

# **Informe Final: “Evaluación de Resultados del Programa Acción 2013”**

---

Preparado para el Fondo de la Solidaridad e Inversión Social  
Ministerio de Desarrollo Social de Chile  
por



**30 de Junio del 2015**

**Claudio Bonilla, Ph.D.  
Patricio Navarro, M. Sc.**

## Tabla de contenido

1. Introducción .....	3
2. Programa Acción .....	5
2.1. Objetivos .....	5
2.2. Coherencia y pertinencia de los objetivos .....	9
2.3. Índice Habilitación: Análisis Estadístico .....	11
2.3.1. Revisión de las Bases de Datos.....	11
2.3.2. Prueba de Confiabilidad y Validez.....	13
2.3.2. Análisis del Componente “Vida en Familia” .....	14
2.3.3. Análisis del Componente “Vida en Comunidad” .....	20
2.3.4. Análisis del Componente “Acción Comunitaria” .....	22
2.4. Índice Habilitación: Análisis Cualitativo .....	23
2.4.1. Las afirmaciones y su relación con la habilitación. ....	24
2.4.2. Asignación de las frases en el subíndice de acuerdo a la definición entregada. ....	28
2.4.3. Contenido de las frases del índice.....	31
2.5. La Encuesta: Aplicación .....	51
2.6. Propuesta de nuevo instrumento .....	53
3. Conclusiones.....	65
3.1. A Nivel de Conceptos y Objetivos .....	65
3.2. A Nivel de las Bases de Datos y de su Análisis .....	65
3.3. A Nivel del Índice Habilitación.....	65
3. 4. A Nivel de la Encuesta .....	66
3.5. A Nivel de los Componentes .....	66
3.6. Otros Aspectos .....	67
4. Recomendaciones .....	68
Bibliografía citada.....	71
Anexos.....	72
<b>4.3.3.2. Característica del caso y temas.....</b>	<b>90</b>
<b>4.3.4.2 Características del instrumento y temas .....</b>	<b>92</b>

## 1. Introducción

El objetivo de este documento es la de **establecer la idoneidad de los instrumentos con los que actualmente se evalúan los resultados del Programa Acción FOSIS**, tomando como referencia la ejecución de este programa en el año 2013.

Específicamente **se revisaron los instrumentos e indicadores del Programa, para constatar si están midiendo lo que tienen que medir en el marco de los objetivos del programa y proponer alternativas para mejorar la medición de los resultados del programa**. No está de más señalar que un adecuado levantamiento de sus resultados permite que la institución perfeccione su oferta programática, de manera de sintonizarse en mayor medida con las demandas de los sujetos sobre los que se interviene.

En este sentido, el informe aborda el concepto “habilitación” y de sus implicancias. **Se realiza un análisis conceptual de los objetivos del Programa y cómo éstos se vinculan con la habilitación**. Asimismo, se relaciona con la teoría del Capital Social y otras aplicaciones que se ha hecho del propio concepto en diversos contextos de programas orientados a abordar la pobreza y vulnerabilidad. Además, se aborda críticamente la jerarquización de objetivos que ha realizado el Programa.

**El Índice de Habilidad, junto con sus subíndices, es sometido a un análisis cuantitativo (pruebas estadísticas para analizar su confiabilidad y validez)**. También, se realizan análisis de los resultados de los tres componentes del programa (vida en familia, vida en comunidad y acción comunitaria) a partir de los guarismos que arroja el Índice Habilidad y la eventual correlación que pudieran detectarse con algunos de los atributos de los usuarios. Lo anterior, implicó una depuración de las diferentes bases de datos a partir de un informe preliminar que hizo la consultora y que fue discutido con los funcionarios del FOSIS.

Posteriormente, **se hace un análisis cualitativo del índice habilitación, revisando críticamente las afirmaciones que contiene la encuesta y que los usuarios responden**. Asimismo, se analizan los resultados que los usuarios obtienen en este índice y se cotejan con las opiniones que tienen los profesionales FOSIS y ejecutores sobre lo que mide y la interpretación del significado de las puntuaciones alcanzadas.

Utilizando como fundamento la metodología de Jueces, **se corrobora la clasificación realizada por el programa de las afirmaciones en los cuatro subíndices que componen el índice habilitación (Autoestima, Relaciones interpersonales, Autocuidado y Proyección)**.

Por otra parte, **a través de la visión que tienen los involucrados sobre los resultados del Programa, se identifican aquellos aspectos que se recogen en el índice actual y otros que pudieran incluirse para su medición**. Un capítulo específico se dedica a analizar detalladamente las afirmaciones por subíndice y otro identifica la operatoria de aplicación de la encuesta buscando mejorar su implementación.

Finalmente, **se propone una encuesta a partir de la actualmente existente y se hacen sugerencias sobre la ponderación que debe darse a los distintos subíndices y recomendaciones sobre la aplicación de la encuesta.**

## 2. Programa Acción

### 2.1. Objetivos

El programa Acción para el año 2013, período que contempla esta consultoría, señala que el objetivo general del programa es<sup>1</sup>: **“disminuir la vulnerabilidad de familias en situación de pobreza y/o extrema pobreza, mediante su habilitación para superar su situación”**<sup>2</sup>. Se explicita el concepto de **“habilitación familiar”** como el **“fortalecer las destrezas y capacidades para que una familia inicie un proceso de cambio dirigido al mejoramiento de sus condiciones de vida y de participación ciudadana, permitiéndoles salir de la pobreza cuando se les brindan oportunidades.”**<sup>3</sup>. En este sentido, el Programa realiza un “Proceso de habilitación familiar” en el que se **“... transfiere a las familias las herramientas y competencias que les permiten activar sus capitales (humano, social y físico) para transformar su situación de pobreza”**<sup>4</sup>.

El programa cuenta con dos ejes estratégicos de intervención, a saber:

a) **Acción en Familia**, orientado al trabajo **“hacia su mundo privado, transfiere competencias y herramientas a las familias a través de una estrategia de apoyo psicosocial para la movilización de los capitales de la familia”**<sup>5</sup>. Está vinculado a las relaciones sociales que en la literatura sobre Capital Social se conocen como, relaciones fuertes que son aquellas informales, afectivas y recurrentes en la vida cotidiana<sup>6</sup>. Estas equivalen a las que ocurren en una familia en sus diversas versiones y grupos parentales.

---

<sup>1</sup> FOSIS. **Variables de Intervención Programa Acción. 2013.** Pág. 10. Este es el documento base que se utilizará para considerar los objetivos, conceptos y metodologías del Programa

<sup>2</sup> Esta misma definición está en el manual del programa en el año siguiente. FOSIS. **Acción en Familia. Manual de intervención para la persona facilitadora. 2014**

<sup>3</sup> FOSIS (2013) Op. cit. Pág. 10. Cabe consignar que el componente fortalecimiento de la Vida en Comunidad tiene un objetivo similar, diferenciado en cuanto que lo aborda desde las familias que integran una comunidad. Explícitamente el objetivo es: **“fortalecer capacidades y habilidades a las familias que integran una comunidad a través del ejercicio de sus prácticas relacionadas con aquellas capacidades identificadas en el concepto de capital social como el trabajo colaborativo de las familias, lo que permite abordar necesidades comunes para el fortalecimiento comunitario y familiar”**. Pág. 25. En el caso, del componente Fortalecimiento de Acción Comunitaria/Proyectos Autogestionado el objetivo es más acotado al financiamiento de un proyecto con el que se contribuiría a mejorar el bienestar de la comunidad. El objetivo explicitado dice: **“contribuir al bienestar de una comunidad a través del financiamiento de proyectos presentados por organizaciones sociales que buscan a través de la gestión adecuada de los recursos lograr la solución de un problema o vulnerabilidad que los afecta.”**Pág. 34.

<sup>4</sup> Ibíd.

<sup>5</sup> ibíd.

<sup>6</sup> Conceptos que están tomados de Raczynski, Dagmar; Serrano, Claudia. **Programas de superación de la pobreza y el capital social. Evidencias y aprendizajes de la experiencia en Chile.** Pág. 99 – 132. También es utilizado por Sunkel, Guillermo. **La pobreza en la ciudad: capital social y políticas públicas.** Pág.303 a 338. En R Atria. y otros. **Capital Social y reducción de la pobreza en América Latina y el cambio: en busca de un nuevo paradigma.** Libro de la CEPAL N° 71Santiago, Chile. Enero/ 2003

b) **Acción en Comunidad**, orientado hacia el mundo público de las familias, es decir, a **“las relaciones entre las familias de un territorio específico o que pertenezcan a un mismo grupo social”**. Corresponde a lo que se ha llamado relaciones sociales débiles que son las que conectan a la familia con grupos más amplios – vecinales y/o étnicos<sup>7</sup> - que son portadoras de experiencias y recursos diferenciados. **El fortalecimiento de esas vinculaciones puede provocar sinergias que favorecen la mitigación de las situaciones de vulnerabilidad en las familias.**

Por lo tanto, estas relaciones sociales fuertes que remiten al Componente Vida en Familia (aunque no exclusivamente, ya que contiene elementos vinculados a la comunidad) y las relaciones sociales débiles que se concentran en los componentes de Vida en Comunidad (aunque de nuevo, estos también hacen referencia a la vida en familia), **sugieren que habría una suerte de continuidad entre uno y otro componente, en la cual Vida en Comunidad constituye en alguna medida una “etapa 2” de Vida en Familia.**

Lo anterior se discutió en las entrevistas con algunos responsables de las oficinas regionales de FOSIS, quienes plantean que también podría producirse una “intervención inversa” debido a la dinámica propia del proceso. La opinión siguiente puede resumir este punto de vista:

*“...nuestro primer paso es familia... a partir del fortalecimiento de la vida en familia nosotros podemos lograr, primero lograr un mejor índice de habilitación social una vez que las familias...teóricamente, hipotéticamente están habilitadas perfectamente pueden llegar a cualquiera de nuestras líneas, pueden mantenerse en la línea de acción, ser parte de una Acción Comunidad. ...Como también puede ser el paso inicial el programa de fortalecimiento de la acción comunitaria,...porque nosotros si bien trabajamos con las comunidades, son las familias las que son parte de estas comunidades y en el reconocimiento de sí mismo, en el reconocimiento de los pares también pasa... una etapa de habilitación de las familias mismas y de las personas que lo componen. En ese sentido partimos por lo social, pero tenemos el impacto en los familiares, también digamos es un juego inverso puede ser el punto inicial el fortalecimiento en el área en familia como la vida en comunidad”. (FOSIS VI)*

A su vez, la selección de territorios para la intervención es competencia de la institucionalidad local – principalmente CORE y Municipios – que tiene distintas dinámicas regionales y a menudo suele ser compleja. **Por lo tanto, la continuidad de Acción en Familia como una etapa previa a Acción en Comunidad debiera ser una sugerencia, pero no establecerla como obligatoriedad porque podría generar una dificultad adicional en las conversaciones regionales y locales de selección de territorios.** Lo que sí sería recomendable, es que en aquellas regiones que pudiera realizarse esta secuencia, sería interesante hacerle un seguimiento muy próximo en términos de resultados para ver la factibilidad de ir ampliando la experiencia.

---

<sup>7</sup> La idea de vecindad y etnicidad es propuesta por Durston, John. **Capital social: parte del problema, parte de la solución, su papel en la persistencia y en la superación de la pobreza en América Latina y el Caribe.** En R Atria Pág. 147 a 202.

Siguiendo con el análisis conceptual, se ha relacionado el concepto de “habilitación familiar” con el enfoque de “Habilidades para la Vida” (HpV) que **“se refiere a un grupo genérico de habilidades o destrezas psicosociales que le facilitan a las personas enfrentarse con éxito a las exigencias y desafíos de la vida diaria”**<sup>8</sup>. Es un enfoque que se ha desarrollado preferencialmente en salud y educación<sup>9</sup>, que puede llevar al equívoco de considerar a las personas pobres y vulnerables como niños. Se asume que no está en la concepción del programa, sino que más bien se toman ciertos conceptos del enfoque (HpV) y que se adaptan en la dimensión del índice Habilidad que sirven para medir los logros del Programa en el eje Familia y en el eje Comunidad, como son Autoestima, Relaciones Personales, Autocuidado y Proyección.

En este sentido, se recoge el concepto de habilitación que es más próximo al análisis de grupos vulnerables y a la concepción del desarrollo humano. Desde el punto de vista analítico están las condiciones de habilitación que hace que ciertos individuos o familias surjan de la pobreza o estén en mejores condiciones de hacerlo a pesar de compartir un entorno similar. La investigación de Irarrázaval<sup>10</sup> distingue entre personas **pobres “más habilitadas” que tienden a atribuir su estado a causas personales que pueden controlar, por ejemplo, a su esfuerzo**, lo que significa un sentido de responsabilidad y confianza de que su situación puede cambiar. Por el contrario, **los pobres “menos habilitados”, tienen una autopercepción negativa y su situación se le atribuye a causas externas y, por lo tanto, a la imposibilidad de cambiar su situación por sí sola**.

En las entrevistas y *focus group* que se realizaron básicamente con usuarios que tuvieron altos puntajes en el índice habilitación o que lo mejoraron de forma importante, ellos no se reconocieron a sí mismos como pobres o vulnerables. Abundan testimonios como los siguientes:

*“...el que está en la calle, sin familia, debajo del puente que no tienen qué comer es pobre, uno no, porque uno tiene un techo donde dormir, tiene familia, o sea uno es pobre pero no al extremo de estar botado”.* (Tomado del focus Group Familia)

*“...sabe lo que nunca me gusta a mí es que me catalogaran como familia vulnerable. No me gusta, porque yo no me considero así.... considero pobre a las personas que viven a la orilla de un río...”.* (Usuaría Familia VI Región)

*“para mí pobreza es una persona que no tiene nada, que anda en la calle y te pide un pan o algo para abrigarse. Para mí la gente que dice que viene de barrio humilde no es pobre porque si les da frío pueden prender un fuego y tener calefacción”.* (Usuaría Comunidad VII)

---

<sup>8</sup> FOSIS (2013). Óp. cit Pág. 11

<sup>9</sup> Ver por ejemplo Mantilla, F. **Habilidades para la vida. Una propuesta educativa para convivir mejor. Marco referencial**. Editorial. Fe y Alegría. Bogotá. 2002. Su aplicación en Chile puede verse en Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas. Habilidades para la Vida. <http://www.junaeb.cl/habilidades-para-la-vida>. Revisada 5 de febrero 2015.

<sup>10</sup> Irarrázaval, Ignacio. **Habilitación, pobreza y política social**. Estudios Públicos, N° 59. 1995. Págs. 99 a 165

La importancia del análisis de Irarrázaval es que relevó que **las familias pobres y vulnerables no son homogéneas y, por lo tanto, requiere de un enfoque territorial o local para abordar sus problemas**; además, puso en evidencia que tienen capacidades que deben rescatarse y potenciarse. El Programa Acción cumple esta característica, puesto que se entregan criterios generales de focalización, pero son los FOSIS regionales con el acuerdo de otras entidades (por ejemplo, Municipios) los que seleccionan los territorios de intervención.

En las entrevistas a los profesionales FOSIS – Encargados de Programa y Agentes de Desarrollo local (ADL) – básicamente se ratificó este fenómeno, en la selección local de usuarios:

*“Esta mesa técnica de focalización, es una mesa local que tiene un resorte local, que trabaja en conjunto con el agente de desarrollo local y que a su vez, invita a otros actores relevantes que nos puedan entregar información al respecto” (FOSIS VI).*

*“Nosotros como región acotamos un poquito más todavía para trabajar con familias que tengan alguna característica especial y que esas características le ofrezca una cierta similitud con el resto de familias que vamos a trabajar... confecciona la propuesta, y esa propuesta tiene que ser llevada a IRAL, donde interviene el CORE, el CORE nos dice perfecto mira no nos interesa o sí; ustedes porque eligieron estas comunas y no estas otras.” (FOSIS IV)*

En estos relatos aparecen las complejidades propias de la institucionalidad regional y comunal en este proceso de selección:

*“...que hacen, mayormente los municipios. Generalmente los derivan, ya sean las familias...que no tienen cobertura en ningún programa...es que aquellas familias que el municipio generalmente no tiene la respuesta para darle...” (FOSIS V)*

*“...el proceso de selección, si bien nosotros le planteamos un perfil (de selección) al municipio de las familias con las cuales queremos intervenir, hay municipios que también toman este programa como para cubrir cobertura que ellos no pueden para atender problemáticas familiares que ellos no logran absorber, más por el tipo de problema, cosa que el programa nuestro tampoco... tiene la capacidad de atender.” (FOSIS RM)*

Continuando con los aspectos conceptuales, desde el punto de vista del desarrollo humano se utiliza también el concepto habilitación, por ejemplo, en el Fondo Solidario de Vivienda (FSV) del Ministerio de la Vivienda y Urbanismo de Chile, en que **se espera que las familias sean protagonistas de sus propias soluciones y que estas vayan más allá del acceso a la vivienda, al considerar como parte de sus objetivos la participación, la organización comunitaria y la inserción de la población en un nuevo barrio**, es decir, apunta a mejorar las condiciones de vida<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> De Federico Arroyo; Irene. **Plan de habilitación social: los usuarios opinan**. Revista del Centro de Investigación Social de Un Techo para Chile, año 5, n°8, segundo semestre 2006



Este enfoque de habilitación social también se encuentra en el programa de la Fundación privada chilena “Un Techo para Chile”<sup>12</sup> en la que se le define como: **“un conjunto de acciones programadas, mediante las cuales una comunidad es capaz de adquirir herramientas y desarrollar aptitudes que les permitan mejorar su calidad de vida permanentemente”**<sup>13</sup>. En este caso, el modelo de habilitación social aspira a construir una comunidad sustentable que considera 4 factores: (a) Identidad;(b) Organización y Participación; (c) Autogestión y (d) Inserción en Redes Formales.

**En resumen, desde el punto de identificación del problema y los conceptos que sustentan al Programa Acción, se puede decir que está en sintonía con las corrientes que ven que la pobreza y vulnerabilidad no solo está restringido a los aspectos socioeconómicos, sino que también a otros factores que el concepto de Habilitación considera y en la que aquí se analizaron algunas de sus diversas variantes.**

## **2.2. Coherencia y pertinencia de los objetivos**

A los objetivos Generales del Programa que se vieron más arriba, se añaden los objetivos específicos como son **“Contribuir a que las familias activen sus capitales humanos, físicos y sociales”**. Se detallan cada uno de estos conceptos como:

- *Capital Humano*: Incrementar la capacidad de las familias para utilizar los recursos humanos que tienen disponibles para la generación de ingresos.
- *Capital Social*: Incrementar la capacidad de las familias para utilizar redes sociales y gestionar acciones colectivas comunitarias en forma autogestionada.
- *Capital Físico*: Mejorar las condiciones de habitabilidad básica (vivienda y entorno) de las familias, de manera que éstas puedan contar con un contexto adecuado para desarrollar su vida cotidiana<sup>14</sup>.

**Lo que se quiere plantear es que los objetivos están puestos en sentido contrario a lo que debiera corresponder, partiendo de la propia definición que hace el programa del proceso de habilitación familiar, esto es: “es aquel, mediante el cual, se transfiere a las familias las herramientas y competencias que les permiten activar sus capitales (humano, social y físico) para transformar su situación de pobreza; el programa Acción, provee apoyo en el proceso de habilitación.”**<sup>15</sup> **Es decir, a través de la transferencia de herramientas y competencias van a mejorar la habilitación de las personas y familias que se expresarán en el uso de sus capitales.**

---

<sup>12</sup> Es una Fundación vinculada al movimiento Jesuita que tuvo su origen en Chile en el año 1997 y hoy en día está presente en 19 países de Latinoamérica. [www.techo.org/paises/Chile/techo/historia](http://www.techo.org/paises/Chile/techo/historia). Revisada 6 de febrero 2015.

<sup>13</sup> Atria, Jorge. **Capital social y voluntariado: claves para un financiamiento solidario de la vivienda social. El caso de la fundación Un techo para Chile.** Revista Invi N° 61, Noviembre 2007, Volumen 22: 13 a 30 <http://www.revistainvi.uchile.cl/index.php/INVI/article/view/274/931>

<sup>14</sup> FOSIS (2013). Op. cit. Pág. 10

<sup>15</sup> *Ibíd.*

Por lo tanto, si se utiliza la metodología del marco lógico<sup>16</sup> se diría que el producto del Programa (propósito) es lo que está definido como objetivo general “fortalecer las destrezas y capacidades de las familias” y el Resultado (Fin) es “contribuir a que las familias incrementen sus capitales”. Los bienes y servicios (Componentes) que entrega el programa corresponde a los tres componentes: Vida en Familia, Fortalecimiento de la Vida en Comunidad y Fortalecimiento de Acción Comunitaria. Finalmente, las etapas (actividades) de cada uno de estos componentes son las acciones que se requieren para producirlos (diagnóstico, formación especializada, plan de trabajo, financiamiento de la iniciativa y acompañamiento).

Por otra parte, debiera hacerse una precisión sobre el concepto de Capital Social que se iguala en el Programa a un mismo nivel con el de Capital Humano y Capital Físico. En rigor, estos últimos son atributos (siguiendo la nomenclatura FOSIS) que pueden apoyar al Capital Social. En este sentido, el Capital Social es un concepto superior que se produce en la relación de dos o más sujetos y que requiere la confianza y reciprocidad entre los participantes permitiendo mejorar las oportunidades de los involucrados<sup>17</sup>.

Esta referencia a los diversos aspectos del Capital Social es para proponer que la contribución que hace el programa a nivel del fin haga referencia exclusivamente al Capital Social que es un concepto más amplio y con un mayor potencial explicativo a nivel de impacto. El esquema de esta proposición quedaría como sigue:

*Cuadro 1. Matriz del Marco Lógico Propuesta para el Programa Acción.*

Objetivos	Indicadores de medición	Nivel de evaluación
<b>Fin:</b> <b>Contribuir a que las familias incrementen su capital social</b>	Generación de organizaciones Indicadores asociados al desarrollo humano y territorial	Impacto: Su obtención no depende exclusivamente de FOSIS ni del Programa Acción en particular, sino que de un conjunto de intervenciones

<sup>16</sup>Esta metodología tiene la ventaja de identificar explícitamente distintos niveles de objetivos y obliga a señalar cuáles son los cambios que se espera obtener en la población intervenida. Estos objetivos (lógica vertical) son: **Fin** al que un programa contribuye a lograr en una población más amplia, por lo tanto, no es de su exclusiva responsabilidad de allí que siempre comienza con el verbo “Contribuir”; **Propósito** que es el cambio que se quiere producir en la población intervenida y que depende exclusivamente de la acciones del Programa y, por lo tanto, es de su exclusiva responsabilidad. El éxito del Programa se medirá a este nivel; **Componentes** son los bienes y servicios que entrega el Programa para lograr el Propósito; **Actividades** son las acciones que se requieren para generar los componentes. Ver al respecto, DIPRES. **Metodología para la elaboración de Matriz de Marco Lógico**. 2009. [http://www.dipres.gob.cl/594/articles-111762\\_doc\\_pdf\\_Metodologia.pdf](http://www.dipres.gob.cl/594/articles-111762_doc_pdf_Metodologia.pdf); ILPES. **Metodología del Marco Lógico**. LC/IP/L. 249. 2004

<sup>17</sup> Concepto tomado de Durston, John. Óp. Cit. Existen muchas variantes del concepto Capital Social, de este modo, por ejemplo, no se considera por lo consultores la perspectiva normativa y cultural de Fukuyama; Francis que la define como: “...normas o valores compartidos que promueven la cooperación social. Dentro de esta perspectiva, el capital social es una manera utilitaria de mirar la cultura”. **Capital social y desarrollo: la agenda venidera**. Pág. 33 a 48. En R Atria. Ibíd.

		públicas y privadas.
<b>Propósito:</b>  <b>Familias y Comunidades fortalecen sus destrezas y capacidades.</b>	Índice de habilitación  Resultados del Programa	Resultados: Cambios que ha producido el programa en la población intervenida y que es de su exclusiva responsabilidad
<b>Componentes</b> <b>Acción Familia</b>  <b>Acción Comunidad (Autogestión)</b>	Indicadores de procesos  -Diagnósticos elaborados  -Proyectos realizados  -Financiamiento entregado	Productos entregados: Ligado a la gestión que se haga del Programa

Fuente: Elaboración propia.

