación de Resultados

### Conocimiento del PMTJH

N°	Edad			Conocimiento del Programa			Información acerca del PMTJH				Tipo de Trabajadora		Jefa de Hogar		Nivel de Escolaridad					
	18 - 29	30 - 49	50 o más	si, lo conozco	si, regularmente	no, no lo conozco	Publicidad	Municipio	Amigos o Familiares	otros	Dependiente	Independiente	Si	No	Básica Incom.	Básica Comp.	Media Incom.	Media Comp.	Técnico	Profesional
N°1			x	X					x		x		x				x			
N°2			x	X							x		x			x				
N°3			x	X				x			x		x			x				
N°4			x	X			x				x		x		x					
N°5			x		x					x			x				x			
N°6		x		x						x			x						x	
N°7			x		x		x				x			x	x					
N°8			x		x		x				x			x					x	
N°9			x	x			x				x			x			x			
N°10			x	x						x				x		x				
N°11			x		x						x			x			x			
N°12		x			x						x			x					x	
N°13		x			x						x			x					x	
N°14		x		x							x			x					x	
N°15			x		x			x			x			x					x	
N°16		x			x		x				x			x			x			
N°17		x		x				x			x			x					x	
N°18		x		x			x				x			x			x			
N°19			x		x			x			x			x			x			
N°20		x		x						x				x			x			
N°21		x		x			x				x			x			x			
N°22		x		x						x				x		x				
N°23		x		x			x				x			x			x			
N°24		x		x						x				x		x				
N°25		x		x						x				x		x				

N°26		x		x			x				x	x			x				
N°27		x		x				x			x	x			x				
N°28		x		x					x			x						x	
N°29		x		x			x			x		x						x	
N°30		x		x			x			x		x						x	
N°31		x		x				x			x		x	x					
N°32		x		x			x			x		x						x	
N°33		x			x			x			x		x					x	
N°34		x		x			x				x		x					x	
N°35		x		x					x			x						x	
N°36		x		x					x			x		x					
N°37		x		x				x			x		x					x	
N°38		x		x				x			x		x		x				
N°39		x		x					x			x		x		x			
N°40		x			x				x			x						x	
N°41		x			x					x		x						x	
N°42		x		x						x			x					x	
N°43		x		x			x				x		x			x			
N°44		x		x				x			x		x					x	
N°45		x		x			x				x		x			x			
N°46		x		x				x			x		x					x	
N°47		x		x				x				x						x	
N°48		x		x			x				x		x		x				
N°49		x			x		x				x		x					x	
N°50		x		x			x				x		x						x
N°51		x		x					x			x		x				x	
N°52		x			x				x			x		x				x	
N°53		x		x				x				x		x				x	
N°54		x		x			x					x		x				x	
N°55	x			x			x				x		x					x	
N°56	x			x			x				x			x					x
N°57	x			x				x				x		x				x	
N°58	x			x			x				x		x					x	

N°59	x			x			x					x						x		
N°60	x				x				x			x								x
N°61	x			x				x				x				x				
N°62	x			x					x			x				x				
N°63		x		x					x			x								x
N°64		x		x					x											x
N°65			x	x			x					x								x
N°66		x		x				x				x						x		
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>45</b>	<b>13</b>	<b>51</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>49</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>6</b>	<b>0</b>

### Satisfacción del PMTJH

N°	Dimensión Expectativas del PMTJH			Dimensión de Capacitación					Dimensión Servicios			Dimensión de Satisfacción			
	Entrega de Información	Información Apropriada	Orientación en dudas o consultas	Contenidos de la Capacitación	Cumplió con sus expectativas	Lugar de la capacitación	Apoyo de Profesionales	Calificación de la capacitación recibida	Atención en Tiempos establecidos	La Atención cumplió con sus expectativas	calificación de la atención	fortalezas del PMTJH	Debilidades del PMTJH	grado de Satisfacción PMTJH	Recomendación PMTJH
N°1	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	buen	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	Apoyo Emp.	capacitación	7	Si
N°2	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	regular	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	capacitación	otros	7	Si
N°3	muy buena	muy buena	buen	buen	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	capacitación	otros	7	Si
N°4	buen	muy buena	buen	buen	buen	buen	muy buena	muy buena	muy buena	regular	malo	capacitación	Salud odont.	5	Si
N°5	muy buena	muy buena	muy buena	buen	muy buena	malo	muy buena	buen	buen	buen	buen	capacitación	otros	6	Si
N°6	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	buen	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	Inter. Laboral	capacitación	7	Si
N°7	muy buena	buen	buen	buen	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	capacitación	otros	7	Si
N°8	muy buena	regular	buen	buen	muy buena	muy buena	muy buena	buen	regular	regular	regular	capacitación	Salud odont.	7	Si
N°9	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	capacitación	no presenta	7	Si
N°10	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	buen	regular	regular	capacitación	Salud odont.	6	Si
N°11	buen	buen	buen	buen	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	buen	buen	buen	capacitación	otros	6	Si
N°12	muy	muy	muy	muy	muy	muy	muy	muy	buen	buen	buen	capacita	otros	7	Si