## 2.3. Índice Habilidad: Análisis Estadístico

### 2.3.1. Revisión de las Bases de Datos

De acuerdo a lo planteado en las bases técnicas de la licitación, se recibieron las bases de datos del Sistema Nacional de Usuarios (SNU) del programa Acción 2013 así como los cuestionarios aplicados para realizar el levantamiento de datos. Las bases de datos junto con el formato de cuestionario se encontraban estructuradas por componentes del programa (vida en familia, vida en comunidad y acción comunitaria (autogestionado), por lo que se recibieron en total 6 archivos en Excel.

Como parte de los controles de calidad que se realizan en las consultorías prestadas por Bonilla y Asociados, las bases de datos fueron sometidas a una revisión de integridad, validez y consistencia. Esta primera revisión arrojó un detalle de inconsistencias que fueron presentadas a Ghia Gajardo, Jefe del Departamento de Estudios, Evaluación y Gestión del Conocimiento, y a Domingo Vallejos, Analista, en un informe previo denominado “Revisión de la Información Insumo Suministrada por FOSIS”. **Si bien posteriormente se obtuvo una respuesta satisfactoria en materia de las inconsistencias identificadas, quedó claro que a nivel interno existen diferentes versiones de archivos críticos, lo que genera un riesgo para los análisis y evaluaciones.**

Las nuevas bases de datos entregadas fueron revisadas bajo el mismo protocolo de las anteriores. Se identificaron en todo caso registros incompletos o con errores de transcripción, que debieron ser excluidos al momento de realizar los análisis. En este sentido, no se tuvieron en cuenta los abandonos ni aquellos registros sin observaciones en línea base pero si en línea de salida (“situación 1”) o sin observaciones en línea de salida pero si en línea base (“situación 2”) (estos últimos, por las conjeturas desarrolladas, correspondían a usuarios cuya atención inició en 2014).

La base de datos del componente “Vida en Familia” cuenta con información de 5.631 familias y 17.759 usuarios. En esta, se identificaron 169 familias que tenían como condición “abandono” por lo que fueron descartados. Igualmente, se encontraron 27 familias en “situación 1” y 79 en “situación 2”. En consecuencia, tras depurar estos registros, la base de datos alcanzó una cifra de 5.356 observaciones de familias. Las demás inconsistencias, aunque no generan problemas significativos al realizar los análisis cuantitativos, si señalan inconvenientes en el registro de los cuestionarios; a continuación se indican:

- En los Gastos/Ingresos se emplean diferentes escalas, observándose casos en que se registran los valores en miles y en otros no.
- En la columna de “Cumplimiento del Plan Familiar”, 233 registros de familias cuentan con un texto erróneo/ambiguo.
- En la columna “Estado Civil” 1903 registros están vacíos.
- En la columna “Discapacidad” 490 registros están vacíos.
- En la columna “Etnia” 14.566 registros o están vacíos o tienen digitado “xxx” o “0”.
- En la columna “Nacionalidad” 14.636 registros están vacíos.
- En la columna “Privación de Libertad” 5737 registros están vacíos.
- En la columna “Edad” 2 registros son negativos.
- En la columna “Escolaridad” 2881 registros no tienen el nivel escolar definido.

Adicionalmente, la base de datos presentaba problemas<sup>18</sup> en cuanto a la disposición de la información, en el sentido que los datos correspondientes a los integrantes de la familia no estaban estructurados siguiendo un orden coherente. Lo anterior es relevante pues para algunos análisis se pretendía hacer un emparejamiento entre la información del grupo familiar con la información de cada integrante. Empleando lenguaje de programación en Excel fue posible finalmente emparejar 4.187 registros de familias con los del representante de la familia.

Por su parte, la base de datos del componente “Vida en Comunidad” posee la información de 1.863 familias y 4.362 usuarios. Los abandonos alcanzan 85 registros de familias. En “situación 1” se identificaron 4 familias mientras que en “situación 2” estás ascienden a 5. Tras depurar las anteriores observaciones, la base de datos estaba formada por 1.769 registros de familias. Al igual que en el caso anterior, los problemas de disposición de la base de datos impidieron hacer un

---

<sup>18</sup> En términos más específicos, el problema era el siguiente: se deseaba realizar un análisis del puntaje obtenido por el jefe de hogar; se pensaba que en todos los casos el jefe de hogar (denominado representante) era el primer registro del bloque de la derecha donde estaban consignados los datos de la familia. Se encontró como primer obstáculo que no necesariamente el jefe de hogar (representante) estaba en la primera posición, para lo que se programó unas líneas en *visual basic* que permitían ordenarlos, dejando al representante en la primera posición de este bloque. No obstante, en seguida se identificó que no todas las familias especificaban que miembro era el representante del hogar ante el programa, por lo que para efectos del análisis econométrico se tuvo que desechar aquellas familias que no contaban con tal especificación.

emparejamiento completo de los dos bloques de información, pudiéndose solo ejecutar para 1.343 familias. Como inconsistencias menores se encontró lo siguiente:

- En la columna “Estado Civil” 853 registros están vacíos.
- En la columna “Etnia” 3.458 registros están vacíos.
- En la columna “Nacionalidad” 3.491 registros están vacíos.
- En la columna “Escolaridad” 356 registros están vacíos.
- En la columna “Discapacidad” 63 registros están vacíos.
- En la columna “Privación de Libertad” 859 registros están vacíos.

Finalmente, la base de datos del componente “Acción Comunitaria” cuenta con 191 registros de organizaciones que agrupan 2.674 integrantes. En este caso, los abandonos ascienden a 3. Se encontraron 70 registros de usuarios sin datos en la línea de base del Índice de Habilitación y 374 sin registros en la línea de salida para el mismo indicador. No se identifican otro tipo de inconsistencias relevantes para la evaluación.

### 2.3.2. Prueba de Confiabilidad y Validez

Mediante la prueba de confiabilidad se busca establecer si el cálculo del Índice de Habilitación (*IH*) es consistente, esto es, si mide de manera coherente el fenómeno que desea medir. Para lo cual se utiliza, por una parte, el cálculo del coeficiente de Cronbach, que varía de 0 a 1 (siendo 1 una perfecta confiabilidad), y cuya expresión matemática está dada por la ecuación 1. **Para que un instrumento sea considerado confiable su el valor del coeficiente de Cronbach debería ser cercano o superior a 0,7.**

$$\alpha = \left( \frac{K}{K-1} \right) \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_T^2} \right] \quad (1)$$

Donde  $K$  representa el número de ítems que integran el instrumento,  $S_i^2$  es la desviación estándar del *i-ésimo* ítem y  $S_T^2$  es la desviación estándar del valor total del instrumento.

Por su parte la validez, como concepto asociado a la lógica matemática, se refiere a una aproximación potencial a la verdad de una conclusión, proposición o inferencia. **Es decir, es un método a través del cual se analiza si el instrumento con el que se evalúa el programa Acción mide realmente lo que dice medir.**

La validez de la conclusión trata de establecer si realmente existe una relación entre los ítems y el instrumento; es por tanto un análisis más de tipo cualitativo que requiere juicios expertos, que para efectos prácticos se llevan a cabo con una evaluación que varía de 0 a 1. De existir esta relación, la validez interna busca determinar si es de tipo causal y si el efecto responde a la causa; puede calcularse a través de coeficientes de contingencia, Spearman-Brow, Pearson o la Técnica de Aiken. Por lo tanto, como es esperable desde la perspectiva estadística, el enfoque propuesto para determinar la validez interna está resumido en la ecuación (2),

$$r = \frac{\hat{S}_{XY}}{\hat{S}_X \hat{S}_Y} \quad (2)$$

Donde  $\hat{S}_{XY}$  es la covarianza entre el ítem  $X$  a validar y el puntaje global total,  $\hat{S}_X$  es la varianza del ítem  $X$  a validar y  $\hat{S}_Y$  es la varianza del puntaje global (instrumento). Valores del coeficiente de la ecuación 2 por encima de 0,3 señalan que el ítem evaluado aporta información válida al instrumento (el coeficiente se mueve entre 0 y 1).

Las pruebas de confiabilidad y validez fueron realizadas para el Índice de Habilitación de cada uno de los componentes del programa Acción (Vida en Familia, Vida en Comunidad y Acción Comunitaria), tanto en la línea base como en la línea de salida, y sus resultados se detallan a continuación. Los cálculos estadísticos fueron llevados a cabo en STATA y se omitieron las observaciones definidas como “Abandono” en la columna “Estado”.

El cuadro 2 resume los principales resultados del cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach realizado. **En todos los casos, el coeficiente es superior a 0,7 e inclusive muy cercano a 1, lo que viene a indicar que, desde el punto de vista estadístico, el Índice de Habilitación es un instrumento consistente.**

*Cuadro 2. Cálculo del Coeficiente de Cronbach.*

	Vida en Familia		Vida en Comunidad		Acción Comunitaria	
	LB	LS	LB	LS	LB	LS
<b>Número de Observaciones</b>	5462	5462	1778	1778	2674	2674
<b>Coeficiente de Cronbach</b>	0,8215	0,8979	0,8823	0,8556	0,8996	0,9485

Fuente: cálculos propios.

En el Anexo 1 están presentados de manera detallada los resultados del cálculo de confiabilidad, junto con los comandos de STATA empleados. La columna “Alpha” indica cuál sería el coeficiente Cronbach en caso de eliminarse el ítem (subíndice) analizado; solo en el caso de los subíndices de base y de salida del componente de acción comunitaria, la eliminación de ítems aportaría mayor confiabilidad desde el punto de vista estadístico.

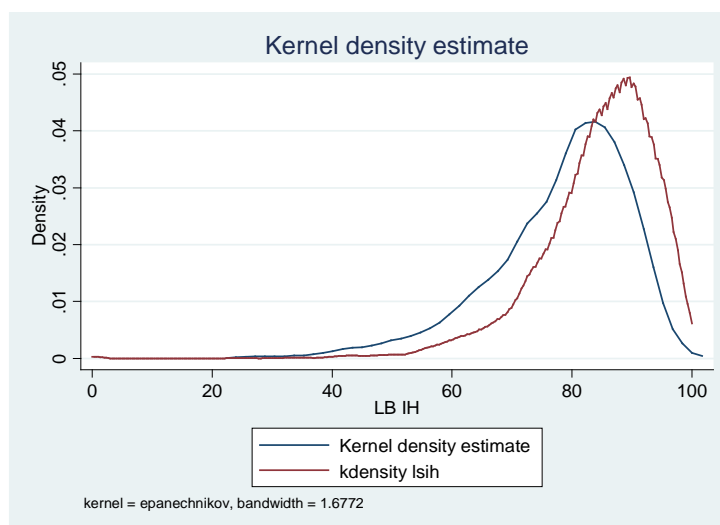
De otro lado, en el Anexo 2 están consignados los resultados del test de validez interna. Estos indican que existe una alta correlación entre cada uno de los subíndices (autoestima, relaciones personales, autocuidado y proyección) y el índice de habilitación, lo cual no es un resultado sorprendente si se tiene en cuenta la manera en que está construido el índice (adición de los diferentes subíndices). Empleando un coeficiente de confianza del 95%, la correlación es estadísticamente significativa.

### 2.3.2. Análisis del Componente “Vida en Familia”

A partir del índice de habilitación en su línea base (**LB\_IH**) y en su línea de salida (**LS\_IH**) se calculó la variable **DifIH**, la cual mide el incremento (o decremento) del índice entre ambos momentos del tiempo (base y salida). **Un incremento de este, en teoría podría estar asociado a un cumplimiento de los objetivos del programa Acción, pues se trata precisamente de habilitar a las personas para superar las condiciones de pobreza y vulnerabilidad.** En la Figura 1 están representados los diagramas de densidad de las variables **LB\_IH** y **LS\_IS**, cuyos valores promedios son 78,12 y 84,37.

Llama la atención que existen valores de **LB\_IH** iguales a 100 o superiores a 90, pues estaría indicando o bien una falta de focalización de participantes, toda vez que no parece tener mucho sentido habilitar a usuarios que ya se encuentran habilitados, o que el instrumento de medición no logra capturar adecuadamente la condición de la persona/familia. Este punto se analizó más adelante en que se plantean varias interrogantes al respecto. La Tabla de Frecuencia de la variable **LB\_IH**, disponible en el archivo en Excel anexo a este informe y denominado “Análisis Vida en Familia”, indica que el 49,7% de las familias contaban con índice de habilitación igual a superior a 80 puntos, lo que respalda la inquietud anterior.

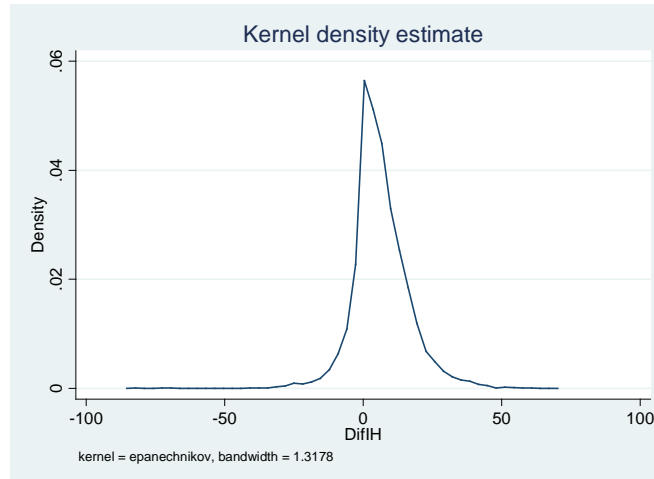
**Figura 1. Densidad de las Variables LB\_IH y LS\_IH.**



Fuente: Cálculos propios a partir de la base de datos “Vida en Familia”.

Puede observarse que la variable **LS\_IH** presenta un desplazamiento hacia la derecha, que está asociado al incremento cercano a los 6 puntos (promedio) respecto a la situación base. La Figura 2 representa el diagrama de densidad de la mencionada variable creada, cuya media a nivel nacional fue de 6,25, con un máximo de 69 y un mínimo de -89 (recuérdese que tanto **LB\_IH** como **LS\_IH** fluctúan entre 0 y 100).

**Figura 2. Densidad de la Variable DifIH (Diferencia entre los índices de habilitación base y salida)**



Fuente: Cálculos propios a partir de la base de datos “Vida en Familia”.

Solo como una descripción de los datos analizados podemos decir que en el archivo “Análisis Vida en Familia” observamos que la mayor diferencia entre línea base y línea de salida del índice de habilitación se encuentra en la Región VIII (69 puntos), mientras que en promedio la Región en la que mayor fue el incremento es la IX con 12,98 puntos. En la Región III se identificó el mayor retroceso del índice de habilitación (-84 puntos) y la Región que en promedio presenta los menores incrementos de la línea de salida respecto a la base es la IV con 1,56 puntos.

En términos la evolución de la variable *DifIH* de acuerdo a la Jefatura del Hogar se observa una leve diferencia en favor de las mujeres. Mientras que en promedio cuando un hogar es administrado por un hombre el incremento promedio del índice de habilitación fue de 6,12, cuando lo hace una mujer el resultado promedio es de 6,35. Lo anterior no necesariamente estaría indicando que los hogares administrados por mujeres pueden alcanzar una mayor habilitación, pues debe tenerse en cuenta que el puntaje base promedio de los hombre era 78,58 contra 77,77 de las mujeres, por lo que la diferencia puede responder a una situación de partida.

Por otra parte, al analizar la variación del índice de habilitación (*DifIH*) por la composición de la familia, los resultados indican que, en promedio, los mayores incrementos se presentan en los hogares unipersonales (9,11) y los menores en los hogares extensos biparentales (5,63). Este resultado podría señalar que en la medida que la estructura de un hogar es mucho más compleja se hace más dificultoso dotarlos de las habilidades que busca entregar el programa. Lo hogares uniparentales eran los que contaban con un menor índice de habilitación en la situación base (72,25 en promedio), por lo que ellos tenía mayor espacio para mejoras también.

Un resultado similar al anterior ocurre en el caso de los jefes de hogar que buscan trabajo por primera vez, pues estas familias presentan en promedio el mayor incremento del índice de habilitación (10,0), mientras que en los demás estados ocupacionales varían entre 6,9 y 5,7. **No parecen existir razones causales que expliquen esta relación.**



Como es de esperarse, en los hogares en los que la participación se califica como “permanente”, se presenta un incremento del índice de habilitación de 6,72 puntos en promedio, en contraposición a aquellos hogares en los que se considera que la participación es “poca”, en los que el incremento promedio es solo de 3,19. Asimismo, en los hogares en los que se cumplió con más del 80% del plan familiar, el incremento promedio fue de 6,8 puntos y en aquellos en que el cumplimiento fue inferior al 15% se calculó una caída del índice de habilitación de -1,98 puntos promedio. Así pues, se demuestra lo importante que es una participación constate en el programa y el cumplimiento de las metas programáticas propuestas al inicio de la intervención para la obtención de una mejor habilitación.

En el cuadro 3 están consignados los resultados del test de diferencia de medias (o medianas cuando los datos distribuían como no normales), mediante el cual se trata de establecer si la variable *DifiH* puede ser explicada por diferencias en el sexo del usuario, su zona de residencia, el tamaño de la familia, entre otras características socioeconómicas. Este análisis es llevado a cabo para tratar de capturar algunas posibles relaciones causales, y así explicar parte de la variación del indicador (todas las variables explicativas se han construido como variables dicotómicas, esto es que toman el valor de 1 cuando cumplen un criterio y 0 en otro caso).

*Cuadro 3. Test de Diferencia de Medianas (correlación entre variables cuantitativas y cualitativas).*

Variable	¿Normalidad?	Media		Test UMW		Test K	
		0	1	Z	Ho	Chi	Ho
<i>regionm</i>	No	6,64191	5,578197	4,793	Rechazada	25,3136	Rechazada
<i>zona</i>	No	5,919267	6,378413	-2,052	Rechazada	7,8758	Rechazada
<i>jefehogar</i>	No	6,35468	6,116833	1,739	Aceptada	1,3146	Aceptada
<i>n_i_trab</i>	No	6,990155	6,139074	2,294	Rechazada	3,0233	Aceptada
<i>part_familiar</i>	No	4,686482	6,717781	5,326	Rechazada	14,5838	Rechazada
<i>cumpl_plan</i>	No	4,361065	6,79923	-7,924	Rechazada	39,7799	Rechazada

Fuente: Cálculos propios a partir de la base de datos “Vida en Familia”. Convenciones: “región” es 1 si pertenece a la región metropolitana 0 en otro caso; “zona” es 1 si es urbana y 0 si es rural; “jefehogar” 1 si la jefatura del hogar es llevada por un hombre y 0 si es llevada por una mujer; “n\_i\_trab” es una variable que toma el valor de 1 si por lo menos un integrante de la familia trabajo y 0 en caso que ninguno lo haga; “part\_familiar” toma el valor de 1 si la participación del hogar es permanente y 0 en otro caso; “cumpl\_plan” toma el valor de 1 si el cumplimiento del plan familiar es mayor al 80% y 0 en otro caso.

En el Cuadro 3, La columna “¿Normalidad?” indica si los datos de la variable *DifiH* distribuyen normal cuando se clasifican o separan por cada una de las variables listadas en las diferentes filas de la primera columna. La columna “Media” muestra la media de la variable dicotómica cuando toma el valor de 0 y cuando toma el de 1. Cada variable (dicotómica) representa la diferencia entre la línea base y la línea de salida del índice del habilitación de acuerdo a una característica de la familia. A modo de ejemplo, en el caso de “*regionm*”, indica la media de la diferencia del índice de habilitación cuando la familia pertenece a la Región Metropolitana (1) y cuando esta no pertenece

(0). La Región Metropolitana es la que concentra la mayor parte del PGB nacional y por consiguiente, ofrece las mayores oportunidades para poder salir de la pobreza.

El Test UMW se refiere la prueba estadística de U Mann Whitney, mediante la cual se intenta probar la hipótesis nula de que las dos poblaciones (una cuando la variable toma el valor de 1 y la otra cuando toma el valor de 0) poseen la misma distribución, mientras que el test K verifica la hipótesis de igualdad de las medianas (en caso de comprobarse no normalidad).

“Z” hace referencia al estadístico con el que se decide si se rechaza o se acepta la hipótesis nula del test UMW y Chi al estadístico del test K, Chi y “Ho” hace referencia a la decisión que finalmente se tome sobre ambos test. Para mayores detalles técnicos del test de diferencias de medias (o medianas) ver el Anexo 3. Así mismo, el detalle de los cálculos puede ser consultado en el archivo Excel anexo “Análisis Vida en Familia”. A modo de resumen el Cuadro 3a sintetiza el significado de las diferentes columnas del Cuadro 3.

**Cuadro 3a. Test de Diferencia de Medianas (correlación entre variables cuantitativas y cualitativas).**

Columna del Cuadro 3	Significado
<i>Normalidad</i>	Indica si la variable analizada es normal o no (determinado mediante un test estadístico).
<i>Media “0”</i>	Es el valor de la media de la variable dicotómica cuando esta toma el valor de 0. Por ejemplo, en el caso de la variable región, esta es 1 cuando la familia pertenece a la Región Metropolitana y 0 en otro caso. Por tanto, en esta columna-fila estará consignado el valor de la media de la diferencia del índice de habilitación para las familias que no pertenecen a la Región Metropolitana.
<i>Media “1”</i>	Es el valor de la media de la variable dicotómica cuando esta toma el valor de 1.
<i>Test UMW “Z”</i>	Prueba estadística para determinar si las dos poblaciones analizadas poseen la misma distribución (las poblaciones analizadas son el valor de la media del índice de habilitación cuando la variable dicotómica toma el valor de y cuando toma el valor de 1).
<i>Test UMW “Ho”</i>	Estadístico (o nivel de referencia) para determinar si se puede o no rechazar la hipótesis nula.
<i>Test K “Chi”</i>	Prueba estadística para determinar si se cumple la hipótesis de igualdad de medianas.
<i>Test K “Ho”</i>	Estadístico (o nivel de referencia) para determinar si se puede o no rechazar la hipótesis nula.