	buena	buena	buena	buena	buena	buena	buena	buena				ción			
N°13	regula r	buena	buena	buena	buena	buena	muy buena	muy buena	buena	buena	buena	capacita ción	Int. Laboral	5	Si
N°14	muy buena	muy buena	buena	buena	buena	buena	buena	muy buena	buena	buena	buena	Apoyo Emp.	capacita ción	6	Si
N°15	buena	muy buena	buena	buena	buena	buena	buena	buena	buena	regular	regular	regular	capacita ción	Salud odont.	6 Si
N°16	buena	buena	muy buena	regular	buena	buena	buena	muy buena	buena	regular	regular	regular	capacita ción	Salud odont.	6 Si
N°17	muy buena	muy buena	muy buena	buena	buena	buena	buena	buena	buena	buena	buena	buena	Salud odont.	capacita ción	6 Si
N°18	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	buena	muy buena	muy buena	capacita ción	Int. Laboral	7 Si
N°19	buena	muy buena	buena	buena	regular	buena	buena	buena	buena	regular	regular	regular	capacita ción	Apoyo Emp.	5 <b>No</b>
N°20	buena	buena	buena	buena	buena	buena	buena	buena	buena	regular	regular	regular	capacita ción	Salud odont.	5 Si
N°21	buena	buena	buena	buena	buena	buena	buena	muy buena	buena	muy buena	muy buena	muy buena	capacita ción	capacita ción	6 Si
N°22	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	buena	buena	buena	buena	buena	muy buena	muy buena	muy buena	capacita ción	nivelació n de estudios	6 Si
N°23	muy buena	muy buena	muy buena	buena	buena	muy buena	buena	buena	buena	muy buena	muy buena	muy buena	capacita ción	otros	7 Si
N°24	muy buena	muy buena	buena	muy buena	buena	buena	buena	muy buena	buena	muy buena	muy buena	muy buena	Salud odont.	no presenta	7 Si
N°25	buena	buena	buena	buena	muy buena	muy buena	buena	buena	buena	regular	regular	regular	capacita ción	Salud odont.	5 Si

N°26	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	buena	buena	buena	capacitación	Apoyo Emp.	7	Si
N°27	muy buena	muy buena	muy buena	buena	muy buena	buena	muy buena	buena	muy buena	muy buena	muy buena	Salud odont.	otros	7	Si
N°28	regular	regular	buena	regular	regular	regular	buena	regular	regular	regular	regular	capacitación	Salud odont.	5	Si
N°29	muy buena	buena	buena	buena	buena	malo	buena	buena	malo	regular	regular	capacitación	Salud odont.	6	Si
N°30	buena	buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	buena	buena	regular	regular	regular	capacitación	Salud odont.	6	Si
N°31	buena	muy buena	muy buena	muy buena	buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	Inter. Laboral	capacitación	7	Si
N°32	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	buena	buena	buena	buena	buena	capacitación	Salud odont.	6	Si
N°33	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	regular	regular	regular	capacitación	Salud odont.	6	Si
N°34	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	buena	muy buena	buena	buena	buena	buena	capacitación	Salud odont.	6	Si
N°35	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	regular	muy buena	buena	buena	buena	buena	buena	Salud odont.	capacitación	5	Si
N°36	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	capacitación	no presenta	7	Si
N°37	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	buena	buena	muy buena	muy buena	no recibe	no recibe	no recibe	Apoyo Emp.	capacitación	7	Si
N°38	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	capacitación	no presenta	7	Si
N°39	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	no recibe	no recibe	no recibe	capacitación	no presenta	7	Si
N°40	buena	buena	buena	muy buena	buena	buena	muy buena	buena	no recibe	no recibe	no recibe	capacitación	Salud odont.	7	Si
N°41	buena	buena	buena	buena	buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	Apoyo Emp.	capacitación	6	Si
N°42	muy buena	buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	no recibe	no recibe	no recibe	capacitación	no presenta	7	Si