Fuente: Cálculos propios a partir de la base de datos “Vida en Familia”. Convenciones: “región” es 1 si pertenece a la Metropolitana

**Los resultados del Cuadro 3 indican que en general la variable *DifIH* se comporta como una variable no normal, lo que implica que el test deba desarrollarse a partir de la comparación de las medianas y no de las medias.** Mediante el test UMW se observa que, exceptuando la variable jefe de hogar, la hipótesis nula de igualdad la distribución entre ambas poblaciones (cuando la variable toma el valor de 0 y cuando toma el valor de 1), es rechazada.

**Asimismo, el test K conduce a concluir que, excepto en el caso de las variables jefe de hogar e integrantes que trabajan, puede decirse que las medianas de las variables cuando éstas toman el valor de 1 y de 0 presentan diferencias desde el punto de vista estadístico.**

**Esto implica que el incremento en el índice de habilitación puede ser explicado a partir de las diferencias que se presentan en las diferentes variables socioeconómicas consideradas.** Por ejemplo, para el caso de la variable región, que toma el valor de 1 cuando el usuario se encuentra en la región Metropolitana y 0 en caso contrario, existe una diferencia entre el puntaje incremental mediano del índice de habilitación de ambos grupos.

Lo mismo sucede con variables como la zona en la que viva la familia (urbana o rural), la participación familiar y el cumplimiento del plan (en el caso de estas dos últimas variables no constituye un resultado novedoso). La magnitud de la diferencia entre uno y otro caso (siguiendo con el ejemplo, entre vivir o no en la región metropolitana) puede establecerse mediante regresiones estadísticas.

Con el propósito de identificar posibles factores estructurales de las familias que afecten la variación del índice de habilitación, se llevaron a cabo una serie de regresiones estadísticas. De existir alguna relación entre las características familiares y la variable *DifIH*, se tendría una herramienta que señalaría a priori qué tan efectiva podría ser la intervención (en términos de habilitación).

Como primer modelo se ejecutó una regresión de la variable *DifIH* contra la región de la familia (1 si pertenecía a la RM y 0 en otro caso), su zona (1 urbano y 0 rural), el tipo de jefatura de hogar (1 hombre y 0 mujer), el número integrantes que trabajan, el número de integrantes que aportan ingresos, el número de integrantes menores de 18 años que trabajan, la participación familiar (1 permanente y 0 en otro caso), el cumplimiento del plan familiar (1 para más del 80% y 0 en otro caso) y el monto de la iniciativa financiada.

**En este modelo, solo las variables cumplimiento del plan familiar y participación de la familia resultaron significativas desde el punto de vista estadístico (con signo positivo), aunque la significancia del modelo en su conjunto es baja (el R-cuadrado es de 0,0163). Los resultados pueden ser consultados en el Archivo anexo “Análisis Vida en Familia”.**

Finalmente, se estimó un modelo regresando la variable *DifIH* contra características del representante de la familia, estas son, su edad, su sexo, su nivel de escolaridad, su condición de privación de libertad (recluido o no) y su condición física (discapacitado o no). Como en el modelo anterior, las variables que calificaban un estado fueron convertidas en binarias. Para el caso del sexo, se indicó 1 en caso de ser hombre y 0 en caso de ser mujer; para la condición física se definió 1 para el caso que no haya discapacidad y 0 en otro caso y para para privación de libertad se indicó 1 si presentaba algún tipo de reclusión y 0 en otro caso. **Ninguna variable resultó significativamente estadística, esto es, ninguna explica la variación del índice de habilitación. Es**

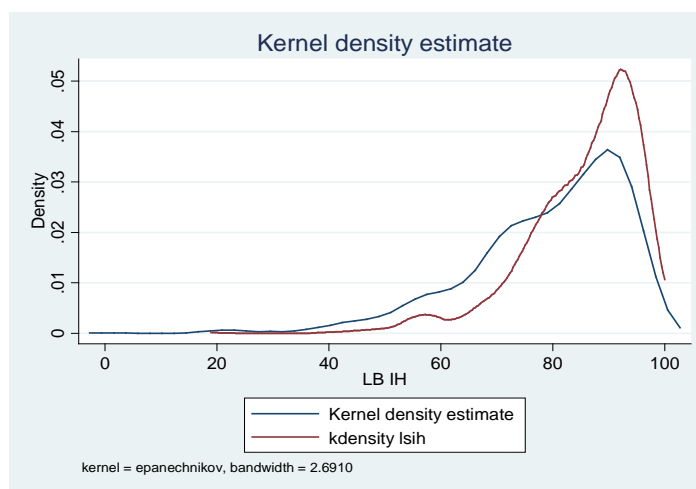
decir, la conclusión es que la variación en los niveles de habilitación de la familia son independientes de las características particulares del jefe de hogar.

### 2.3.3. Análisis del Componente “Vida en Comunidad”

Siguiendo el razonamiento de la sección anterior, en este se lleva un análisis descriptivo de las variables más relevantes del programa Acción 2013 en su componente “Vida en Comunidad”. El cuestionamiento sobre el proceso de focalización de los beneficiarios es válido también en el caso de este componente, toda vez que en la medición de base el índice de habilitación alcanza un valor de 79,27, con observaciones que incluso superan los 90 puntos y llegan a los 100. El 55,2% de las observaciones contaba con un índice de habilitación igual o superior a 80 puntos. En la Figura 3 se compara el diagrama de densidad del índice de habilitación en su línea base (*LB\_IH*) con el índice en su línea de salida (*LS\_IH*); se observa un leve desplazamiento hacia la derecha, que equivale a la diferencia entre ambos (6,14 puntos en promedio).

En el caso de la diferencia entre índices de habilitación en línea base y línea de salida (*DifIH*), el 65,8% de los datos (de los incrementos) están concentrados entre 1 y 20 puntos. El valor promedio de esta variable es de 6,14 puntos y su desviación estándar es 13,88. Por regiones, el mayor incremento se presentó en la Región XIV con 15,3 puntos en promedio, mientras que el menor incremento se observó en la Región VII con 3,2 puntos promedio. No obstante, la Región que mayor índice de habilitación registró fue la VI con 92,53 puntos en promedio (su línea base promedio había sido de 80,6 puntos). Mayores detalles de la variable *DifIH* por regiones pueden ser consultados en el archivo anexo a este informe “Análisis Vida en Comunidad”.

Figura 3. Diagramas de Densidad de las Variables *LB\_IH* y *LS\_IH*.



Fuente: Cálculos propios a partir de la Base de Datos suministrada por FOSIS.

**Por sexo del jefe de hogar, el mayor incremento promedio se presenta entre las mujeres con 6,5 puntos en comparación con los 5,9 puntos de los hombres.** Las líneas de base del índice de habilitación para ambos sexos eran muy similares, lo que hace pensar que para el caso de este componente se genera un incremento adicional en el índice de habilitación si el hogar es administrado por una mujer.

A diferencia de lo que sucede en el componente “Vida en Familia”, **en este caso el mayor incremento de *DifIH* por composición de la familia se presenta en las “Nucleares Monoparentales” con 8,01 puntos y el menor incremento se observa en las familias “Extensas Biparentales”.** En la línea base, el índice de habilitación más alto se presentaba en las familias “Unipersonales” con 82,88 puntos. Como era de esperarse, en la medida que las familias presentan mayor compromiso y que la intensidad de este es mucho mayor, el índice de habilitación suele presentar incrementos más elevados (6,7 puntos en promedio).

En el Cuadro 4 se encuentran las correlaciones entre *DifIH* y diferentes variables características de las familias. Como se hizo anteriormente, las variables no numéricas se transformaron usando números binarios. Así, “regionm” indica si la familia pertenecía (1) o no (0) a la Región Metropolitana; “jefehogar” tomaba el valor de 1 si el jefe de hogar era hombre y 0 en el caso de ser mujer; “zona” era 1 si la familia habitaba en una zona urbana y 0 si lo hacía en la zona rural; “compr\_familia” era 1 si la familia participaba esporádicamente, 2 si lo hacía poco y 3 si lo hacía de manera permanente (el Cuadro 3a sigue es válido para entender el significado de las columnas del Cuadro 4).

**Cuadro 4. Test de Diferencia de Medianas (correlación entre variables cuantitativas y cualitativas).**

Variable	¿Normalidad?	Media		Test UMW		Test K	
		0	1	Z	Ho	Z	Chi2
<i>Regionm</i>	No	6,19717	5,53061	1,672	Aceptada	0,9321	Aceptada
<i>Zona</i>	No	6,05939	6,18657	-1,28	Aceptada	0,0381	Aceptada
<i>Jefehogar</i>	No	6,474	5,85048	1,03	Aceptada	0,5066	Aceptada
<i>n_i_trab</i>	No	6,05556	6,16113	0,912	Aceptada	0,0024	Aceptada
<i>compr_familiar</i>	No	5,27221	6,67229	-4,026	Rechazada	14,856	Rechazada
<i>cumpl_plan</i>	No	5,25706	6,73164	-4,308	Rechazada	17,623	Rechazada

Fuente: Cálculos propios a partir de la base de datos “Vida en Familia”. Convenciones: “región” es 1 si pertenece a la región metropolitana 0 en otro caso; “zona” es 1 si es urbana y 0 si es rural; “jefehogar” 1 si la jefatura del hogar es llevada por un hombre y 0 si es llevada por una mujer; “n\_i\_trab” es una variable que toma el valor de 1 si por lo menos un integrante de la familia trabaja y 0 en caso que ninguno lo haga; “compr\_familiar” toma el valor de 1 si el compromiso del hogar es permanente y 0 en otro caso; “cumpl\_plan” toma el valor de 1 si el cumplimiento del plan familiar es mayor al 80% y 0 en otro caso.

La lógica de los test mostrados en el Cuadro 4 es la misma que la descrita en el caso del Cuadro 3. Se observa que en general no puede concluirse que las medianas de las variables analizadas difieran entre ellas cuando la variable toma el valor de 1 y de 0. **En este caso, puede afirmarse que**

no existe una diferencia entre el puntaje mediano de un usuario que, por ejemplo, vive en la región metropolitana y otro que vive por fuera de esta. En otras palabras, no se detecta una asociación entre la región y la zona en la que vive cada usuario, el tipo de jefatura de hogar, el que hayan personas de la familia trabajando, con el puntaje incremental del índice de habilitación.

Tal relación sólo se comprueba en el caso de las variables compromiso de la familia y cumplimiento del plan, pero como antes, este resultado no constituye ninguna novedad pues es de esperarse que una familia que participa más activamente y que ha cumplido con su plan de trabajo, alcance una variación en el índice de habilitación mucho mayor. Los resultados detallados de los test pueden consultarse en el archivo Excel anexo “Análisis Vida en Comunidad”.

Se efectuó un análisis de regresión estadística para tratar de comprobar si existían algunas variables del entorno familiar que pudieran explicar la evolución del índice de habilitación. **No obstante, no se identificaron relaciones causales relevantes bajo ninguno de los modelos estimados, pues ninguna de las variables presentaba significancia estadística y los modelos en general tenían baja capacidad explicativa.** Los resultados pueden ser consultados en el archivo anexo al informe “Análisis Vida en Comunidad”.

#### 2.3.4. Análisis del Componente “Acción Comunitaria”

Mediante este componente, el programa Acción 2013 atendió 191 organizaciones que contaban con un total de 2.674 usuarios, lo que implica un promedio de 14 usuarios por organización. **Por regiones, la que mayor número de organizaciones concentró fue la metropolitana con 50, seguida de la Región X en la que se observaron 28.** Por su parte, en la Región VI solo se identificaron 3 organizaciones, siendo en consecuencia la de menor cantidad de beneficiarios mediante este componente.

El valor promedio del índice de habilitación en línea base fue de 78,34 y el valor de salida promedio fue de 81,28, por lo que el aumento promedio entre uno y otro punto fue de 2,94, **significativamente menor al de los demás componentes.** El cuadro 5 detalla las observaciones realizadas por los gestores del programa en su componente “Acción Comunitaria”. En el 63% de los casos la participación de los grupos se considera que existe compromiso con el proceso, lo que lanza una primera señal sobre el buen funcionamiento del componente en términos operativos.

*Cuadro 5. Observaciones realizadas a los Grupos.*

Observación	No. Grupos con Observación
Abandonos	3
Sin observaciones	1

<b>Grupo ejecutor responde a los compromisos con FOSIS en el proceso de contratación</b>	120
<b>Hay participación de la comunidad en la génesis del proyecto</b>	15
<b>Proyecto con pocas observaciones</b>	19
<b>Se observa un grupo cohesionado</b>	33
<b>Total general</b>	191

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos suministrada por FOSIS.

Como en los casos anteriores se realizaron algunas regresiones estadísticas para tratar de capturar alguna posible relación entre las variables estructurales de las familias y su incremento en la habilitación. **No hay, sin embargo, evidencia estadística que permita soportar esta hipótesis toda vez que la significancia estadística de los parámetros estimados es baja y la capacidad explicativa de los modelos ajustados (R-cuadrado) no alcanza ni siquiera el 10%.** Mayores detalles pueden consultarse en el archivo “Análisis Acción Comunitaria”.

## 2.4. Índice Habilidad: Análisis Cualitativo

Se ha construido un instrumento para medir habilitación (concepto analizado en el punto 2.1), mediante el cual las personas encuestadas responden con alternativas a una serie de afirmaciones que se clasifican en los subíndices que constituyen el Índice Habilidad. Cada subíndice tiene una ponderación cuya sumatoria final es 100. El detalle por componente es el siguiente:

*Cuadro.6 Índice Habilidad: Subíndice y afirmaciones*

Subíndice	COMPONENTES					
	FAMILIA		COMUNIDAD(1)		ACCIÓN COMUNITARIA (AUTOGESTIONADO) (1)	
	N° Afirmaciones	% Ponderación	N° Afirmaciones	% Ponderación	N° Afirmaciones	% Ponderación
<b>Autoestima</b>	8	28	6	15	8	15
<b>R. Personales</b>	22	21	18	32	18	32
<b>Autocuidado</b>	11	21	24	20	20	20
<b>Proyección</b>	16	30	10	33	9	33
<b>TOTAL</b>	57	100	58	100	55	100

Fuente: Elaboración propia a partir de las bases de datos suministradas por FOSIS. (1) Básicamente las afirmaciones en estos dos componentes son los mismos, por lo que en los futuros análisis se tomaran como uno solo.

Lo primero que debe decirse es que se valora el esfuerzo de construir un instrumento de medición en temas psicosociales y del capital social, aspecto en el que aún la misma teoría tiene muchas respuestas por ofrecer. Sin duda, la medición de la habilitación de las personas, familias y comunidades requiere distintos tipos de instrumentos, desde preguntas como las que incorpora el programa hasta entrevistas en profundidad pasando por algunos indicadores territoriales. El

esfuerzo del Programa se orienta específicamente a medir la situación de los usuarios al inicio (Línea de base) y al término del Programa (Resultados), cuestiones que se abordan en esta consultoría.

#### 2.4.1. Las afirmaciones y su relación con la habilitación.

En el cuadro 7 se muestra los puntajes que tuvieron los usuarios en la medición de línea de base del Índice Habilidad en los componentes Vida en Familia y Vida en Comunidad.

**Cuadro 7. Puntajes mínimos y máximos de usuarios en Línea de Base por Componentes (Familia y Comunidad) y Región 2013.**

Región	Vida en Familia			Vida en Comunidad		
	Máximo	Mínimo	Promedio	Máximo	Mínimo	Promedio
1	93	36	75,07	99	51	79,7
2	100	35	75,16	-	-	-
3	96	51	76,04	98	39	83,8
4	99	31	81,47	93	0	74,0
5	100	24	80,39	98	20	77,2
6	99	35	81,97	90	65	80,6
7	98	43	79,89	100	43	87,6
8	100	26	75,86	99	31	79,1
9	96	25	71,26	-	-	-
10	97	48	84,08	-	-	-
11	97	59	82,16	99	39	80,8
12	97	54	80,45	97	20	76,7
13	99	27	77,77	99	22	86,0
14	99	24	79,26	75	40	55,5
<b>Total</b>	100	24	78,12	100	0	79,3

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos suministrada por FOSIS.

Lo que inmediatamente llama la atención es que hay beneficiarios y sus familias que tienen como línea de base el máximo puntaje en el índice de Habilidad. **La pregunta que cabe hacerse es ¿cuál es el aporte que se está haciendo el Programa con aquellos que obtienen el máximo o que están sobre 90 puntos?**

En el cuadro siguiente, se distribuyen los usuarios del Componente Vida en Familia y Vida en Comunidad en el año 2013, según los tramos de porcentajes alcanzados en el índice habilitación.

**Cuadro 8. Rango de puntuación en Línea de Base de usuarios en el índice Habilidad Componente Vida en Familia y Vida en Comunidad 2013**

Rango puntuación obtenida en el índice habilitación	Vida en Familia		Vida en Comunidad	
	N° de usuarios	%	N° de usuarios	%
<b>100 – 90</b>	750	14	484	27
<b>89 – 80</b>	2185	40	539	30
<b>79 – 70</b>	1434	26	386	22



<b>69 – 60</b>	670	12	190	11
<b>59 y menos</b>	396	7	174	10
<b>Sin LB</b>	27	0,5	5	0
<b>Total</b>	5462	100	1778	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos suministrada por FOSIS.

**Puede constatarse que el mayor porcentaje de los usuarios de Vida en Familia se sitúa en rangos superiores donde el 80% tiene 70 puntos y más en el índice. En el caso, de Vida en Comunidad el 79% tiene 70 puntos o más.** Para ambos componentes, los que tienen un puntaje de 80 puntos o más –que en ningún caso puede considerarse bajo – son más del 50% de los usuarios. Por el contrario, los que tienen un puntaje muy bajo de 69 puntos o menos definitivamente son una minoría en torno al 20%.

Este fenómeno fue discutido con los profesionales FOSIS y los ejecutores<sup>19</sup> del programa, de tal manera que pudiese extraerse una explicación preliminar para los altos porcentajes iniciales de los usuarios en la línea de base. Hubo ciertos consensos sobre los factores que pudieran explicar estos altos puntajes y que se refleja en los testimonios recogidos. **El primero es que los usuarios que responden el cuestionario del componente Vida en Familia, tienen una cierta experiencia anterior porque vienen de otros programas y que puede reflejar un cierto nivel de habilitación:**

*“En (Componente) familia pudiera ser porque en esa época eran familias que ya tenían historia de pertenecer al programa Chile Solidario, que igual tienen un puntaje distinto.”*  
FOSIS XII

**En el caso del componente Vida en Comunidad ocurriría lo mismo cuando se trata de dirigentes experimentados.** Al respecto, cabe recordar que en el cuadro 8, se constata que más de un cuarto de los encuestados tiene 90 puntos o más:

*“Puede ser que tenga que ver con el perfil del usuario que tenemos, porque si vamos a hablar de comunidad es obvio que ellos van a tener un puntaje más alto, porque los que participan son las mismas personas que ya tiene una historia de participación en su comunidad... Ya habían sido intervenidos, entonces ya más o menos lo habían trabajado y se pueden manejar mejor.”* FOSIS XII.

*“El tema es que ellos tienen harta experiencia como comunidad, ... todo lo que ellos han construido lo han obtenido por ellos mismos, la junta de vecinos, todos. A nosotros siempre nos sorprendió que las familias que entraban al proyecto tenían puntajes altos, en el fondo es verdad qué vas a hacer ahí si ya tienen un índice de habilitación alto... porque ellos están preparados para eso, se mueven mucho.... (Ejecutor. Plataforma Consultores)*

Se subraya que se pueden tener buenos puntajes los usuarios, pero igual existen otras carencias que es necesario trabajar:

<sup>19</sup> En el anexo 7 está el listado de las personas entrevistadas o participantes en los focus group

*“Pero las personas con las que nosotros trabajamos, por ejemplo en el último proyecto que fue rural, ellos eran familias que estaban bien habilitada, no eran familias tan disfuncionales pero ellos sí tenían problemáticas social, porque el tema era que les daba miedo acercarse a un servicio,... el apoyo o de comunicarse con otras familias. Entonces eso igual a nosotros nos sirve, si tú le aplicas el test, están habilitado pero igual existen otras carencias que dependiendo de los territorios es súper importante trabajar con las familias” (FOSIS XI)*

**Una variante sobre este punto, es que el encuestado puede estar de acuerdo con una afirmación, pero para abordarla deben trabajarse otros aspectos que el índice no recoge:**

*“si tú ves una pregunta como: ¿Crees que la educación es importante para mejorar nuestra situación?, claro que sí, uno le hace esa pregunta a una familia del sector rural va a estar muy de acuerdo, pero la dificultad que ellos tienen para mandar a sus hijos a estudiar es muy grande, entonces ellos necesitan trabajar por ejemplo, el tema del desapego de los niños que llegan muy pollitos desde 8 básico de un sector rural a un liceo grande donde hay varios niños. Entonces igual hay ámbito que también hay que trabajar con ellos pero que no se visualizan en el test”. (FOSIS XI)*

El comentario que cabe agregar aquí es que se identifica una de las limitaciones del test como es que no recoge o, al menos, no con el suficiente detalle las limitaciones que tienen los usuarios en habilitación.

Aparecen otros factores explicativos como el momento en que se toma la medición y por el instrumento que se aplica:

*“...por un lado está el momento en que se tomaba la medición, por otra parte está el tema de la comprensión del instrumentos que es muy largo, que confunde a la gente, que responden por cumplir sin ni siquiera un análisis adecuado de lo que se está respondiendo” FOSIS XII*

**También se señaló como explicación de los altos puntajes y en esto hubo un amplio consenso, son las respuestas que están relacionadas con el “deber ser” que se contestan positivamente, para que no corra el riesgo la permanencia en el programa.** Aquí van dos testimonios complementarios al respecto:

*“...ellos responden en la primera ocasión, en la entrada responden el deber ser digamos... Lo que pasa es que al principio no nos conocían entonces el deber ser opera más al principio porque “voy a responder de esta forma o lo que debo responder va a caer bien para que me dejen en el programa”...” (FOSIS VIII)*

*“...la encuesta de la familia son las respuestas deseables, no las respuestas de como ellos se perciben realmente, son las respuestas deseables para nosotras que lo estamos aplicando....- Donde la familia... como que de entrada quiere mostrarse... (FOSIS V)*

Por último, se entrega un complemento de la explicación en que el encuestado responde sinceramente lo que cree, pero que no está consciente de sus limitaciones que las corregirá más adelante como efecto del Programa:

*“...lo que ocurre también es que la gente no es consciente de lo que le pasa como persona y como familia después cuando hace el proceso ellos empiezan a darse cuenta que su manera de pensar, por ejemplo, en el trato del hijo no era el adecuado entonces cuando tu le preguntas ¿cómo se relaciona su familia? Ella te va a decir “no tenemos ningún problema”*  
FOSIS VIII.

Como síntesis de lo expuesto de los testimonios en relación al índice y sus altos puntajes iniciales, puede decirse lo siguiente:

a) **Efectivamente ciertos usuarios pueden tener puntuaciones altas porque tienen experiencias sociales como son los dirigentes o bien han sido apoyados con anterioridad por otras entidades.** Se plantea inmediatamente la pregunta qué sentido tiene incluir al programa personas que ya están habilitadas, puesto que se pretende mejorar sus resultados en este ámbito. Habría en este sentido un problema de focalización o selección de usuarios, a menos, que se postule que en un territorio convivan personas con distintos resultados en el índice habilitación, pero lo que importa es el conjunto.

**Tesis que sostuvo el trabajo de Irarrázaval<sup>20</sup> que los sectores pobres no son homogéneos y que tienen distintos grados de habilitación que hace que aquellos más habilitados, tengan mejores perspectivas de salir adelante, cuando se les da los apoyos apropiados.** Aquí se agregaría que el apoyo a todos los sectores, tendría un factor virtuoso que finalmente los favorecería a todos. En tal caso, debiera haber una corrección sobre lo que se está midiendo individualmente hacerlo por territorio o, al menos, combinar ambas mediciones. Lo que significaría crear adicionalmente un instrumento de medición que considere el tema territorial que no está considerada en el instrumento actual y escapa a las posibilidades de estos consultores.

b) **Los usuarios pueden obtener altos puntos en el índice, pero hay áreas de la habilitación no consideradas en el cuestionario y que deben ser incluidas.** Esto significaría elaborar frases que abordan estos ámbitos que sería necesario catastrar, lo que introduce un problema adicional sobre el instrumento del que todos están de acuerdo que es muy extenso. Por supuesto, podría solucionarse eliminando otras frases que se consideren innecesarias que es lo que se propondrá más adelante.

c) **Se tiende a responder desde el “deber ser” con el objeto de causar una mejor impresión o porque las personas no saben que tienen un problema.** En cualquiera de los dos casos, estaría indicando que el instrumento tiene falencias puesto que las personas pueden responder tratando de engañar – por las razones que sean – y lo logran; o bien, no detectan las carencias en habilitación que tienen las personas quienes responden según lo que creen, pero que no responde

---

<sup>20</sup>Irarrázaval, Ignacio (1995). Op. Cit.

a lo que realmente les ocurre. Este es uno de los temas que se abordará más adelante en que efectivamente hay afirmaciones que tienen que ver con la personalidad de quién responde o involucra juicios de valor que inducen las respuestas.

#### 2.4.2. Asignación de las frases en el subíndice de acuerdo a la definición entregada.

Como parte de la evaluación sobre la idoneidad del Índice de Habilitación actual, se planteó la inquietud sobre si las afirmaciones en efecto correspondían a cada subíndice de los componentes Vida en Familia y Vida en Comunidad, según las definiciones operacionales del programa<sup>21</sup>. Para esto se pidió a profesionales<sup>22</sup> con conocimientos en la materia que clasificaran las frases en alguno de los subíndices de acuerdo a sus definiciones<sup>23</sup>.

El resultado es el siguiente para el Componente Vida en Familia:

**Cuadro 9. Cuadro de Coincidencias de clasificación de las afirmaciones del programa y los profesionales en el Componente Familia.**

Rango de Coincidencias %	N° de afirmaciones	Porcentaje	Subíndice (a) %			
			Autoestima	Relaciones Interpersonales	Autocuidado	Proyección
100	20	35,1	12,5	27,3	36,4	37,5
75	20	35,1	50	31,8	18,2	43,8
50	17	29,8	37,5	40,9	45,5	18,8
<b>TOTAL</b>	57	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia. (a) Los porcentajes se calculan en relación al total de frases de cada subíndice.

**Puede señalarse que existe plena coincidencia entre los jueces y el programa en 20 de las afirmaciones (35,1%) y en otras 20 (35,1%) hay 3 coincidencias sobre 4.** Por último, en 17 frases hay coincidencias solo en dos de los 4 que clasifican (Incluye a los 3 jueces y el Programa) que corresponde al 29,8% del total de afirmaciones. Se considera un nivel aceptable de coincidencias cuando 3 de los 4 que clasifican coinciden en la apreciación en el subíndice al cual corresponden.

<sup>21</sup> FOSIS (2013). Pág. 12 y 13

<sup>22</sup> Esta propuesta está inspirada en la metodología del juicio experto en la que no existe coincidencia cuánto es el número apropiado para dirimir situaciones como las planteadas. Ver Escobar-Pérez, Jazmine; Cuervo-Martínez, Ángela. **Validez de contenido y juicio de Expertos: Una aproximación a su utilización.** Avances en Medición, 6, págs. 27–36. 2008. En este caso, se proponen 3 más la clasificación que hace el propio Programa. Los profesionales a cargo de estas clasificaciones fueron para familia: Mauricio Fernández, Antropólogo consultor de la CEPAL y DIPRES; Justino Gómez, doctor en Sociología docente de la Escuela de Sociología de la Universidad Católica Silva Henríquez; Felipe López, Economista experto en indicadores cuantitativos y miembro de ésta Consultora. Los subíndices de Comunidad fueron clasificados por Rosario Bello, doctora en Sociología, Consultora CEPAL y DIPRES; Claudia Ormazabal, Trabajadora Social, Docente Directivo UCINF, Consultora CEPAL y DIPRES; Tania Macuer, Socióloga, Profesional de Sur Profesionales, Consultora DIPRES.

<sup>23</sup> El instructivo señala: Le pedimos clasificar con el número respectivo (1 Autoestima; 2 Relaciones interpersonales; 3 Autocuidado y 4 Proyección) las siguientes afirmaciones siguiendo las definiciones y los elementos que han sido definidos para cada concepto (Documento adjunto). Ver anexo sobre las clasificaciones.

El detalle por subíndice entrega un dato interesante, puesto que “Proyección” es el que tiene menos diferencias de apreciación en la clasificación entre el Programa y los “Jueces”, ya que en el 18,8% de las frases hay solo un 50% de coincidencias, el resto se da un 75% o más de coincidencias. Esto probablemente se deba a que la construcción de las frases expresan más evidentemente las situaciones futuras, por ejemplo, “En mi familia hemos logrado alguna meta familiar en este último año”; o “Los miembros de mi familia conversamos sobre las metas que nos gustaría lograr”.

En cambio, en los otros subíndices no ocurre lo mismo. Así, en Autocuidado un 55% de las frases solo hubo un profesional que coincidió con la clasificación que hizo el programa. Muchas frases que el Programa clasificó como Autocuidado, los profesionales las clasificaron en Relaciones Personales, por ejemplo, “En mi familia tenemos personas con quienes nos apoyamos”; “Los adultos en mi familia enseñamos a los niños cómo llevarse bien con otros”; “Los miembros de mi familia nos preocupamos por hacer actividades juntos”. Ciertamente, las frases podrían caber en una u otra categoría.

Con las Relaciones Interpersonales en que hubo un 41% de 2 coincidencias sobre 4, se produjo la situación inversa a lo ocurrido en Autocuidado. Es decir, varias frases que el Programa clasificó como Relaciones Interpersonales dos jueces las ubicaron en Autocuidado. Por ejemplo, “Reconozco las consecuencias que tienen los conflictos en mi familia”; “los conflictos se pueden resolver con un copete”; “Cuando sucede algo que nos afecta sabemos a qué departamento de la municipalidad acudir”.

Finalmente, Autoestima le siguió a Proyección en mayores coincidencias cuando el 62,5% tuvo 3 coincidencias (Incluye la frase del Programa), pero solo en una frase hubo (12,5%) total coincidencia. Aquí también hubo la tendencia a que los jueces colocaran frases en Relaciones Interpersonales, por ejemplo, “Con mi familia formamos un gran equipo”; “Me siento parte de esta familia”.

**Cuadro 10. Cuadro de Coincidencias de clasificación de las afirmaciones del programa y los profesionales en el Componente Comunidad**

Rango de Coincidencias %	N° de afirmaciones	Porcentaje	Subíndice (a)			
			Autoestima	Relaciones Interpersonales	Autocuidado	Proyección
100	24	40	12,5	15,8	0	36,4
75	21	35	25	42,1	18,2	54,5
50	8	13	37,5	31,6	68,2	9,1
0	7	12	25	10,5	13,6	0
<b>TOTAL</b>	60(b)	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia.

(a) Los porcentajes se calculan en relación al total de frases en cada subíndice.

(b) Las frases para el Componente Comunidad y Autogestión son las mismas, aunque Comunidad tiene algunas adicionales o en otras se modificó la redacción. Aquí se juntaron las frases para ambos componentes.

**En el Componente Vida en Comunidad, los porcentajes de coincidencias del 75% o más (es decir al menos 3 de 4 clasificadores coincidieron en la ubicación de la frase en el subíndice) fueron superiores al Componente en Vida Familia (70%), ya que alcanzaron a un 75% del total de frases.** En las que hubo hasta 2 coincidencias o menos alcanzó al 25%, con la salvedad que en 7 afirmaciones no hubo ninguna coincidencia (En el Componente Vida en familia, siempre hubo algún juez que coincidió con el Programa).

**En los subíndices Proyección de nuevo alcanza las mayores coincidencias con más del 90% en que al menos 2 de los jueces están de acuerdo con la clasificación del Programa.** Las frases que plantean Proyección, metas o futuro son más fáciles de clasificar, por ejemplo, “Creo que las decisiones importantes que se han tomado contribuyen al desarrollo de todos en la comunidad”; “Se están realizando acciones para poder mejorar nuestra comunidad”; “Compartimos una idea de lo que nos gustaría ser como comunidad”

**Las coincidencias en los otros subíndices son bastante menores. Le sigue Relaciones Interpersonales con un 58% en que hubo al menos 3 coincidencias de 4 en la clasificación.** Pero, en más del 40% hubo solo hasta dos coincidencias y en general hubo dispersión. Así en 7 frases de las 19 tuvieron al menos 3 clasificaciones distintas. Esto ocurrió en frases como las siguientes: “Me involucro en las actividades solo cuando hay buenas ideas en la comunidad”; “Conozco campañas o iniciativas que hacen en la comunidad cuando hay alguna situación grave que afecta a los vecinos”; “Conozco al menos tres servicios públicos que apoyan lo que queremos hacer en la comunidad”.

**En Autoestima en que al menos hubo 3 coincidencias en clasificar las frases llegan al 37,5% y en Autocuidado solo al 18,2%.** Debe reconocerse que hay frases difíciles de clasificar, por ejemplo, en autoestima están las siguientes: “Conozco cómo se formó mi comunidad”; “Recuerdo al menos tres experiencias exitosas de mi comunidad”; “En mi comunidad celebramos los momentos importantes”. En Autocuidado existen también este tipo de frases: “Prefiero relacionarme con personas que son un aporte a la comunidad”; “Creo que lo que yo pienso no es la única verdad”; “Si es más allá de mi casa no me afecta que se acumule la basura”

En el Anexo 5 hay un detalle de las clasificaciones entre los profesionales y el programa. Hasta aquí se ha revisado la clasificación de las frases en cada subíndice, utilizando expertos externos. No ha habido pronunciamiento sobre la pertinencia de las frases, sino si el subíndice les corresponde. Se ha visto que el subíndice Proyección es donde se encontraron las mayores coincidencias, tanto en el Componente Familia como en el de Comunidad. Cuando se produce solo hasta un 50% de coincidencias, se sugiere revisar la afirmación. Se propone esta metodología para corroborar en el futuro la consistencia de las frases con la conceptualización operativa de cada Subíndice.

### 2.4.3. Contenido de las frases del índice.

#### 2.4.3.1. La visión de los actores: Usuarios

Las entrevistas y *focus group* se centraron en detectar los resultados que tuvo el Programa en el año 2013 según los usuarios, que permitieron a su vez obtener pistas de cómo se pueden reflejar éstos en el índice de habilitación. La idea es recoger los resultados, más allá del bien que específicamente les fue financiado.

**Un tema recurrente que aparece en los testimonios del Componente Familia es el aprendizaje en el manejo de los recursos:**

*“...nos enseñó a como trabajar con ellos, a cómo ahorrar, muchas cosas”. (Focus group Familia).*

*“También nos enseñaron a ahorrar, porque mucha gente que estábamos en el campamento no sabíamos ahorrar, entonces ellos nos entregaron un tarrito y nos dieron una fecha como de un mes para juntar 50.000 pesos, a ver si éramos capaces de juntar esa plata, aunque fumáramos, salir o comer cosas ricas, eso nos enseñó a ahorrar.” (Focus group Familia)*

*“A mí me sirvió, se aprende a ahorrar. Matías córtate la luz, Matías hace esto, uno aprende. Uno no pensaba antes en ese tipo de cosas, como que si está prendida esa luz no importa, está prendida no más y como que eso se aprendió, si estamos todos aquí, apaguemos la luz de allá...” (Usuaría Familia VI Región)*

*“El programa sirve porque uno se va programando con la plata, los proyectos a largo plazo, corto plazo, si me sirvió...” (Usuaría Familia VII Región)*

**El mejoramiento en las relaciones familiares es otro de los temas que aparecen como uno de los resultados importantes:**

*“Primero nos habla de integridad, de cómo hablar con nuestros hijos, de cómo emprender un trabajo, cómo ahorras, cómo poner orden, y que ellos puedan lograr ese orden, es la primera parte que a uno le ayuda como familia, para así poder surgir.” (Focus group Familia).*

*“A nosotros nos decían, a ver imaginemos nuestra casa, cuando llegamos a ella que orden hay, ¿le decimos a nuestros hijos que tienen que ayudarnos a ordenar? Entonces nosotras como mamá teníamos la idea de que esa era únicamente labor de nosotras, pero ahí nos despertaron y nos dijeron que no, que si tenemos hijos, tenemos que enseñarles desde pequeños a aprender cada cosa, donde se deja la ropa, a lavar la loza que ocupa, etc. Uno como mamá le hacía todo a los hijos, uno pensaba que era su deber, uno decía a pobre estuvo todo el día en el trabajo, ese es el problema de uno.” (Focus group Familia)*

*“...nos enseñaron a compartir, no enseñan a sentarnos en la mesa todos juntos como familia, aprender a compartir, en la familia y con los vecinos nos enseñaron a ser todos unidos.” (Focus group Familia)*

Se dan diferentes variables en relación al aporte para las familias que en el relato siguiente está asociado a la mejora de la autoestima:

*“A mí me ayudo a entender a la familia. Mi familia es: mi papá que es inválido, mi hijo que tenía 14 años y estaba metido en cosas malas, ladrón de todo y, mi otro hijo. Yo no quería ver más allá entonces estaba sufriendo internamente, entonces ahí nos hacían unas tareas y uno daba una queja otros decían otra, y ahí yo iba analizando, decía: yo estoy mal, yo no hablaba nada eso sí, y solo escuchaba. Y ahí empecé a desarrollarme, conseguí trabajo... yo me sentí orgullosa porque me dije que valía mucho como mujer, porque mi autoestima estaba por el suelo, yo pisaba mi autoestima, pero yo dije no, tengo que salir adelante, sacar a mi hijos adelante, y ahora gracias a dios que salí. (Focus group Familia)*

**Asimismo, pudo percibirse en las respuestas de los usuarios una motivación personal para emprender acciones específicas que finalmente favorece el desarrollo de la familia:**

*“El FOSIS me decía que yo podía salir adelante, que faltaba que yo luchara no más, yo tengo dos hijos y soy mamá soltera. El año 2013 yo no estaba haciendo ningún trámite por una casa, el FOSIS me dijo que tenía que ir a hacerlo por mis hijos...” (Focus group Familia)*

*“el FOSIS nos ayuda también a desarrollarnos como persona, nos dio el pie para que uno siguiera el camino, a no quedarse, porque ellos le dan una cantidad pero uno tiene que seguir, no se puede quedar con lo que ellos le dan noma. Yo seguí buscando trabajo, haciendo hartas cosas para seguir ahorrando y teniendo más dinero para sacar adelante a mis hijos, y esa es la idea de todos, el FOSIS me ayudo conversando conmigo y diciéndome haga esto, vaya aquí, vaya allá. Y es como psicóloga también” (Focus group Familia)*

**El establecimiento de redes es uno de los resultados muy relevantes, sobre todo cuando en ciertos sectores urbanos pobres el aislamiento de las familias es un rasgo de vulnerabilidad como lo testimonia un ejecutor:**

*“...la principal problemáticas de las familias vulnerables es la soledad, es la restricción hacia la vida interior de la familia, es poner rejas en las casas, es la desconfianza, que el narcotráfico, que la delincuencia, que la cuadra de allá son los malos y la cuadra de acá somos los buenos, entonces están cortados los vínculos, las redes sociales, las familias con más vulnerabilidad son en general las que están más aisladas, entonces no hay un tema solo de trabajar para la familia, sino que trabajar para que esa familia se reconecte con las redes y el tejido social...” (Ejecutor SENDA)*

**Es precisamente la conexión, la vinculación con otras familias lo que destacan los usuarios como uno de los logros alcanzados y que favorece su desarrollo en diversos ámbitos:**

*“... también (Me ayudaron) los contactos que se hicieron por la salud de mi hijo con la psicóloga y psicopedagoga”. (Usuaría familia RM)*



*“...me pude dar cuenta de que podía compartir experiencias con otras personas, cuando (antes) no me gustaba estar con nadie.”(Usuaría familia VI Región)*

*“Yo conocí harta gente ahí que todavía tengo comunicación, es una red de apoyo muy importante esto que hace con el FOSIS, porque por ejemplo yo vendo lana y pasteles, y uno lleva sus tarjetas y dices mira yo vendo esto, y las otras señoras dicen si yo vendo esto otro, y uno va intercambiando. (Usuaría familia VI Región)*

En el Componente Comunidad resulta natural por sus propios objetivos, los relatos sobre las acciones realizadas por las familias en beneficio de su entorno y que vincula a los vecinos:

*“El FOSIS lo que ha logrado con nosotras es avanzar, en hacer adelantos. Por ejemplo en la cancha, desde que estábamos ahí las rejas estaban en el suelo, llena de hoyos, nadie la quería ocupar por el estado en que estaba, entonces nosotros presentamos el proyecto para remodelarla, cerrarla con rejas, pintarla y ponerla bonita, en eso nos funcionó a nosotros, porque hicimos las mesas de trabajo con los vecinos. Se comprometieron los que iban a pintar, a soldar, que iban a hacer los apoyos para los pilares, pero al final trabajaron otros vecinos. Actualmente se usa la cancha, la usamos para los Bingos que hacemos a beneficios.”(Focus Group. Caso Nuevo Horizonte)*

*“En el proyecto FOSIS, tuvimos 2 semanas con los vecinos en la mesa de trabajo donde hacíamos cosas, compartíamos, hacíamos actividades, nos conocíamos, nos unieron más, de repente habían vecinos que puro saludo y nada más, y después empezamos a conversar y a idear cosas. Entonces además del proyecto en sí que era algo material, también era unir a las familias, a los vecinos y se logró. (Entrevista colectiva Nuevo Horizonte)*

También se hace mención al fortalecimiento de la participación:

*“La dinámica de la comunidad se modificó, se creó más unión, uno conoció más a las personas. Yo siempre he participado de la Junta de Vecinos y entonces fue mejor, uno vio más caras y llegó más gente de la que corresponde.” (Usuaría Comunidad VII)*

*“se logró que la población estuviera en más contacto con la junta de vecinos.” (Entrevista colectiva Nueva Horizonte)*

Otro aspecto de la organización es la confianza que se generó en ella:

*“Las reuniones nos sirvieron para conocer el proyecto, en saber de lo que se trataba, de los que se podía conseguir. Ahora la gente nos tiene más confianza, tiene la seguridad de que nosotras realmente hacemos y logramos cosa”. (Entrevista colectiva Nueva Horizonte)*

Aparecen referencias a aspectos que podrían llamarse instrumentales, como son el aprender a hacer proyectos o el manejo de la relación entre los dirigentes y los asociados:

*“Sirvió... para descubrir otras formas de reunirnos y además aprender cómo se hace un proyecto, que yo encuentro que eso fue lo más importante de todo..., aparte de unir a las personas, nos enseñaron a hacer proyectos...”(Focus Group Comunidad)*

*“...las debilidades que tenían algunas personas de no delegar y ellas nos enseñó que Junta de Vecinos son toda esta gente, porque antes era la secretaria, tesorera y presidenta no más, por eso fue el aporte más interesante.” (Focus Goup Comunidad)*

**Para efectos de la construcción del índice habilitación, se puede señalar que a través de los relatos se pueden constatar productos que debiera dar cuenta un test de medición, como son el mejoramiento de las relaciones familiares y el autoestima personal; la motivación para hacer un trámite que permita acceder a una vivienda, la dinamización de la participación reflejada en un aumento de la participación y aprendizajes adquiridos en el manejo de la organización.**

#### ***2.4.3.2. La visión de los actores: FOSIS-Ejecutores***

En las entrevistas se puso énfasis en detectar qué es lo que estaba midiendo el índice a través de la clasificación que hacían los usuarios de las frases y cuáles eran los productos que se obtenían de los Programas y que pudieran medirse en el índice habilitación.

Hay una tendencia a pensar que no se está midiendo los logros del Programa:

*“puede ser que el instrumento no refleje expresamente aquello que es la realidad, digamos de qué forma nosotros hemos trabajado, dentro de nuestro ámbito de habilitación social, para que la familia efectivamente supere su situación de pobreza.” FOSIS IV*

Al respecto se vio en el punto 2.3.1 que los profesionales, especialmente FOSIS, hacían la observación que habían ciertas tareas que era necesario abordar y que de hecho se realizaba, pero que el instrumento de medición no registraba. Se citaba la pregunta ¿Crees que la educación es importante para mejorar nuestra situación? que obviamente se respondía que sí, pero que no recogía el trabajo que hacía el Programa para enfrentar el desapego que significaba para el niño tener que emigrar para estudiar en un Liceo que tiene más alumnos y hacerlo exitosamente.

Otro aspecto señalado dice relación con el “deber ser” que plantean las afirmaciones y que el usuario responde para “ganarse” el entrevistador y no refleja la realidad, o bien porque que no se está consciente de las limitaciones que se tiene en ese ámbito. Algunas de estas frases reflejan este comentario: “Creo que todos somos necesarios”, “En mi familia somos capaces de pedir perdón cuando cometemos errores”, “En mi familia estamos dispuestos a ayudar cuando alguno de nosotros lo necesita”, “Mi familia ayuda a nuestros vecinos”, etc. Las respuestas tendientes a satisfacer el “deber ser” pueden acrecentar sus puntajes cuando se responden las mismas preguntas como Línea de salida, puesto que durante el programa han sido tratadas estas ideas, donde las respuestas ideales y positivas son relativamente obvias, lo que no quiere decir que esto se traduzca en conductas.