N°43	buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	buena	buena	buena	regular	regular	regular	capacitación	Salud odont.	6	Si
N°44	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	buena	muy buena	muy buena	muy buena	no recibe	no recibe	no recibe	Apoyo Emp.	capacitación	6	Si
N°45	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	buena	muy buena	buena	buena	muy buena	muy buena	capacitación	Salud odont.	6	Si
N°46	buena	buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	buena	buena	buena	buena	buena	capacitación	otros	6	Si
N°47	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	Salud odont.	otros	7	Si
N°48	buena	buena	muy buena	buena	muy buena	buena	buena	buena	muy buena	muy buena	muy buena	capacitación	no presenta	6	Si
N°49	buena	buena	muy buena	muy buena	buena	buena	muy buena	buena	buena	buena	buena	capacitación	Salud odont.	7	Si
N°50	muy buena	muy buena	muy buena	buena	muy buena	buena	buena	buena	muy buena	muy buena	muy buena	capacitación	otros	6	Si
N°51	buena	buena	buena	muy buena	buena	buena	buena	buena	no recibe	no recibe	no recibe	Inter. Laboral	capacitación	6	Si
N°52	buena	buena	muy buena	muy buena	muy buena	buena	muy buena	buena	buena	buena	buena	capacitación	otros	6	Si
N°53	buena	buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	capacitación	no presenta	7	Si
N°54	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	buena	buena	buena	buena	Inter. Laboral	otros	7	Si
N°55	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	buena	buena	muy buena	buena	muy buena	muy buena	muy buena	Salud odont.	capacitación	7	Si

N°56	buena	buena	buena	muy buena	buena	buena	buena	buena	buena	buena	regular	capacitación	Salud odont.	6	Si
N°57	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	capacitación	no presenta	7	Si
N°58	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	capacitación	otros	7	Si
N°59	muy buena	muy buena	buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	buena	regular	buena	capacitación	Salud odont.	7	Si
N°60	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	buena	muy buena	muy buena	buena	muy buena	muy buena	muy buena	Salud odont.	capacitación	7	Si
N°61	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	buena	muy buena	muy buena	buena	no recibe	no recibe	no recibe	Inter. Laboral	capacitación	7	Si
N°62	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	buena	muy buena	muy buena	buena	no recibe	no recibe	no recibe	Inter. Laboral	capacitación	7	Si
N°63	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	regular	regular	regular	capacitación	Salud odont.	6	Si
N°64	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	buena	muy buena	muy buena	muy buena	capacitación	Int. Laboral	7	Si
N°65	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	muy buena	capacitación	no presenta	7	Si
N°66	muy buena	muy buena	muy buena	buena	buena	<b>regular</b>	buena	buena	buena	buena	regular	capacitación	Salud odont.	6	Si

Indicadores	Dimensión Expectativas del PMTJH			Dimensión de Capacitación					Dimensión Servicios		
	Entrega de Información	Información Apropiaada	Orientación en dudas o consultas	Contenido s de la Capacitación	Cumplió con sus expectativas	Lugar	Apoyo de Profesionales	Calificación de la capacitación recibida	Atención en Tiempos establecidos	La Atención cumplió con sus expectativas	calificación de la atención
Muy Buena	44	45	46	43	36	36	47	28	26	27	27
Buena	20	19	20	21	27	25	19	38	20	16	15
Regular	2	2	0	2	3	3	0	0	11	15	15
Mala	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	1
Muy Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
No recibe	-	-	-	-	-	-	-	-	8	8	8
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>66</b>

Dimensión de Satisfacción						
Indicadores	fortalezas	Debilidades	Indicadores	Grado de satisfacción	Indicadores	Recomendación
Capacitación	48	15	7	33	SI	65
Apoyo al Emprendimiento	5	2	6	26	NO	1
Intermediación Laboral	6	3	5	7	Total	66
Salud odontológica	7	21	4	0		
Nivelación de Estudios	0	1	3	0		
otros	0	14	2	0		
No presenta	0	10	1	0		
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>66</b>		<b>66</b>		