Los entrevistados proponen que debieran traducirse en frases o preguntas más concretas:

*“En esas preguntas habría que poner a lo mejor: ¿Cree que la educación es importante para su hijo? , sí. Y después preguntar, ¿En que lo apoya? o ¿Qué hace por eso? , y poner alternativas, voy a reuniones constantemente, ayudo con sus tareas, estudio con mi hijo. Entonces que cada pregunta pueda ser más específica, o tener otro tipo de alternativas,...(FOSIS XI)*

*“...siento que el instrumento necesita ser corregido con preguntas más en lo concreto, que la familia conteste, donde, por qué, en qué consistió, cuántos integrantes de la familia buscaron trabajo o encontraron trabajo en esto 7 u 8 meses...si comenzaron a recibir más o menos dinero, ..., cuántos de ellos ha mejorado tal o cual vínculo, si ha visto algún problema en la pareja y cosas así que se han medibles. ... Siento que en ese sentido el instrumento es muy plano....(FOSIS IV)*

Es claro que el desafío es como traducir estos productos en preguntas concretas estandarizadas y que varios entrevistados ponen en evidencia en sus diversas dimensiones:

*“Es difícil poder cuantificar de qué forma declara qué efectos tiene en la familia, en qué me ayudó..., (por ejemplo) ahora me llevo bien con mi hija... ahora almorzamos al menos una vez a la semana juntos... es que yo entendí la importancia que tiene la educación para mi hijo , estoy yendo más a reuniones de apoderado “. (FOSIS RM)*

*“efectivamente también hay cosas que es difícil de cualificar, pero de eso que te decía yo de una señora que te dice “mire yo cuando vine al programa no era capaz de hablar y cuando hablaba lo hacía mirando para abajo y ahora yo soy capaz de hablar con una persona y mirándola a la cara” ¿esas cosas donde se reflejan? Solo cuando tienes una conversa personal” (FOSIS VIII)*

*“En términos de redacción hay cosas que los programas hacen y no se reflejan en el instrumento. Por ejemplo la red, ¿conoces la red?, el haberse reunidos con los vecinos, ¿se reunió más veces con la familia?, ¿existían problemas en su familia, pero lo logro? ¿Ahora maneja mejor sus recursos? ¿Cómo cree usted que maneja sus recursos, bien, mal? ... hacer también conocer acerca del conocimiento de la red local de apoyo, de la capacidad de toma de decisiones de las personas y de las familias.”FOSIS VI*

*“Recoger datos más concretos, no concentrarse en cuestiones más bien actitudinales, está bien concentrado en eso y bueno lo que se quiere medir, las cuatro sub dimensiones sí, si están bien las cuatro sub dimensiones, pero como poder ajustarlas de mejor manera, como se logra en términos, por ejemplo en el trabajo en comunidades reunir a las comunidades, concretar a las personas y alcanzar ciertos objetivos...” FOSIS VI*

Se señala también que las respuestas responden a estados de ánimos:

*“si nos limitamos al resultado de las respuesta que ellos dan a la ficha de habilitación al instrumento digamos yo creo que el estado de ánimo tiene mucho que ver en las respuestas que ella da... o sea una de las cosas que cambian justamente son las emociones, son los*

*estados de ánimo, entonces si tú le preguntas sobre sus relaciones con la comunidad con el entorno, por supuesto que va a ser mucho más positiva al terminar este proceso que al inicio (FOSIS VIII)*

El comentario que cabe hacer respecto a lo anterior es que cuando una intervención es exitosa, debiera reflejarse en los cambios de ánimo, pero lo importante es que ellos se traduzcan en situaciones más permanentes.

En las entrevistas apareció un elemento muy relevante como son las diferencias culturales que se plantean por la variable urbana – rural y los grupos étnicos:

*“De repente yo puedo tener una familia relativamente habilitada en un sector rural donde necesitan otro tipo de habilitación, una habilitación comunitaria, más cercanía con las redes, otro tipo de cosas. Entonces igual a lo mejor es diferente la habilitación que pueda tener una familia que está en una radio urbana y que tiene los servicios u otro tipo de nivel escolar, u otro trabajo.” FOSIS XI*

*“...habría que hacer algunas diferencias en el sentido de que también nosotros trabajamos, yo en la provincia de Arauco en concreto con familias mapuches tengo grupos que son 100% mapuches y ahí aplicamos el instrumento tal cual lo aplicamos en una familia no mapuche, ahí hay algo que deberíamos revisar... la visión que ellos tienen de familia es distinto al nuestro, muy distinto y los mismos líderes del mapuche nos dicen “mira nosotros no tenemos oportunidad y el gobierno tendría que ayudarnos en este sentido para recuperar nuestros valores” porque hay muchas familias “ahuinca” como dicen ellos, que no son ni mapuches ni Huinca, entonces estos programas nos siguen, dicen ellos, destruyendo nuestra cultura (FOSIS VIII)*

Lo planteado es que una inquietud bastante pertinente, especialmente, en lo referente a las etnias que requiere una construcción de un instrumento que dé cuenta de su cosmovisión.

**De las observaciones que surgen, tanto de la opinión de los profesionales FOSIS y de los Ejecutores, así como de los usuarios respecto a su percepción de los resultados, se constata que hay un consenso en que los logros del programa no se reflejan totalmente en los ítems del test habilitación. Además, se debe evitar la medición de aspectos actitudinales que son respuestas emocionales y mentales persistentes, ni a aspectos de la personalidad o las creencias de las personas, ni afirmaciones del ámbito del deber ser.**

#### **2.4.3.3. Análisis de los ítems**

##### **Componente Familia**

Ítem original	Comentarios	Ítem propuesto
---------------	-------------	----------------

Autoestima		
1.- Los integrantes de mi familia conocen lo que sentimos y pensamos cada uno	Hubo coincidencia en dos de los jueces con la clasificación del ítem que hizo el Programa. No aporta, porque puede haber un integrante que no conozca al resto por diversos factores. En ese momento la respuesta es negativa. Se propone una redacción alternativa.	Los integrantes de mi familia estamos orgullosos de lo que somos
2.- Reconozco al menos cinco cualidades positivas de cada uno de los integrantes de nuestra familia	Hubo coincidencia en dos de los jueces con la clasificación del ítem que hizo el Programa. Se propone una redacción alternativa.	Reconozco las cualidades positivas y negativas de los integrantes mi familia
3.- Reconozco las debilidades de cada integrante de mi familia	Todos los jueces coincidieron con la Clasificación del ítem que hizo el Programa. Se incluyó en la frase2.	Eliminarla
4.-Con mi familia formamos un gran equipo	Un juez coincidió con la clasificación del ítem que hizo el Programa. Más bien parece un slogan que no discrimina las diversas circunstancias que tiene una familia.	Eliminarla
5.- Creo que todos somos necesarios	Hubo coincidencia en dos de los jueces con la clasificación del Programa. Se está en las sentencias del deber ser	Eliminarla
6.- En mi familia se respetan las debilidades de cada integrante	Hubo coincidencia en dos de los jueces con la clasificación del ítem que hizo el Programa. Se plantea una redacción alternativa.	En mi familia se respetan las diferencias que haya entre sus integrantes.
7.- En mi familia acostumbramos a felicitarnos cuando a alguien le va bien	No hubo coincidencia en la clasificación del ítem entre los jueces y el Programa. Se propone una redacción alternativa	En mi familia se expresan los sentimientos positivos por los logros alcanzados por sus integrantes
8.- Me siento parte de esta familia	No hubo coincidencia en la clasificación del ítem entre los jueces y el Programa. Es una afirmación genérica que no discrimina entre un antes y un después	Eliminarla

	de la intervención	
<b>Relaciones Interpersonales</b>		
9.- Los miembros de mi familia conocemos las experiencias que están viviendo cada uno	Hubo coincidencia con uno de los jueces en la clasificación que hizo el Programa. No aporta a discriminar lo que se refiere a relaciones personales.	Eliminarla
10.- Mi familia se relaciona con nuestros vecinos	Todos los jueces coincidieron con la Clasificación del ítem que hizo el Programa. Se acoge el ítem	Mi familia se relaciona con nuestros vecinos
11.- Reconozco personas positivas en mi barrio	Todos los jueces coincidieron con la Clasificación del ítem que hizo el Programa. Afirmación muy general que no aporta a medir el aporte del Programa	Eliminarla
12.- En mi familia somos capaces de tomar medidas antes que un conflicto se agudice	No hubo coincidencia en la clasificación del ítem entre los jueces y el Programa. Se propone una redacción alternativa englobando los ítems de conflicto.	Eliminarla. Se incluye en la frase propuesta 13
13.- Reconozco las consecuencias que tienen los conflictos en mi familia	Hubo coincidencia con uno de los jueces en la clasificación que hizo el Programa. Se propone una redacción alternativa	Solucionamos de manera positiva nuestros conflictos
14.- En mi familia somos capaces de pedir perdón cuando cometemos errores	Todos los jueces coincidieron con la Clasificación del ítem que hizo el Programa. Se recoge el ítem	En mi familia somos capaces de pedir perdón cuando cometemos errores
15.- Los conflictos se pueden resolver con un copete	Hubo coincidencia con uno de los jueces en la clasificación que hizo el Programa. Su redacción puede ofender a más de alguien. Es una observación que hizo un profesional FOSIS en las entrevistas.	Eliminarla
16.- Cuando sucede algo que nos afecta sabemos a qué departamento de la municipalidad acudir	Hubo coincidencia con uno de los jueces en la clasificación que hizo el Programa. Se hace corrección de redacción.	Recurrimos a las instituciones públicas cuando algo nos afecta.

17.- Mi familia conoce otras instituciones públicas donde acudir además de la municipalidad	Hubo coincidencia con uno de los jueces en la clasificación que hizo el Programa. Se recoge en otra frase este ítem.	Eliminarla. Está recogida en la frase propuesta 16
18.- Los miembros de mi familia nos preocupamos por cuidar nuestras cosas	No hubo coincidencia en la clasificación del ítem entre los jueces y el Programa.	Eliminarla.
19.- Me siento acogido por mi familia cuando tengo problemas	No hubo coincidencia en la clasificación del ítem entre los jueces y el Programa	Eliminarla
20.- Me atrevo a contar mis problemas en mi familia	Hubo coincidencia en dos de los jueces con la clasificación del ítem que hizo el Programa. Se mantiene este ítems	Me atrevo a contar mis problemas en mi familia
21.- En mi familia estamos dispuestos a ayudar cuando alguno de nosotros lo necesita	Hubo coincidencia en dos de los jueces con la clasificación del ítem que hizo el Programa. Un ítem muy próximo a otros	Eliminarlo
22.- Mi familia ayuda a nuestros vecinos	Todos los jueces coincidieron con la Clasificación del ítem que hizo el Programa. Se recoge el ítem.	Mi familia ayuda a nuestros vecinos
23.- En mi familia nos preocupamos porque nuestros vecinos estén bien	Todos los jueces coincidieron con la Clasificación del ítem que hizo el Programa. Tema que se repite en otros ítems.	Eliminarla
24.- Tengo problemas con mis vecinos	Todos los jueces coincidieron con la Clasificación del ítem que hizo el Programa. Se hace un cambio de redacción	Las relaciones con los vecinos son difíciles.
25.- Mi familia se relaciona con la gente que vive en nuestro sector	Hubo coincidencia en dos de los jueces con la clasificación del ítem que hizo el Programa. Ítem abordado en otras frases.	Eliminarla
26.- Recibo apoyo de mis parientes	Hubo coincidencia con uno de los jueces en la clasificación que hizo el Programa. No se ve en qué aporta al seguimiento del Programa	Eliminarla

27.- Hemos participado en actividades organizadas por agrupaciones sociales de la comunidad	Hubo coincidencia en dos de los jueces con la clasificación del ítem que hizo el Programa. Se conserva el ítem.	Participamos en actividades organizadas por agrupaciones sociales de la comunidad
28.- Los conflictos los resolvemos conversando tranquilamente	Hubo coincidencia con uno de los jueces en la clasificación que hizo el Programa. Ítems ya abordado	Eliminarlo
29.- Cuando estoy enojado/a pienso tres veces antes de decirle algo a alguna persona	Hubo coincidencia en dos de los jueces con la clasificación del ítem que hizo el Programa. Una referencia caracterológica o de personalidad. No aporta.	Eliminarlo
30.- Mi familia grita y se insulta cuando discutimos	Hubo coincidencia en dos de los jueces con la clasificación del ítem que hizo el Programa. Se le bajó un poco la carga negativa de la frase.	Mi familia grita cuando discutimos.
<b>Autocuidado</b>		
31.- Conozco las necesidades de los miembros de mi familia de acuerdo a sus edades	No hubo coincidencia en la clasificación del ítem entre los jueces y el Programa	Eliminarla
32.- En mi familia tenemos personas con quienes nos apoyamos	Hubo coincidencia con uno de los jueces en la clasificación que hizo el Programa.	Eliminarla
33.- Los adultos en mi familia enseñamos a los niños cómo llevarse bien con otros	Hubo coincidencia con uno de los jueces en la clasificación que hizo el Programa. Se propone una redacción alternativa	Los adultos en mi familia enseñamos a los niños cómo llevarse bien con otros como una forma de protegerse
34.- En mi familia tratamos de evitar relaciones que nos hagan daño	Todos los jueces coincidieron con la Clasificación del ítem que hizo el Programa. Se acoge el ítem	En mi familia tratamos de evitar relaciones que nos hagan daño
35.- Sólo vale la pena limpiar y ordenar la casa en ocasiones especiales	Hubo coincidencia en dos de los jueces con la clasificación del ítem que hizo el Programa. Se cambia redacción	Limpiamos y ordenamos la casa habitualmente



36.- En mi familia practicamos al menos un deporte	Hubo coincidencia en dos de los jueces con la clasificación del ítem que hizo el Programa. Se hizo una modificación a la redacción.	En mi familia practicamos regularmente alguna actividad física
37.- Evito comprar cosas que no son necesarias	Todos los jueces coincidieron con la Clasificación del ítem que hizo el Programa. Es una frase del "deber ser"	Eliminarla
38.- Los miembros de mi familia nos preocupamos por hacer actividades juntos	Hubo coincidencia con uno de los jueces en la clasificación que hizo el Programa. Se propone una redacción alternativa	Nos damos el tiempo para realizar actividades en conjunto como una forma de mejorar nuestra calidad de vida.
39.- Los miembros de mi familia nos cuidamos unos a otros cuando alguno está enfermo	Todos los jueces coincidieron con la Clasificación del ítem que hizo el Programa. Sería muy raro que alguien no hiciera lo que dice la frase.	Eliminarlo
40.- Mi familia se preocupa por ayudar a mantener limpio nuestro barrio	Todos los jueces coincidieron con la Clasificación del ítem que hizo el Programa. Frase que tenderá a responderse positivamente.	Eliminarlo
41.- Mi familia se siente estresada	Hubo coincidencia con uno de los jueces en la clasificación que hizo el Programa. La modernidad y los problemas económicos estresan a las familias. Difícilmente el programa podrá hacer algo al respecto.	Eliminarlo
<b>Proyección</b>		
42.- En mi familia se conocen las normas y reglas (horarios, tareas, respeto)	Hubo coincidencia en dos de los jueces con la clasificación del ítem que hizo el Programa. Se hizo una pequeña corrección al ítem.	En mi familia se tienen reglas y normas establecidas (horarios, tareas, respeto)
43.- En mi familia hemos logrado alguna meta familiar en este último año	Todos los jueces coincidieron con la Clasificación del ítem que hizo el Programa. Es una respuesta binaria. Se hizo una modificación del ítem.	En mi familia nos planteamos metas

44.- Los miembros de mi familia nos dividimos las tareas	Hubo coincidencia en dos de los jueces con la clasificación del ítem que hizo el Programa. Se acoge el ítem	Los miembros de mi familia nos dividimos las tareas
45.- Prefiero hacer los trabajos solo/a porque así me aseguro que las cosas salgan bien	Hubo coincidencia con uno de los jueces en la clasificación que hizo el Programa.	Eliminarla
46.- En mi familia pensamos en todas las consecuencias antes de tomar una decisión	Todos los jueces coincidieron con la Clasificación del ítem que hizo el Programa. Se acoge el ítem	En mi familia pensamos en todas las consecuencias antes de tomar una decisión
47.- Cuando tomamos una mala decisión analizo cuales fueron mis errores	Hubo coincidencia en dos de los jueces con la clasificación del ítem que hizo el Programa. No es evidente el cambio que puede producir el programa.	Eliminarla
48.- Intento distintas alternativas para lograr lo que quiero	Hubo coincidencia en dos de los jueces con la clasificación del ítem que hizo el Programa. La tendencia obvia es a buscar alternativas para lograr lo que se quiere.	Eliminarla
49.- Para qué seguir intentándolo si siempre me equivoco	No hubo coincidencia en la clasificación del ítem entre los jueces y el Programa	Eliminarla
50.- He buscado alternativas para mejorar u obtener mi casa propia	Hubo coincidencia en dos de los jueces con la clasificación del ítem que hizo el Programa. ¿Qué ocurre cuando el entrevistado tiene casa propia y ya la ha mejorado?	Eliminarla
51.- Estoy satisfecho(a) de cómo manejamos nuestra plata	Hubo coincidencia con uno de los jueces en la clasificación que hizo el Programa.	Eliminarla
52.- Creo que la educación es importante para mejorar nuestra situación	Hubo coincidencia en dos de los jueces con la clasificación del ítem que hizo el Programa. La población tiene internalizada la importancia de la educación. Es una frase que no discrimina. Se propone una	En mi familia estamos supervisando permanentemente la educación de los niños o jóvenes (vamos a reuniones, revisamos las tareas, etc.)

	formulación alternativa.	
53.- Creo que vamos a poder salir adelante como familia	Hubo coincidencia en dos de los jueces con la clasificación del ítem que hizo el Programa. Mide el mayor o menor optimismo del entrevistado. No parece aportar para medir la condición de habilitación.	Eliminar
54.- Los miembros de mi familia llegamos a acuerdos antes de tomar decisiones importantes	Todos los jueces coincidieron con la Clasificación del ítem que hizo el Programa. Se recoge el ítem.	Los miembros de mi familia llegamos a acuerdos antes de tomar decisiones importantes
55.- Los miembros de mi familia conversamos sobre las metas que nos gustaría lograr	Todos los jueces coincidieron con la Clasificación del ítem que hizo el Programa. Se recoge el ítem.	Los miembros de mi familia conversamos sobre las metas que nos gustaría lograr
56.- Como familia aprovechamos las oportunidades que nos ofrecen instituciones y/o servicios para cumplir nuestras metas	Todos los jueces coincidieron con la Clasificación del ítem que hizo el Programa. Ya hay un ítems sobre metas	Eliminarlo
57.- En mi familia se gasta más de lo que ganamos	Todos los jueces coincidieron con la Clasificación del ítem que hizo el Programa. El endeudamiento a veces es una forma de progresar, por lo tanto, no es claro lo que discrimina esta sentencia.	Eliminarlo

### *Componente Comunidad*

Ítem original	Comentarios	Ítem propuesto
<b>Autoestima</b>		
1.- Conozco cómo se formó mi comunidad	Ningún juez concordó en la clasificación que hizo el Programa de este ítem. La intervención no variará mucho el resultado de a una pregunta que es	Estamos orgullosos de la comunidad que tenemos

	dicotómica: Sí la conozco o no la conozco. Se propone una redacción alternativa.	
2.- Recuerdo al menos tres experiencias exitosas de mi comunidad	Solo un juez estuvo de acuerdo en la clasificación de este ítem en autoestima. No aporta mucho a la intervención del antes o después. Puede que no haya habido tres experiencias exitosas al comienzo y tampoco al final puede que haya <b>al menos</b> tres experiencias exitosas. Si conoce tres experiencias exitosas, se mantendrá el mismo resultado al final. No habrá cambios con el resultado de la intervención. Además es una frase dicotómica: Sí o no recuerdo.	Eliminarla
3.- Conozco a la mayoría de las personas que integran mi comunidad	Todos los jueces colocaron esta frase en Relaciones Interpersonales. No aporta mucho en la evaluación del autoestima o las Relaciones Interpersonales, puesto que el conocimiento de las personas puede deberse a diversos atributos como urbano - rural; situaciones laborales, etc. Tampoco permite discriminar el comienzo o final de una intervención, puesto que alguien puede conocer a todo el mundo desde el comienzo y la intervención del programa no variará dicha condición.	Eliminarla
4.- Creo que en la comunidad hay personas valiosas	Todos los jueces colocaron esta frase en Relaciones Interpersonales a diferencia del programa que lo puso en autoestima. Es una pregunta que no discrimina, es posible que siempre haya personas valiosas en la comunidad y eso va a permanecer antes o después de la intervención.	Eliminarla
5.- Me considero parte de la	Dos de los tres jueces concordaron con el Programa en su ubicación. Se deja	Me considero parte de la

comunidad	esta frase	comunidad
6.- Siento que en mi comunidad me toman en cuenta	Hubo unanimidad en clasificar esta frase en este subíndice.	Siento que en mi comunidad me toman en cuenta
7.- En mi comunidad celebramos los momentos importantes	No hubo ningún acuerdo entre los jueces y el Programa. No aporta nada sobre su intervención después de realizado el Programa	Eliminarla
8.- Los problemas que surgen en la comunidad nos afectan a todos	No hubo ningún acuerdo entre los jueces y el Programa. No aporta nada sobre su intervención después de realizado el Programa. Además, la tendencia es a responder que sí.	Eliminarla
<b>Relaciones Interpersonales</b>		
9.- Pertenecesco a alguna organización social, comunitaria, religiosa u otra de mi comunidad	Hubo un solo Juez que estuvo de acuerdo en que esta frase se relacionaba con relaciones interpersonales. La pertenencia a alguna organización es lo esperable en este Programa.	Eliminarla
10.- Sé cómo inscribirme en las organizaciones sociales que hay en mi comunidad	Hubo un solo Juez que estuvo de acuerdo en que esta frase se relacionaba con relaciones interpersonales. Se propone una redacción alternativa.	Hay interés en participar en las organizaciones sociales de mi comunidad
11.- Quiero participar más en mi comunidad	2 jueces estuvieron de acuerdo con el Programa en clasificarla en este subíndice. Se propuso una frase (10) que cubre el ámbito de participar en la Comunidad	Eliminarla
12.- Creo que los conflictos que ocurren en la comunidad hay que resolverlos en conjunto.	2 jueces estuvieron de acuerdo con el Programa en clasificarla en este subíndice. Se propuso una frase que cubre el ámbito de participar en la Comunidad. No aporta sobre los efectos que pudiera tener el Programa	Eliminarla

	posteriormente	
13.- Resuelvo los conflictos con los vecinos de la comunidad de manera agresiva	2 jueces estuvieron de acuerdo con el Programa en clasificarla en este subíndice. Es un juicio de valor de cómo se cataloga el propio entrevistado.	Eliminarla
14.- Creo que ninguna persona de mi comunidad me puede ayudar en mis problemas	Solo un juez estuvo de acuerdo en la clasificación de este ítem en Relaciones Personales. Es una frase que puede abarcar muchos ámbitos: personales, desconfianza, la magnitud del problema, etc. No aporta mucho a la intervención del antes o después.	Eliminarla
15.- Con los vecinos conversamos de cómo mejorar nuestra comunidad	Solo un Juez concordó con el Programa en clasificar la frase en Relaciones Personales. No es una frase que aporta a discriminar un antes o un después de una intervención.	Eliminarla
16.- Cuando hay actividades me preocupo que se integren las personas que les cuesta participar	Hubo total coincidencia en la clasificación de este ítem. Se propone una modificación de la redacción para hacerlo más colectivo.	Cuando se tienen actividades siempre hay alguien en la Comunidad que integra a las personas que les cuesta participar
17.- Conozco al menos tres servicios públicos que apoyan lo que queremos hacer en la comunidad	Solo un juez concordó con el Programa en clasificar la frase en Relaciones Personales. Se sugiere un cambio en la redacción de esta frase	La mayor parte de la Comunidad sabe a qué servicio público o privado se puede recurrir para resolver problemas de la comunidad
18.- Me interesa participar de alguna organización de la comunidad	No hubo ningún juez que coincidiera con la clasificación que hizo el Programa. Respuesta dicotómica y muy amplia, la tendencia será a responder sí.	Eliminarla
19.- Sé a quién acudir en mi comunidad cuando tengo algún problema	2 jueces coincidieron con la clasificación que hizo el Programa. Se propone una redacción más amplia	Los miembros de la comunidad saben a quién recurrir cuando tienen algún problema.

20.- Me cuesta confiar en la gente de mi comunidad	Hubo dos jueces que coincidieron en la clasificación que hizo el Programa. Es una aseveración de la personalidad de quién responde	Eliminarla
21.- Conozco campañas o iniciativas que hacen en la comunidad cuando hay alguna situación grave que afecta a los vecinos	No hubo ninguna coincidencia entre los jueces y Programa. Es casi un ítem de prueba de conocimiento.	Eliminarla
22.- Me involucro en las actividades solo cuando hay buenas ideas en la comunidad	No hubo ninguna coincidencia entre los jueces y Programa. Es una aseveración sobre la personalidad de quien responde, implica juicio valórico que induce la respuesta.	Eliminarla
23.- Siento el apoyo de mis vecinos cuando tengo algún problema	Hubo coincidencia en dos jueces sobre la clasificación del ítem. Se conserva el ítem	Siento el apoyo de mis vecinos cuando tengo algún problema
24.- Ayudo a los vecinos si lo necesitan	Hubo plena coincidencia en la clasificación de los jueces. Se propone una alternativa de sentencia	Generalmente se resuelven amigablemente los conflictos entre los vecinos
25.- Trato de no herir a nadie cuando tengo un conflicto	Hubo dos jueces que coincidieron en la clasificación de la frase. Es una aseveración sobre la personalidad de quien responde, implica juicio valórico que induce la respuesta.	Eliminarla
26.- De algunos conflictos al final hemos sacado algo positivo	Hubo dos jueces que coincidieron con la clasificación del Programa. Es casi una sentencia a modo de moraleja que no aporta.	Eliminarla
27.- Escucho el punto de vista de todos mis vecinos cuando hay un conflicto en la comunidad	Hubo plena coincidencia en la clasificación de los jueces. Se propone una alternativa de sentencia	Escucho el punto de vista de mis vecinos cuando hay un conflicto en la comunidad
<b>Autocuidado</b>		

28.- Tengo amigos de confianza en mi comunidad	Se produce la paradoja que los tres jueces coinciden en colocar la sentencia en relaciones personales y solo el programa la clasifica en autocuidado. Se propone una redacción alternativa.	Se han generado relaciones de confianza entre los vecinos y se puede acudir a ellos para ayudarse.
29.- Es importante para mi conocer a mis vecinos	Solo un juez coincidió con la clasificación que hizo el Programa. Es una frase general que no aporta a medir el Programa	Eliminar
30.- He participado en las actividades de alguna organización social de mi comunidad durante los últimos 12 meses	No hubo ningún juez que coincidiera con la clasificación que hizo el Programa. Respuesta dicotómica.	Eliminar
31.- Prefiero relacionarme con personas que son un aporte a la comunidad	No hubo ningún juez que coincidiera con la clasificación que hizo el Programa. Es una sentencia valórica que induce a responder sí	Eliminar
32.- Creo que lo que yo pienso no es la única verdad	No hubo ningún juez que coincidiera con la clasificación que hizo el Programa. Es una sentencia que no aporta nada para efectos de comparación entre línea de base y salida	Eliminar
33.- Conozco si en mi comunidad contamos con al menos una acción para protegernos	Dos jueces coincidieron con la clasificación que hizo el Programa. Se propone una redacción alternativa	En mi comunidad todos nos protegemos
34.- Si es mas allá de mi casa no me afecta que se acumule la basura	No hubo coincidencia ni con el Programa ni entre los jueces. Es una respuesta relacionada con el deber ser	Eliminar
35.- Conozco alguna costumbre de mis vecinos que pueden provocar problemas de salud en mi comunidad	Hubo coincidencia en dos jueces con el programa sobre la clasificación del ítem. No se distingue el aporte para medir el Programa.	Eliminar



36.- En la comunidad tenemos al menos una actividad permanente ya sea cultural, deportiva y/o recreativa que nos reúna	Hubo un juez que coincidió con la clasificación del Programa. No se ve en que pueda aportar para medir el Programa	Eliminar
37.- Me preocupo de que mi barrio sea un espacio acogedor	Hubo un juez que coincidió con la clasificación del Programa. Se propone una redacción alternativa.	La comunidad se preocupa de que el barrio sea un espacio acogedor
38.- La comunidad está organizada para cuidar las áreas comunes	Hubo un juez que coincidió con el Programa en la clasificación del ítem. Se propone una redacción alternativa.	La comunidad se preocupa de cuidar las áreas comunes pues nos sirve a todos
39.- La comunidad ha hecho acciones para mejorar las áreas comunes	No hubo coincidencia entre el Programa y los jueces. Hay otras alternativas de sentencias que aportan más	Eliminar
40.- La limpieza del barrio es sólo responsabilidad de la municipalidad	2 jueces coincidieron con el programa en la clasificación del ítem. Es una pregunta que cabe en el deber ser, la tendencias es a responder no.	Eliminar
41.- En la comunidad se informa a todos cuando hay manejo de platas	No hubo coincidencias entre el Programa y los jueces. Se propone una redacción alternativa	Tenemos planificados los ingresos y gastos que tiene la Comunidad.
42.- Me gusta lo que hemos construido en mi comunidad	No hubo coincidencias entre el Programa, ni entre los jueces. Como está formulada la sentencia, la línea de salida siempre será más alta	Eliminar
43.- Hemos pedido apoyo para resolver algún problema que afecte a la salud o la seguridad de los vecinos	Hubo un juez que coincidió en la clasificación con el Programa. Se propone redacción alternativa	Se tiene conciencia en la comunidad que los problemas de salud o seguridad nos afecta a todos
44.- Me preocupo por no molestar a mis vecinos con lo que hago	No hubo coincidencia entre los jueces y el Programa. Es una aseveración sobre la personalidad de quien responde, implica juicio valórico que induce la respuesta.	Eliminar
45.- Con los vecinos tenemos ciertos acuerdos para reaccionar	Hubo un juez que coincidió en la clasificación del ítem con el Programa.	Para enfrentar las emergencias hemos llegado a ciertos

ante una emergencia	Se propone redacción alternativa	acuerdos para enfrentarlos.
46.- Pienso en la forma de decir las cosas que me importan en las reuniones de la comunidad	Hubo un juez que coincidió con la clasificación del ítem que hizo el Programa. Es una aseveración sobre la personalidad de quien responde, implica juicio valórico que induce la respuesta.	Eliminar
47.- Hemos pedido apoyo para resolver algún problema que afecte a la salud o la seguridad de los vecinos	Hubo un juez que coincidió con la clasificación del ítem que hizo el Programa. Hay sentencias sobre este ítem.	Eliminar
48.- Me preocupo por mantener en buen estado los bienes comunes	Hubo coincidencia en un juez con el Programa sobre la clasificación del ítem. Se propone una redacción alternativa.	Los vecinos se preocupan por mantener en buen estado los bienes comunes de la comunidad
49.- La sede o la cancha están disponibles para todos en la comunidad	No hubo coincidencias entre los jueces y el Programa para clasificar el ítem. No aporta en la medición de habilitación.	Eliminar
<b>Proyección</b>		
50.- Se toman en cuenta diversas alternativas para definir lo que se va a hacer	2 jueces coincidieron en la clasificación el ítem con el Programa. Hay otros ítems que abarcan esta frase.	Eliminar
51.- En mi comunidad sabemos que queremos mejorar	Jueces y programa coincidieron en la clasificación del ítem. Es una frase que cabe dentro del deber ser.	Eliminar
52.- Compartimos una idea de lo que nos gustaría ser como comunidad	Jueces y programa coincidieron en la clasificación del ítem. Se coloca esta frase en el test final	Compartimos una idea de lo que nos gustaría ser como comunidad
53.- Se están realizando acciones para poder mejorar nuestra comunidad	Jueces y programa coincidieron en la clasificación del ítem. Se coloca esta frase en el test final	Se están realizando acciones para mejorar nuestra comunidad
54.- Se están realizando acciones para cumplir nuestras metas	2 jueces coincidieron en la clasificación el ítem con el Programa. Es una frase reiterativa con otras que ya están.	Eliminar

55.- En mi comunidad se realizan asambleas o reuniones para tomar las decisiones importantes	2 jueces coincidieron en la clasificación el ítem con el Programa. Se considera este ítem en las frases	En mi comunidad se realizan asambleas o reuniones para tomar las decisiones importantes
56.- Las decisiones importantes en la comunidad las toma sólo el dirigente o el líder	Un juez coincidió con el programa en la clasificación del ítem. Se propone una redacción alternativa	Las decisiones y planes futuros para la comunidad es de responsabilidad de los dirigentes
57.- Creo que las decisiones importantes que se han tomado contribuyen al desarrollo de todos en la comunidad	Jueces y programa coincidieron en la clasificación del ítem. No aporta nuevos elementos.	Eliminar
58.- Se distribuyen las tareas entre los vecinos de la comunidad para lograr nuestras metas	2 jueces coincidieron en la clasificación el ítem con el Programa. Es reiterativa respecto de otras frases	Eliminar
59.- Formo parte de la organización de las actividades de la comunidad	2 jueces coincidieron en la clasificación el ítem con el Programa. Es dicotómica su respuesta.	Eliminar
60.- Trabajando juntos hemos logrado buenas cosas	2 jueces coincidieron en la clasificación el ítem con el Programa. Se asume que trabajan juntos.	Eliminar

## 2.5. La Encuesta: Aplicación

En la entrevista con los profesionales FOSIS y ejecutores se buscaron los antecedentes de la aplicación de la entrevista y observaciones que tuvieran al respecto.

Lo primero que se pudo constatar es que hay variaciones en su aplicación, pero la gran mayoría de los testimonios señala que se les leía las preguntas y hacían una adaptación en su aplicación:

***“Sí la gente lee el documento o yo creo que, la gran mayoría de las veces, se lo lee el ejecutor, yo creo que ahí es donde tenemos un gran desafío, bueno primero mejorar el instrumento, pero es la aplicación del mismo, porque va depender del tipo de ejecutor o del profesional que contrate el ejecutor en la calidad de la aplicación del instrumento, ahí no podemos llegar a estandarizar”.*** FOSIS VI

*“Como hay gente que era bien adulta o no leía por problemas a la vista o no sabía leer. Nosotros la aplicábamos y le íbamos leyendo las preguntas. Persona por persona. La íbamos aplicando y ellas respondiendo.” (Ejecutor. Plataforma Consultores)*

*“Nosotros cambiamos en relación a lo que dice el manual en la forma de aplicarlo, punto uno hacerlo más amigable, que la gente no se sintiera invadida, que tú no la estabas entrevistando para sacarle información, que este programa no es una investigación. Entonces nosotros modelamos hasta lo más básico, desde como yo hago la pregunta, si miro a la señora, el cómo yo me aprendo las preguntas y a través de una conversación voy recogiendo la información para que ella no se sienta invadida, menospreciada”. Ejecutor. SENDA*

**El comentario que surge de estos testimonios, es que definitivamente la encuesta debe ser leída por el encuestador y él debe ir completando los casilleros. Esto debe ser considerado en un instructivo, para estandarizar este procedimiento. Un aspecto relacionado con lo anterior, es que la gente no entendía las preguntas y además lo consideran bastante largo:**

*“Lo que yo encuentro es que son muchas preguntas y a veces son preguntas que no es para que la gente lo lea sola, porque a veces se puede tergiversar las cosas, porque hay preguntas que la redacción no se entiende. Lo otro es que preguntan muchas cosas, en una parte de preguntan una cosa y después abajo te preguntan lo mismo, pero de otra forma, yo no sé si es para ver si la gente se contradice, entonces la gente igual me dice pero usted. ya me preguntó esto”. (Ejecutor Plataforma Consultores)*

Varios entrevistados abordaron la oportunidad en que se aplica la encuesta como es al inicio de la intervención:

*“...lo difícil que es preguntar temas que son muy privados cuando estas recién empezando”. (FOSIS RM)*

En una región se aclaró el momento de su aplicación:

*“EL test se aplica más bien en el primer taller, no en la primera visita. La primera visita es la carta de aceptación, la invitación, contarle que es el programa y después de eso se les invita a los talleres y se van haciendo las visitas. No es algo inmediato, que vaya el ejecutor le abran la puerta y le diga sabe que yo quiero invitarlo y le dicen sí, entonces hagamos este test, no, no es así. Se aplica más o menos en la primera sesión cuando empieza el tema metodológico” (FOSIS XI)*

**También, como se vio más arriba, según los entrevistados, las personas después de la intervención en algunos casos pueden tener más claridad de lo que les pasa y eventualmente podrían bajar su puntaje al preguntar al final de programa:**

*“...la información que entregan claramente después se distorsiona hartito al final porque cuando la intervención debiera dar un alza en los resultados, pasa todo lo contrario, porque*

*la gente entiende más ciertos conceptos, entienden más las preguntas y las responden con otro disposición.” (FOSIS XII)*

Con la aplicación de la encuesta propiamente tal, se hacen observaciones de la secuencia como debieran ordenarse las preguntas:

*“...es confuso, tiene preguntas que se repiten... es muy extenso, no existen quiebres cognitivos.... que el entrevistado pase de una dimensión y pase a la otra a través de un quiebre cognitivo que le permita posicionarse en esta otra esfera ya está en otra dimensión. Es muy parejo y muy larga, entonces el entrevistado tiende a confundir algunas cosas, incluso que el entrevistador también, bueno hay muchas preguntas repetidas...las preguntas dificultan al profesional y al beneficiario.”. FOSIS VI*

Se recoge esta reflexión y básicamente se propone que la encuesta se ordene secuencialmente de acuerdo a las dimensiones abordadas en los subíndices.

**Finalmente en lo que se refiere al componente autogestionado, se plantea que no tiene sentido aplicar el instrumento de forma similar al de los otros componentes, porque se trabaja con los dirigentes y está destinado a sacar adelante un proyecto para la organización:**

*“El autogestionado nosotros fundamentalmente trabajamos con la organización y le aplicamos un instrumento de habilitación social que está hecho para temas de familia... y nosotros ahí, no trabajamos en eso, lo que nosotros trabajamos es generación de justamente, habilidades de autogestión de la organización...fundamentalmente digamos que con la directiva, con las personas que hacen un trabajo para la comunidad...”FOSIS RM.*

Otro aspecto que se aborda del Autogestionado es su corta duración como intervención que debiera hacerse replantear la aplicación del test:

*“... en el proyecto de acción de autogestionado es muy corto, dura 4 meses, en este tiempo no va a cambiar mucho la situación de una persona que más encima ya tenía la experiencia de participación, le aplicamos el mes uno y después a finales del mes 4, es muy poco tiempo para ver un cambio real”.(FOSIS XII)*

Se propone entonces una encuesta al final centrado en el tema de la gestión de la organización, cuestión que se recoge en esta consultoría:

*“Lo que aplicaría sí, es porque efectivamente los proyectos autogestionados habilitan a las dirigentes en muchos aspectos, entonces quizá si se puede aplicar un cuestionario al final, no al inicio con respecto con que les pasó con este proyecto.” (FOSIS XI)*

## **2.6. Propuesta de nuevo instrumento**

A partir de las observaciones recogidas en las entrevistas se propone un nuevo instrumento. Sus características son:

a) Se acortó el número de frases quedando el Componente Familia con 29 afirmaciones y el Componente Comunidad con 26.

b) Se recogen las bases conceptuales de Habilitación y se mantienen los subíndices, tratando de evitar las frases del “deber ser”.

c) Se agregan 4 preguntas para cada componente referidas a los resultados del Programa. Preguntas que solo se aplican en la encuesta de salida

d) Para las calificaciones numéricas se utilizan las notas de 1 a 7 que debido a que es una evaluación que viene desde la formación escolar, tiene plena significación para todos los encuestados. Además, al aumentar los rangos introduce mayor posibilidad de capturar los matices en el logro o no logro de los objetivos.

e) La ponderación para cada subíndice es similar. En la encuesta de línea de base 25% para cada subíndice. En la encuesta de salida un 20%, puesto que se agregan frases sobre los resultados del Programa. En el subíndice de Resultados del Programa debe socializarse con las regiones estas frases e incorporar otras que se consideren importantes.

f) El ordenamiento de las frases se hace de acuerdo al ordenamiento de los Subíndices, de esta forma ordena la secuencia de la encuesta para sus respuestas y no confunde, ni al entrevistador ni entrevistado.

g) En el Componente Autogestionado, debido a que no hay un trabajo como el que se hace en los componentes de Vida en Familia o Vida en Comunidad, se sugiere aplicar una encuesta de salida con ítems sobre resultados de Programa, similar a la que se hizo con los otros dos componentes.

El siguiente cuadro resume la distribución de frases por subíndice y totales en cada componente.

**Cuadro. 11 Índice Habilitación: Subíndice y afirmaciones en nuevo instrumento**

Subíndice	COMPONENTES					
	FAMILIA		COMUNIDAD(1)		ACCIÓN COMUNITARIA (AUTOGESTIONADO) (1)	
	N° Afirmaciones	% Ponderación	N° Afirmaciones	% Ponderación	N° Afirmaciones	% Ponderación
<b>Autoestima</b>	4	20	3	20		
<b>R. Personales</b>	9	20	7	20		
<b>Autocuidado</b>	5	20	8	20		
<b>Proyección</b>	7	20	4	20		
<b>Resultados del Programa (solo aplicable en test de</b>	4	20	4	20	4	100%

salida)						
<b>TOTAL</b>	29	100	26	100	4	100

Se sugiere someter el conjunto del instrumento a la clasificación de los jueces para corroborar si cada ítem corresponde a los subíndices y, realizar un pre test para corroborar la fiabilidad de las frases.

### Encuesta Componente Familia

Coloque una calificación de 1 a 7 a las siguientes afirmaciones, en que 1 es totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo.

Afirmación	Calificación						
	1	2	3	4	5	6	7
<b>Autoestima</b>							
1) Los integrantes de mi familia estamos orgullosos de lo que somos							
2) Reconozco las cualidades positivas y negativas de los integrantes mi familia							
3) En mi familia se respeta las diferencias que haya entre sus integrantes.							
4) En mi familia se expresan los sentimientos positivos por los logros alcanzados por sus integrantes							
<b>Relaciones Interpersonales</b>							
1) Mi familia se relaciona con nuestros vecinos							
2) Solucionamos de manera positiva nuestros conflictos							
3) En mi familia somos capaces de pedir perdón cuando cometemos errores							
4) Recurrimos a las instituciones públicas cuando algo nos afecta.							
5) Me atrevo a contar mis problemas en mi familia							



6) Mi familia ayuda a nuestros vecinos							
7) Las relaciones con los vecinos son difíciles.							
8) Participamos en actividades organizadas por agrupaciones sociales de la comunidad							
9) Mi familia grita cuando discutimos.							
<b>Autocuidado</b>							
1) Los adultos en mi familia enseñamos a los niños cómo llevarse bien con otros como una forma de protegerse							
2) En mi familia tratamos de evitar relaciones que nos hagan daño							
3) Limpiamos y ordenamos la casa habitualmente							
4) En mi familia practicamos regularmente alguna actividad física							
5) Nos damos el tiempo para realizar actividades en conjunto como una forma de mejorar nuestra calidad de vida.							
<b>Proyección</b>							
1) En mi familia se tienen reglas y normas establecidas (horarios, tareas, respeto)							
2) En mi familia nos planteamos metas							

3) Los miembros de mi familia nos dividimos las tareas							
4) En mi familia pensamos en todas las consecuencias antes de tomar una decisión							
5) En mi familia estamos supervisando permanentemente la educación de los niños o jóvenes (vamos a reuniones, revisamos las tareas, etc.)							
6) Los miembros de mi familia llegamos a acuerdos antes de tomar decisiones importantes							
7) Los miembros de mi familia conversamos sobre las metas que nos gustaría lograr							

Las siguientes frases se consideran solo en la encuesta de salida

Coloque una nota a los resultados del Programa en los siguientes aspectos (donde 1 es muy malo y 7 muy bueno).

Afirmación	Calificación						
	1	2	3	4	5	6	7
1) Relaciones al interior de la Familia.							
Explicar							
2) Cambio en los hábitos de sus integrantes.							
Explicar							

3) Cumplimiento de las metas planteadas.							
Explicar							
4) Nuevos conocimientos adquiridos.							
Explicar							

En este caso, en el cuadro “explicar” el encuestador sintetice las ideas que el encuestado hace sobre cada uno de los logros o no logros del programa en los temas planteados. Solo después se le pide al encuestado que califique con una nota el aporte del Programa. De este modo, se invita a que la calificación sea más reflexiva.

### Encuesta Comunidad

Coloque una calificación de 1 a 7 a las siguientes afirmaciones, en que 1 es totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo.

Afirmación	Calificación						
	1	2	3	4	5	6	7
<b>Autoestima</b>							
1) Estamos orgullosos de la comunidad que tenemos							
2) Me considero parte de la comunidad							
3) Siento que en mi comunidad me toman en cuenta							
<b>Relaciones Interpersonales</b>							
1) Hay interés en participar en las organizaciones sociales de mi comunidad							
2) Cuando se tienen actividades siempre hay alguien en la Comunidad que integra a las personas que les cuesta participar							
3) La mayor parte de la Comunidad sabe a qué servicio público o privado se puede recurrir para resolver problemas de la comunidad							
4) Los miembros de la comunidad saben a quién recurrir cuando tienen algún problema.							
5) Siento el apoyo de mis vecinos en los momentos que lo requiero							

6) Generalmente se resuelven amigablemente los conflictos entre los vecinos							
7) Escucho el punto de vista de mis vecinos cuando hay un conflicto en la comunidad							
<b>Autocuidado</b>							
1) Se han generado relaciones de confianza entre los vecinos y se puede acudir a ellos para ayudarse.							
2) En mi comunidad todos nos protegemos							
3) La mayoría se preocupa de que el barrio sea un espacio acogedor							
4) La comunidad se preocupa de cuidar las áreas comunes pues nos sirve a todos							
5) Tenemos planificadas los ingresos y gastos comunes que tiene la Comunidad.							
6) Se tiene conciencia en la comunidad que los problemas de salud o seguridad nos afecta a todos							
7) Para enfrentar las emergencias hemos llegado a ciertos acuerdos para enfrentarlos.							
8) Los vecinos se preocupan por mantener en buen estado los bienes comunes de la comunidad							
<b>Proyección</b>							

1) Compartimos una idea de lo que nos gustaría ser como comunidad							
2) Se están realizando acciones para mejorar nuestra comunidad							
3) En mi comunidad se realizan asambleas o reuniones para tomar las decisiones importantes							
4) Las decisiones y planes futuros para la comunidad es de responsabilidad de los dirigentes							

Las siguientes frases se consideran solo en la encuesta de salida

Coloque una nota al Resultado del Programa en los siguientes aspectos (donde 1 es muy malo y 7 muy bueno.)

Afirmación	Calificación						
	1	2	3	4	5	6	7
1) Participación de los vecinos o miembros de la organización							
Explicar							
2) Fortalecimiento de la Organización							
Explicar							
3) Metas alcanzadas							
Explicar							

4) Nuevas posibilidades que se abrieron							
Explicar							

### **Encuesta Fortalecimiento de la Acción Comunitaria**

Se reitera lo que se ha dicho anteriormente sobre el componente Fortalecimiento de la Acción Comunitaria (autogestionado), en el sentido, que es diferente a los otros dos componentes, ya que son las organizaciones de las comunidades las que se presentan para obtener un financiamiento de proyectos diseñados y ejecutados directamente por ellas. No tienen una entidad externa que las acompañe y tampoco tiene las etapas de diagnóstico, capacitación, seguimiento de familias individual o colectivo, entre otras.

En la práctica se trabaja con dirigentes que ejecutan directamente la inversión en un período de 4 a 5 meses y que reciben el acompañamiento del Agente de Desarrollo Local (ADL) para el monitoreo, supervisión, asistencia técnica. De ahí que, se propone aplicar solo la encuesta de salida con ítems sobre resultados de Programa, similar a la que se hizo con los otros dos componentes. Es lo que se presenta a continuación:

Coloque una nota al Resultado del Programa en los siguientes aspectos (donde 1 es muy malo y 7 muy bueno.)

Afirmación	Calificación						
	1	2	3	4	5	6	7
1.- Participación de los asociados de la organización en la ejecución del proyecto.							
Explicar							
2.- Fortalecimiento de la organización.							
Explicar							

3.- Metas alcanzadas							
Explicar							
4.- Nuevas posibilidades que se abrieron							
Explicar							



## **3. Conclusiones**

### **3.1. A Nivel de Conceptos y Objetivos**

El concepto habilitación se considera un enfoque válido de análisis de la pobreza y vulnerabilidad y que está en sintonía con las corrientes que consideran que la adquisición de ciertas destrezas y habilidades en las personas y familias, puede contribuir a salir de dicha condición, a pesar de estar insertos en territorios no favorables, y con un capital humano y físico precario.

Se plantean niveles de objetivos que no permiten clarificar o especificar su jerarquía, así en el objetivo general se hace referencia a “Disminuir la vulnerabilidad de familias” y en los objetivos específicos se hace referencia a Contribuir a que las familias activen sus capitales humanos, físicos y sociales. Falta en definitiva clarificar conceptualmente esta jerarquía de objetivos y en que se da una igualación de planos de los llamados capitales, donde los humanos y físicos hace referencia más bien a los atributos de los usuarios y el social a una condición deseable que es necesario alcanzar, por lo tanto, tiene conceptualmente un estatuto superior a los anteriores.

### **3.2. A Nivel de las Bases de Datos y de su Análisis**

Al revisar las bases de datos de identificaron una serie de inconsistencias sobre el manejo de la información. Si bien los responsables suministraron una nueva base de datos que solucionaba los problemas identificados, se observó que existen problemas a nivel interno en términos de la gestión de las diferentes versiones de los archivos empleados por el programa. Lo anterior, en todo caso, desbordaba el alcance de la consultoría, por lo que no se realizaron pesquisas adicionales.

Las regresiones estadísticas realizadas para identificar factores estructurales que afectarían la variación del índice de habilitación en los tres componentes (Acción Familia, Acción Comunitaria y Autogestión) arrojaron que ninguna variable resultó significativamente estadística, esto es, que ninguna explica la variación del índice de habilitación. Sin embargo, el análisis de diferencia de medianas indica que, para el caso del componente Vida en Familia, cuestiones como el sexo, la región en la que se vive, la zona, entre otras, pueden incidir en la obtención de un menor o mayor incremento en el índice de habilitación.

### **3.3. A Nivel del Índice Habilitación**

El índice habilitación arrojó resultados en que un porcentaje importante de los usuarios (10% o más) tuvieron puntuaciones sobre el 90% o más. Una primera explicación es que en no pocos casos se trata de personas que han participado anteriormente o se trata de dirigentes de organizaciones que tienen experiencias por su propio rol.

Una de las limitaciones del índice de habilitación es que no discrimina con mayor detalle diferentes niveles de habilitación, especialmente en los puntajes extremos.

No se fundamenta la distinta ponderación que tienen los subíndices, decisión que es más incomprensible si el rango de porcentajes considerados entre uno y otro no es muy importante.

Hay diversas afirmaciones en la construcción de los subíndices que responden a características de la personalidad y valores del encuestado que no son modificables por la intervención del programa.

Alguna de las afirmaciones incluidas en la encuesta tienen problemas de construcción, porque no recogen los logros del Programa o porque están planteadas desde el “deber ser” lo que distorsiona los resultados.

De acuerdo a la clasificación que se hizo por parte de los especialistas sobre la correspondencia que había entre el ítem y su ubicación en alguno de los 4 subíndices, entre un 25% y 30% de los ítems no hubo coincidencia con la clasificación que hizo el programa de los mismos.

No se da cuenta en el índice las particularidades culturales – grupos originarios o comunidades rurales.

### **3.4. A Nivel de la Encuesta**

En cuanto a la encuesta propiamente tal se detectó que era muy larga, no seguía una secuencia, había muchas preguntas repetidas y otras no se entendían.

Respecto a su aplicación se observó que no hay un protocolo establecido para su ejecución, en la que mayoritariamente los ejecutores hacían las preguntas y la completaban según las respuestas de los usuarios.

### **3.5. A Nivel de los Componentes**

El Componente Vida en Familia y el Componente Vida en Comunidad tienen una suerte de continuidad en su intervención, en la que Vida en Comunidad constituye en alguna medida una “etapa 2” de Vida en Familia.

El componente Fortalecimiento de la Acción Comunitaria (autogestionado) es diferente a los otros dos componentes, puesto que se trabaja con dirigentes que ejecutan directamente la inversión en un proyecto para la organización en un período de 4 a 5 meses, por lo tanto, no se justifica aplicar una encuesta similar a la de los otros componentes.

### **3.6. Otros Aspectos**

Los usuarios que tienen altos puntajes en el índice habilitación suelen no considerarse a sí mismos como pobres y vulnerables, sino que más bien como personas de esfuerzo o que quieren salir adelante.

## 4. Recomendaciones

1.- Clarificar la jerarquización de objetivos considerando el Objetivo General o de Fin “Contribuir a que las familias incrementen su capital social”; un objetivo específico o de Propósito “que las familias y Comunidades fortalezcan sus destrezas y capacidades (Habilitación Social)” que es el cambio que el Programa asume y por estos resultados será medida su gestión.

2.- En relación con los errores de las bases de datos, se recomienda realizar la gestión de los archivos Excel a través de un control de versiones, que permita identificar las modificaciones que se le van realizando a estos. Lo anterior evita cometer errores en la distribución de archivos entre los diferentes colaboradores a lo largo del país.

3.- Se propone una nueva encuesta modificando algunas de las características de la que actualmente se aplica. Sus principales modificaciones son:

- Se acortó el el número de frases quedando el Componente Familia con 29 afirmaciones (antes eran 57) y el Componente Comunidad con 26 (Antes eran 58)
- Se mantienen las bases conceptuales de Habilitación y se agrega un subíndice sobre resultados del Programa que solo se aplica en la línea de salida con el objetivo de incluir específicamente los logros alcanzados por la intervención. Este nuevo subíndice contiene 4 afirmaciones que el usuario debe calificar.
- Se modifican algunas afirmaciones, tratando de evitar la formulación de frases desde el “deber ser.

4.- Someter a un juicio experto la clasificación que se hace de las frases en un subíndice, en que debiera haber, por lo menos, un 75% de acuerdo entre los jueces y el programa.

5.- Para las calificaciones que aplican los usuarios utilizar las notas de 1 a 7 que por la formación escolar nacional es un tipo de evaluación que tiene plena significación para todos. Además, al ampliar los rangos de puntuación permite discriminar con mayor fineza distintos niveles de habilitación.

6.- Ponderar de forma similar cada subíndice en la línea de base con un 25% para cada uno. En la encuesta de salida la ponderación debiera ser de un 20%, puesto que se propone agregar el subíndice de resultados del Programa.

7.- El ordenamiento de las frases en la encuesta debe hacerse de acuerdo al ordenamiento del Subíndice como una forma de facilitar la secuencia de la encuesta y así facilitar el entendimiento de la misma para el entrevistador y entrevistado.

8.- Considerar el estudio de la adaptación del índice habilitación a las particularidades culturales, como serían la de los pueblos originarios y la dimensión de ruralidad

9.- Establecer un protocolo de aplicación de la encuesta que debiera considerar:

- Momento de aplicación que debiera ocurrir en la reunión siguiente de que el usuario acepta participar en el programa
- El entrevistador lee las preguntas y va llenando el formulario del test
- Debiera haber una inducción previa al entrevistador sobre el sentido de la encuesta y de las frases planteadas.
- Establecer que el jefe (a) del hogar es la persona que la responde
- Establecer las condiciones en que debe ser aplicada: en lo posible en el domicilio del usuario o en un espacio que le sea familiar
- Explicitar que sus respuestas no influyen en su incorporación al programa y que solo sirve para mejorar la operatoria del mismo.
- En el subíndice Programa (que es nuevo) explicitar al entrevistador que en el recuadro explicar, se debe llenar sintetizando las ideas que el usuario señala sobre cada uno de los logros o no logros del programa en los temas planteados. Solo después, se le pide al usuario que califique con una nota el aporte del Programa. De este modo, la calificación tiene un carácter más reflexivo.

10.- La continuidad de Acción en Familia como una etapa previa a Acción en Comunidad es una propuesta de intervención lógica, pero se plantea como una sugerencia de aplicar en aquellas regiones que pueda hacerse puesto que se obligatoriedad podría generar una dificultad adicional en las conversaciones regionales y locales de selección de territorios. Por otra parte, en aquellos lugares en que pudiera realizarse esta secuencia, es necesario hacerle un seguimiento muy próximo y documentado en términos de resultados para ver la factibilidad de ir ampliando la experiencia.

11.- En el Componente Fortalecimiento de la Acción Comunitaria (Autogestionado) aplicar una encuesta de salida con ítems sobre resultados de Programa, similar a la que se hizo con los otros dos componentes.

12.- Considerar la realización de estudios que complementen los resultados obtenidos en el índice habilitación, en temas tales como:

- Perfil psicosocial de las familias que aumentan o tienen altos puntajes en el índice habilitación

- Sustentabilidad de los logros alcanzados por las familias y comunidades una vez finalizado el programa
- Comparación de los logros específicos alcanzados por las familias según variables (Urbano, rural; jefatura femenina, masculina; niveles educacionales, etc.)

## Bibliografía citada

Atria, Jorge. **Capital social y voluntariado: claves para un financiamiento solidario de la vivienda social. El caso de la fundación Un techo para Chile.** Revista invi N° 61, Noviembre 2007, Volumen 22: 13 a 30 <http://www.revistainvi.uchile.cl/index.php/INVI/article/view/274/931>

De Federico Arroyo; Irene. **Plan de habilitación social: los usuarios opinan.** Revista del Centro de Investigación Social de Un Techo para Chile, año 5, n°8, segundo semestre 2006

DIPRES. **Metodología para la elaboración de Matriz de Marco Lógico.** 2009. [http://www.dipres.gob.cl/594/articles-111762\\_doc\\_pdf\\_Metodologia.pdf](http://www.dipres.gob.cl/594/articles-111762_doc_pdf_Metodologia.pdf)

Durston, John. **Capital social: parte del problema, parte de la solución, su papel en la persistencia y en la superación de la pobreza en América Latina y el Caribe.** En R Atria y otros. Capital Social y reducción de la pobreza en América Latina y el cambio: en busca de un nuevo paradigma. Libro de la CEPAL N° 71 Santiago, Chile. Enero/ 2003 Pág. 147 a 202

Escobar-Pérez, Jazmine; Cuervo-Martínez, Ángela. **Validez de contenido y juicio de Expertos: Una aproximación a su utilización.** Avances en Medición, 6, págs. 27–36. 2008

FOSIS. **Acción en Familia. Manual de intervención para la persona facilitadora.** 2014

FOSIS. **Variables de Intervención Programa Acción.** 2013

FOSIS Región Metropolitana. **Bases de Licitación Pública Programa Acción Componente Especial Fortalecimiento de la Vida en Comunidad para comunidades que habitan viviendas sociales producto del 27F.** 2015

Fukuyama; Francis. **Capital social y desarrollo: la agenda venidera.** Pág. 33 a 48. En R Atria. Op. cit

ILPES. **Metodología del Marco Lógico.** LC/IP/L. 249. 2004

Irarrázaval, Ignacio. **Habilitación, pobreza y política social.** Estudios Públicos, N° 59. 1995. Págs. 99 a 165

Mantilla, F. **Habilidades para la vida. Una propuesta educativa para convivir mejor. Marco referencial.** Editorial. Fe y Alegría. Bogotá. 2002

Raczynski, Dagmar ; Serrano, Claudia. **Programas de superación de la pobreza y el capital social. Evidencias y aprendizajes de la experiencia en Chile.** Pág. 99 – 132. En R Atria. Opcit

Sunkel, Guillermo. **La pobreza en la ciudad: capital social y políticas públicas.** Pág. 303 a 338. En R Atria. Op. cit.

## **Anexos**



*Anexo 1. Calculo del Coeficiente de Cronbach para el Índice de Habilitación (Componentes: Vida en Familia, Vida en Comunidad y Acción Comunitaria).*

Índice de Habilitación Vida en Familia

Línea Base

```
. alpha lbae lbrl lbac lbp
Test scale = mean(unstandardized items)
Average interitem covariance:      8.450712
Number of items in the scale:      4
Scale reliability coefficient:      0.8215
. alpha lbae lbrl lbac lbp, std item detail
```

Test scale = mean(standardized items)

Item	Obs	Sign	item-test correlation	item-rest correlation	average inter-item correlation	alpha
lbae	5462	+	0.8279	0.6809	0.5413	0.7797
lbrl	5462	+	0.8207	0.6690	0.5490	0.7851
lbac	5462	+	0.7693	0.5867	0.6050	0.8213
lbp	5462	+	0.8458	0.7109	0.5218	0.7660
Test scale					0.5543	0.8326

Interitem correlations (obs=5462 in all pairs)

	lbae	lbrl	lbac	lbp
lbae	1.0000			
lbrl	0.5670	1.0000		
lbac	0.5031	0.4952	1.0000	
lbp	0.6316	0.6163	0.5123	1.0000

Línea Salida

```
. alpha lsae lsrr lsac lsp
Test scale = mean(unstandardized items)
Average interitem covariance:      11.59258
Number of items in the scale:      4
Scale reliability coefficient:      0.8979
. alpha lsae lsrr lsac lsp, std item detail
```

Test scale = mean(standardized items)

Item	Obs	Sign	item-test correlation	item-rest correlation	average inter-item correlation	alpha
lsae	5462	+	0.8874	0.7950	0.7026	0.8763
lsrr	5462	+	0.8829	0.7875	0.7078	0.8790
lsac	5462	+	0.8647	0.7569	0.7293	0.8899
lsp	5462	+	0.8986	0.8144	0.6893	0.8694
Test scale					0.7072	0.9062

Interitem correlations (obs=5462 in all pairs)

	lsae	lsrr	lsac	lsp
lsae	1.0000			
lsrr	0.7112	1.0000		
lsac	0.6741	0.6826	1.0000	
lsp	0.7503	0.7263	0.6989	1.0000

## Índice de Habilitación Vida en Comunidad

### Línea Base

. alpha lbae lbrr lbac lbp

Test scale = mean(unstandardized items)

Average interitem covariance: **11.56111**  
 Number of items in the scale: **4**  
 Scale reliability coefficient: **0.8823**

. alpha lbae lbrr lbac lbp, std item detail

Test scale = mean(standardized items)

Item	obs	Sign	item-test correlation	item-rest correlation	average inter-item correlation	alpha
lbae	1778	+	0.8916	0.8031	0.7153	0.8829
lbrr	1778	+	0.9008	0.8189	0.7044	0.8773
lbac	1778	+	0.8963	0.8111	0.7097	0.8800
lbp	1778	+	0.8649	0.7581	0.7469	0.8985
Test scale					0.7191	0.9110

Interitem correlations (obs=1778 in all pairs)

	lbae	lbrr	lbac	lbp
lbae	1.0000			
lbrr	0.7504	1.0000		
lbac	0.7286	0.7617	1.0000	
lbp	0.6895	0.6892	0.6949	1.0000

### Línea Salida

. alpha lsae lsrr lsac lsp

Test scale = mean(unstandardized items)

Average interitem covariance: **6.431319**  
 Number of items in the scale: **4**  
 Scale reliability coefficient: **0.8556**

. alpha lsae lsrr lsac lsp, std item detail

Test scale = mean(standardized items)

Item	obs	Sign	item-test correlation	item-rest correlation	average inter-item correlation	alpha
lsae	1778	+	0.8500	0.7280	0.6650	0.8562
lsrr	1778	+	0.8620	0.7480	0.6512	0.8485
lsac	1778	+	0.8716	0.7642	0.6403	0.8423
lsp	1778	+	0.8573	0.7401	0.6567	0.8516
Test scale					0.6533	0.8829

Interitem correlations (obs=1778 in all pairs)

	lsae	lsrr	lsac	lsp
lsae	1.0000			
lsrr	0.6497	1.0000		
lsac	0.6317	0.6886	1.0000	
lsp	0.6434	0.6277	0.6786	1.0000

## Índice de Habilitación Acción Comunitaria

### Línea Base

```
. alpha lbae lbrl lbac lbp
Test scale = mean(unstandardized items)
Average interitem covariance:    25.02056
Number of items in the scale:    4
Scale reliability coefficient:    0.8996

. alpha lbae lbrl lbac lbp, std item detail
Test scale = mean(standardized items)
```

Item	Obs	Sign	item-test correlation	item-rest correlation	average inter-item correlation	alpha
lbae	2674	+	0.9325	0.8780	0.7998	0.9230
lbrl	2674	+	0.9456	0.9009	0.7837	0.9158
lbac	2674	+	0.9313	0.8759	0.8013	0.9237
lbp	2674	+	0.8924	0.8095	0.8494	0.9442
Test scale					0.8086	0.9441

Interitem correlations (obs=2674 in all pairs)

	lbae	lbrl	lbac	lbp
lbae	1.0000			
lbrl	0.8490	1.0000		
lbac	0.8361	0.8630	1.0000	
lbp	0.7667	0.7883	0.7483	1.0000

### Línea Salida

```

. alpha lsae lsrr lsac lsp
Test scale = mean(unstandardized items)
Average interitem covariance:    66.65584
Number of items in the scale:    4
Scale reliability coefficient:    0.9485

. alpha lsae lsrr lsac lsp, std item detail
Test scale = mean(standardized items)

```

Item	obs	sign	item-test correlation	item-rest correlation	average inter-item correlation	alpha
lsae	<b>2674</b>	<b>+</b>	<b>0.9777</b>	<b>0.9600</b>	<b>0.9246</b>	<b>0.9735</b>
lsrr	<b>2674</b>	<b>+</b>	<b>0.9824</b>	<b>0.9684</b>	<b>0.9184</b>	<b>0.9712</b>
lsac	<b>2674</b>	<b>+</b>	<b>0.9772</b>	<b>0.9593</b>	<b>0.9251</b>	<b>0.9737</b>
lsp	<b>2674</b>	<b>+</b>	<b>0.9564</b>	<b>0.9228</b>	<b>0.9522</b>	<b>0.9835</b>
Test scale					<b>0.9301</b>	<b>0.9816</b>

Interitem correlations (obs=2674 in all pairs)

	lsae	lsrr	lsac	lsp
lsae	<b>1.0000</b>			
lsrr	<b>0.9533</b>	<b>1.0000</b>		
lsac	<b>0.9449</b>	<b>0.9582</b>	<b>1.0000</b>	
lsp	<b>0.9085</b>	<b>0.9136</b>	<b>0.9019</b>	<b>1.0000</b>

*Anexo 2. Calculo de la Validez Interna para el Índice de Habilitación (Componentes: Vida en Familia, Vida en Comunidad y Acción Comunitaria).*

**Índice de Habilitación Vida en Familia**

Línea Base

pwcorr lbiH lbae lbrr lbac lbp, star(0.95)

	lbiH	lbae	lbrr	lbac	lbp
lbiH	<b>1.0000</b>				
lbae	<b>0.8569*</b>	<b>1.0000</b>			
lbrr	<b>0.7925*</b>	<b>0.5670*</b>	<b>1.0000</b>		
lbac	<b>0.7384*</b>	<b>0.5031*</b>	<b>0.4952*</b>	<b>1.0000</b>	
lbp	<b>0.8654*</b>	<b>0.6316*</b>	<b>0.6163*</b>	<b>0.5123*</b>	<b>1.0000</b>

Línea Salida

pwcorr lsiH lsae lsrr lsac lsp, star(0.95)

	lsiH	lsae	lsrr	lsac	lsp
lsiH	<b>1.0000</b>				
lsae	<b>0.8995*</b>	<b>1.0000</b>			
lsrr	<b>0.8690*</b>	<b>0.7112*</b>	<b>1.0000</b>		
lsac	<b>0.8486*</b>	<b>0.6741*</b>	<b>0.6826*</b>	<b>1.0000</b>	
lsp	<b>0.9121*</b>	<b>0.7503*</b>	<b>0.7263*</b>	<b>0.6989*</b>	<b>1.0000</b>

**Índice de Habilitación Vida en Comunidad**

Línea Base

pwcorr lbiH lbae lbrr lbac lbp, star(0.95)

	lbiH	lbae	lbrr	lbac	lbp
lbiH	<b>1.0000</b>				
lbae	<b>0.8714*</b>	<b>1.0000</b>			
lbrr	<b>0.8935*</b>	<b>0.7504*</b>	<b>1.0000</b>		
lbac	<b>0.8752*</b>	<b>0.7286*</b>	<b>0.7617*</b>	<b>1.0000</b>	
lbp	<b>0.9015*</b>	<b>0.6895*</b>	<b>0.6892*</b>	<b>0.6949*</b>	<b>1.0000</b>

Línea Salida

pwcorr lsiH lsae lsrr lsac lsp, star(0.95)

	lsiH	lsae	lsrr	lsac	lsp
lsiH	<b>1.0000</b>				
lsae	<b>0.8242*</b>	<b>1.0000</b>			
lsrr	<b>0.8580*</b>	<b>0.6497*</b>	<b>1.0000</b>		
lsac	<b>0.8516*</b>	<b>0.6317*</b>	<b>0.6886*</b>	<b>1.0000</b>	
lsp	<b>0.8944*</b>	<b>0.6434*</b>	<b>0.6277*</b>	<b>0.6786*</b>	<b>1.0000</b>

## Índice de Habilitación Acción Comunitaria

### Línea Base

pwcorr 1bih 1bae 1brr 1bac 1bp, star(0.95)

	1bih	1bae	1brr	1bac	1bp
1bih	<b>1.0000</b>				
1bae	<b>0.9076*</b>	<b>1.0000</b>			
1brr	<b>0.9434*</b>	<b>0.8490*</b>	<b>1.0000</b>		
1bac	<b>0.9110*</b>	<b>0.8361*</b>	<b>0.8630*</b>	<b>1.0000</b>	
1bp	<b>0.9249*</b>	<b>0.7667*</b>	<b>0.7883*</b>	<b>0.7483*</b>	<b>1.0000</b>

### Línea Salida

pwcorr 1sih 1sae 1srr 1sac 1sp, star(0.95)

	1sih	1sae	1srr	1sac	1sp
1sih	<b>1.0000</b>				
1sae	<b>0.9701*</b>	<b>1.0000</b>			
1srr	<b>0.9819*</b>	<b>0.9533*</b>	<b>1.0000</b>		
1sac	<b>0.9717*</b>	<b>0.9449*</b>	<b>0.9582*</b>	<b>1.0000</b>	
1sp	<b>0.9663*</b>	<b>0.9085*</b>	<b>0.9136*</b>	<b>0.9019*</b>	<b>1.0000</b>

### Anexo 3. Descripción del Test de Diferencias en Medias (Bajo Normalidad y No Normalidad).

Cuando se pretende analizar la relación estadística entre una variable cuantitativa (por ejemplo, el incremento del índice de habilitación) y una variable de carácter cualitativo (como el sexo), la herramienta estadística disponible para ello es el test de diferencias de medias. La lógica de la prueba consiste en establecer si la evolución de la variable cuantitativa es la misma independientemente del tipo de condiciones que se presenten en la variable cualitativa, en cuyo caso se afirmará que la variable cuantitativa no depende de las características cualitativas. Esto es, en otras palabras, realizar un contraste de comparación de tendencia central. Siguiendo el ejemplo, se podría determinar si el incremento en el índice de habilitación depende o no del sexo que tenga el usuario.

Esta prueba exige en primera instancia que se determine el tipo de distribución de los datos de la variable cuantitativa, pues cuando son normales se lleva a cabo un procedimiento diferente a cuando estos distribuyen no normal. En el caso de normalidad, la prueba de hipótesis se formula sobre la igualdad de las medias ( $H_0: \mu_1 = \mu_2$ ), mientras que en el caso de no normalidad el contraste se lleva a cabo empleando las medianas ( $H_0: Me_1 = Me_2$ ).

En el caso de normalidad, se debe verificar además de las varianzas son homogéneas o no. En caso afirmativo se emplea un modelo normal o t-student para compararlo contra el valor experimental,

que se calcula empleando el estadístico  $Z = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2 + S_2^2}{n_1 + n_2}}}$  ( $S_i$  es la varianza y  $n_i$  es el tamaño de la

población). Si el valor experimental excede el nivel crítico del modelo normal o t-student (la elección entre uno u otro depende del tamaño de la muestra, siendo el normal la elección en muestras grandes). Si por el contrario las varianzas no son homogéneas (son heterogéneas) el modelo referencial empleado es el Welch.

Por su parte, cuando los datos distribuyen como no normales, se lleva a cabo un test de U Mann Whitney, cuyo valor experimental se calcula empleando la expresión  $U = \min(U_1, U_2)$ , donde

$U_1 = n_1 \cdot n_2 + \frac{n_1(n_1+1)}{2} - R_1$  y  $U_2 = n_1 \cdot n_2 + \frac{n_2(n_2+1)}{2} - R_2$ , con  $R_1$  y  $R_2$  definidos como los rangos de orden. El estadístico experimental puede normalizarse por medio de la expresión

$Z = \frac{U - n_1 \cdot n_2 / 2}{\sqrt{\frac{n_1 \cdot n_2 (n_1 + n_2 + 1)}{12}}}$ , en cuyo caso el contraste empírico se realiza comparando el resultado contra

los valores críticos de la distribución normal.

#### *Anexo 4 Aspectos Metodológicos de la fase cualitativa*

Después de revisar las bases de datos, analizar el instrumento de medición de la habilitación y conversaciones con profesionales, fundamentalmente, del nivel central comenzó el perfilamiento y ejecución de la fase cualitativa del Estudio. La evidencia que se tenía hasta ese momento era que:

- Los usuarios del programa Acción en general habían mejorado sus puntajes en el índice habilitación.
- El índice habilitación y sus subíndices no están, al menos totalmente, midiendo lo que se ha definido como habilitación.
- Los usuarios han tenido cambios con el programa, aunque su alcance era aún impreciso.

Los instrumentos que se utilizaron dentro del ámbito de la metodología cualitativa apuntaron a profundizar y a rastrear las dimensiones incorporadas en el concepto habilitación, que surjan desde una percepción subjetiva de los involucrados que complementen o modifiquen las evidencias surgidas desde la base de datos y del análisis del test sobre habilitación.

Su abordaje se hizo a partir de lo que podría llamarse una triangulación de la información desde los actores. Esto quiere decir que se recogió los puntos de vista de los diversos actores involucrados en el programa: funcionarios FOSIS de las regiones que operan el programa, ejecutores del programa<sup>24</sup>, ya que su visión del programa, los conceptos de ejecución, lo que se espera lograr y su percepción de los usuarios permea la ejecución del mismo y sus resultados. Por supuesto, estaban incluidos los usuarios por la evidente razón que es imprescindible conocer su percepción de los aspectos tanto operativos como de resultados del programa.

#### *4.1. Consideraciones sobre la Confiabilidad de la Investigación*

Se entiende como confiabilidad de una investigación la posibilidad que el estudio pueda repetirse con el mismo método sin alterar los resultados. Se sabe que en las metodologías cualitativas esto se dificulta, puesto que es imposible obtener las mismas condiciones de la aplicación inicial. Sin embargo, se tomaron algunas medidas para acrecentar grados de confiabilidad. La primera de ella fue la búsqueda de consensos entre los consultores de la realidad observada y que surgen de los instrumentos aplicados. Esto fue un proceso arduo en la medida que los profesionales tienen raíces profesionales y formativas distintas, dentro del ámbito de las Ciencias Sociales como son la Sociología y la Economía. El logro de este consenso (reflejado en el análisis, conclusiones y

---

<sup>24</sup> Se refiere a los directivos o profesionales ligados a las entidades que realizan el programa y que son supervisadas por FOSIS. Estas entidades pueden ser: “Personas naturales que tributan en primera categoría, Consultoras, Instituciones privadas, fundaciones, corporaciones, organismos no gubernamentales y Universidades reconocidas por el Estado, con capacidad para ejecutar proyectos de intervención directa en las temáticas y con el grupo objetivo definido...”. Tomado de FOSIS Región Metropolitana. **Bases de Licitación Pública Programa Acción Componente Especial Fortalecimiento de la Vida en Comunidad para comunidades que habitan viviendas sociales producto del 27F.** 2015



recomendaciones) eleva la credibilidad de las estructuras significativas descubiertas en el Programa.

Un segundo aspecto muy relacionado con lo anterior es que la confiabilidad mejora con la presencia de varios consultores, lo que garantiza un mejor equilibrio de las observaciones, los análisis y la interpretación.

Un tercer elemento es que se grabaron las entrevistas y focus group, lo que permite repetir, por así decirlo, las observaciones de realidades de otros observadores ausentes en el momento en que sucedieron los hechos. Este puede permitir volver a los "datos brutos" y revisar las categorías y conceptos.

Un cuarto elemento es precisar que el trabajo en terreno básicamente estuvo a cargo de un sociólogo senior (sexo masculino) con experiencia en trabajos de campo y en la ejecución de programas sociales, que no conocía a los entrevistados ni a los usuarios. Esto se precisa porque se sabe que la información obtenida puede ser diferente de acuerdo con el sexo del investigador, la vinculación que se tenga con el grupo, la edad del entrevistador, etc.

En quinto lugar, se identificaron claramente a los informantes para que a los interesados constaten los sesgos de situaciones atípicas de los mismos. Al respecto, se debe señalar que todos los usuarios seleccionados para aplicarles alguno de los instrumentos fueron considerados exitosos – esto es, tenían un índice de Habilitación de salida sobre el 80% o habían mejorado su índice de habilitación sobre 5 puntos al comparar la línea de base con la salida o porque los profesionales FOSIS consideraron que con ellos se habían obtenido logros. Se tomó esta opción para verificar cuáles son los logros que tienen y cómo se refleja en el índice “habilitación”<sup>25</sup>.

En sexto lugar, se explicitan los conceptos de base utilizados por los investigadores para ordenar la información de las entrevistas entregadas por todos los tipos de actores. Estas son las siguientes:

Se abrieron fichas temáticas a medida que iban apareciendo en las transcripciones de las entrevistas, como se ejemplifica más abajo.

Temas: Beneficiarios. Perfil, expectativas, valoración COMPONENTE ACCIÓN FAMILIA		
Usuarios	FOSIS	Ejecutores
Relatos con la temática	Relatos con la temática	Relatos con la temática

Temas: Beneficiarios. Perfil, expectativas, valoración COMPONENTE ACCIÓN COMUNIDAD		
Usuarios	FOSIS	Ejecutores
Relatos con la temática	Relatos con la temática	Relatos con la temática

<sup>25</sup> Ver 2.4.3.1

Fichas temáticas creadas como las anteriores por Componente fueron las siguientes:

<b>ACCIÓN FAMILIA</b>	<b>ACCIÓN COMUNIDAD</b>
<b>TEMAS</b>	
Beneficiarios. Perfil, expectativas, valoración	Beneficiarios. Perfil, expectativas, valoración
Ejecutores	Focalización y Selección de Componentes
Etapas	Fortalezas y Debilidades
Focalización y selección de componentes	Objetivos
Fortalezas y debilidades	Resultados-Fracasos
Objetivos	
Resultados	

Además, se abrieron fichas temáticas de acuerdo a los ítems relacionados directamente con el índice y la encuesta:

<b>ÍNDICE</b>	<b>ENCUESTA</b>
<b>TEMAS</b>	
Puntajes. Explicación	Encuesta Aplicación
Mide lo que hace el programa	Encuesta Preguntas
Teóricamente lo que mide	Propuesta
Uso de habilitación	

También se abrieron fichas en que se ordenaron los testimonios de los usuarios por temas:

<b>USUARIOS</b>
<b>TEMAS:</b>

Comunidad
Familia
Familia y Comunidad
Futuro
Organización
Pobreza y Vulnerabilidad

Por último, se entrega un detallado reporte de los instrumentos utilizados, la forma de llegar a los usuarios y entrevistados en general, y el guion que se utilizó.

#### 4.2. Consideraciones sobre la Validez de la Investigación

Se entenderá como validez cuando un estudio se acerca más o menos a observar y apreciar una realidad *en sentido pleno*, y no sólo un aspecto o parte de la misma. En esta consultoría lo que se hizo para dar cuenta de esta realidad fue mediante la utilización de tres instrumentos - entrevistas, Focus group y un caso observado en terreno – con usuarios que permitieron abordar con distintas perspectivas la situación de estos actores y la intervención del programa.

A lo anterior, se agrega la inclusión de las entrevistas con funcionarios FOSIS y ejecutores que permitiera entender desde otra perspectiva los resultados del programa y su forma de medirlos. La selección de los integrantes de los Focus group y de los casos, permitirán también comprender la lógica que subyace en sus decisiones, reflejada en los usuarios o tipos de usuarios escogidos. Finalmente, el registro minucioso de la información recogida y su inclusión de aspectos de contexto (lenguaje no hablado) ayudan a ampliar la validez del estudio.

#### 4.3. Instrumentos

Los instrumentos utilizados y su número fue el siguiente:

*Instrumentos y participantes<sup>26</sup>.*

Actores	Instrumentos		
	Entrevistas N°	Casos N°	Focus group N°
<b>Usuarios</b>	6	1	2
<b>FOSIS</b>	7		
<b>Ejecutores</b>	3		
<b>Total</b>	18	1	2

<sup>26</sup> En anexo 6 está el listado de personas entrevistadas.

### 4.3.1 Entrevistas

#### 4.3.1.1 Entrevistas a usuarios

En los criterios de selección de los usuarios para realizar el trabajo de campo con los distintos instrumentos - entrevistas, focus group y caso – se consideraron a aquellos rotulados como exitosos, sea en la medición en su índice de habilitación o que desde el FOSIS fueran considerados exitosos más allá de lo que revele el indicador. Esto es así porque, por un lado, el interés estaba en rescatar las experiencias que han obtenido logros en un sector que se conoce poco cuáles son los factores que llevan a obtenerlos; y, por otro, para saber desde la subjetividad de los usuarios cuáles son las dimensiones en que se ha logrado habilitar a las familias para mejorar su condición de vulnerabilidad. Este último aspecto, ayuda a entender las lógicas de logro que subyace entre los distintos involucrados a partir de sus respectivas posiciones dentro del programa.

En el caso particular de los usuarios entrevistados, el factor más importante para su selección fue la puntuación obtenida en el índice habilitación, tanto en el programa Vida en Familia y Vida en Comunidad. Se seleccionaron aquellos que obtuvieron en la línea de base 70 puntos o menos y en la línea de salida tuvieron un puntaje de 90 puntos o más; también se entrevistó a aquellos que obtuvieron en la línea de base un puntaje de 90 puntos o más y en la línea de salida un puntaje superior.

La selección de los usuarios con puntajes extremos permitió al equipo investigador conocer alcances adicionales del Programa Acción, de ahí el interés de entrevistar a este tipo de usuarios.

Los usuarios seleccionados para la entrevista, clasificados por cada componente, se detallan a continuación:

Región	Vida en Familia	Vida en Comunidad
<b>RM</b>	1	3
<b>VI</b>	2	
<b>VII</b>	1	2
<b>Total</b>	5	5

Los datos de las personas fueron sacados de la línea de base, los que fueron contactados telefónicamente. Se explicó a los entrevistados que se estaba haciendo una evaluación del programa, por parte de una entidad independiente del FOSIS y que sus sugerencias pueden aportar a mejorar el programa. Estas entrevistas fueron realizadas en los lugares que las personas propusieron (Domicilio básicamente). Las entrevistas fueron transcritas en su totalidad.

#### 4.3.1.2. Características de las entrevistas y temas abordados

Se trató de una entrevista en profundidad que tuvo como objetivo analizar la intervención específica del programa acción en el entrevistado. El investigador dispuso de un guion preestablecido que se aplicó en el transcurso de la entrevista, pero en forma libre y flexible, según transcurriera la conversación. El investigador tuvo un rol activo en motivar a que el interlocutor expresara sus impresiones, sus interpretaciones o sus vivencias, aspirando a lograr acceder a un grado máximo de autenticidad y de profundidad.

Las entrevistas duraron en promedio 60 minutos aproximadamente, la que fue grabada y lo que fue avisado a los entrevistados. La utilización de la grabación no fue un impedimento para que las personas se expresaran espontáneamente y con confianza.

El guion de la entrevista fue el siguiente:

- Saludo inicial y se explica que se está estudiando el Programa Acción para mejorar su ejecución para los próximos años
- Descripción del entrevistado y su familia
- ¿Quién compone su familia? ¿Cuál es su actividad? ¿Usted vive hace tiempo en este lugar? Si no es así ¿cómo llegó aquí? ¿Hasta dónde pudo estudiar? ¿Qué estudios tienen sus integrantes?

#### **Proceso**

Pregunta introductoria ¿Cuénteme en qué consistió su participación y la de su familia en el programa?

¿Recuerda situaciones o actividades que fueron importantes? ¿Cuánto tiempo duraron? ¿Le parecieron suficientes o fueron muy largas?

¿Qué le pareció la intervención del profesional o los profesionales que lo apoyaron?

¿Participó toda su familia? ¿Quiénes participaron más?

#### **Resultados**

¿Para qué le sirvió el programa? ¿Era lo que usted esperaba? Si no es así ¿qué esperaba?

¿En qué concretamente le sirvió el programa? Ya ha pasado un tiempo desde su ejecución, aparte de la pequeña inversión realizada ¿qué es lo que le quedó de ese programa a usted y/o su familia?

¿Se sienten vinculados a su comunidad? ¿Por qué?

¿Tiene alguna recomendación? ¿Le recomendaría a otra familia que participara? ¿Por qué?

### **Percepción de pobreza**

¿Qué es ser pobre? ¿Hay alguien que tiene la culpa de serlo? ¿En qué se diferencia una familia pobre de una no pobre?

¿Cómo se puede salir la pobreza? ¿Se puede salir por sí mismo?

### **Percepción de sí mismo, familia y entorno**

El sector donde usted vive ¿qué tipo de familias son: Pobres, no pobres, clase media? ¿Por qué?

¿Todos están socialmente en la misma condición? Si hay diferencias ¿Cuáles son y por qué se producen esas diferencias?

¿Qué piensa de las entidades que ayudan a las personas pobres o vulnerables? ¿Las conoce? ¿Ha recurrido a ellas? (Municipio, colegio, Servicios de salud, organismos de gobierno)

Dentro de esas clasificaciones que hemos conversado ¿Dónde colocaría a su familia?

¿Cómo ve el futuro de su familia? ¿Positivamente? ¿Negativamente?

· Cierre

Agradecimiento por la participación

¿Quisiera agregar algo más?

Muchas gracias.

#### ***4.3.2.1. Profesionales FOSIS y ejecutores***

La selección de los profesionales FOSIS y ejecutores surgió de una lista confeccionada por FOSIS a nivel central. Las regiones FOSIS entrevistadas (podía participar más de un profesional) fueron: IV (1 profesional), V (3), VI (1); VIII (2), XI (2), XII (3) y RM (1). En el caso de los ejecutores fueron entrevistados en la RM: Plataforma Consultores (1), SODEM (1) y SENDA (4).

Se explicó a los entrevistados que se estaba haciendo una evaluación del programa, sobre todo, de la forma de medir sus resultados así como de considerar los aspectos de confiabilidad y validez. Esta introducción fue especialmente válida para los ejecutores, puesto que los profesionales FOSIS estaban enterados de esta consultoría. Las entrevistas a profesionales FOSIS se hizo mediante video conferencia desde el FOSIS, con la excepción de la RM y VI región que fueron presenciales.

En el caso de los ejecutores fueron entrevistas presenciales (Con la excepción de Plataforma Consultores que fue telefónica).

Todas las entrevistas fueron grabadas y transcritas posteriormente.

#### 4.3.2.2. Características del instrumento y temas abordados

Se trata de una entrevista semiestructurada dado que no son enteramente abiertas, ya que se dispone de una serie de preguntas-guías. Se apunta a la percepción que se tenga del programa, su operatoria y los resultados. Se indagó específicamente sobre el indicador habilitación, su aplicación, la opinión que se tenga del mismo y qué es lo que efectivamente se está midiendo.

También se aborda la opinión sobre los usuarios y lo que se ha logrado con ellos. El guion de la entrevista fue el siguiente:

##### Entrevistas FOSIS

- Saludo inicial y se explica que se está estudiando el Programa Acción para mejorar su ejecución y perfeccionar su medición.
- Identificación de los entrevistados  
Me podría señalar su nombre y cargo dentro de la institución.
- Temas:

#### 1. Operación del Programa

1.1. ¿Cómo se selecciona uno u otro Componente en el territorio?

1.2. ¿Qué diferencia a los componentes?

1.3. ¿Cómo se hace la focalización y selección de los beneficiarios? ¿Quiénes intervienen?

1.4. ¿Cuáles son las complejidades administrativas y operativas de cada componente?

(Etapas, Fortalezas y debilidades, Cuellos de botella)

#### 2.- Ejecutores

2.1.- Evaluación de los operadores. ¿Qué es un buen ejecutor?

#### 3. Beneficiarios

¿Qué percepción se tiene de los usuarios?

¿Quiénes son? ¿Se involucran? ¿Es lo que esperan? ¿Abordan sus demandas?

#### 4. Evaluación

4.1. Aspectos positivos y negativos de los componentes

4.2. ¿Cuáles son los resultados que se han logrado? ¿Cuáles son las condiciones de un resultado exitoso y no exitoso? ¿Qué casos tenemos en la región?

4.3. ¿Cuáles son los impactos?

#### 5.- Índice Habilitación

5.1.- ¿Cuál es la operatoria de su levantamiento?

-Procedimiento

- Protocolos

- Precisión del levantamiento

5.2 ¿Que se entiende por habilitación? ¿Qué es una persona habilitada y no habilitada? Perfilar

5.3.- ¿El indicador mide habilitación? ¿Qué estamos midiendo?

#### 6. Recomendaciones:

¿Qué recomendaciones haría respecto de sus objetivos, operativa, medición, focalización, oportunidad?

- Cierre

Agradecimiento por la participación

¿Quisiera agregar algo más?

MUCHAS GRACIAS.

#### *Ejecutores*

- Saludo inicial y se explica que se está estudiando el Programa Acción para mejorar su ejecución y perfeccionar su medición.
- Identificación de los entrevistados  
Me podría señalar su nombre y cargo dentro de la institución.

Temas



## 1. Operación del programa

1.1. ¿Cómo llegó a postular al Programa? ¿Qué criterios utilizaron para postular?

1.2. ¿A cuál componente postularon? ¿Por qué? ¿Cuáles son las diferencias entre uno u otro componente?

1.3. ¿Cuáles son las complejidades administrativas y operativas de cada componente? (Etapas, Fortalezas y debilidades, Cuellos de botella)

1.4. ¿Cómo seleccionan a sus profesionales?

## 2. FOSIS

2.1. ¿Qué rol cumple? ¿Cuál es su opinión del rol del FOSIS?

## 3. Beneficiarios

¿Cómo es la etapa de selección de los beneficiarios? ¿Qué percepción se tiene de los usuarios?

¿Quiénes son? ¿Se involucran? ¿Es lo que esperan? ¿Abordan sus demandas?

## 4.- Evaluación

4.1.- Aspectos positivos y negativos de los componentes

4.2.- ¿Cuáles son los resultados que se han logrado? ¿Cuáles son las condiciones de un resultado exitoso y no exitoso? ¿Qué casos tenemos en la región?

4.3.- ¿Cuáles son los impactos?

## 5. Índice Habilitación

5.1. ¿Cuál es la operatoria de su levantamiento?

-Procedimiento

- Protocolos

- Precisión del levantamiento

5.2. ¿Que se entiende por habilitación? ¿Qué es una persona habilitada y no habilitada? Perfilar

5.3. ¿El indicador mide habilitación? ¿Qué estamos midiendo?

6. Recomendaciones:

¿Qué recomendaciones haría de sus objetivos, operativa, medición, focalización?

- Cierre

Agradecimiento por la participación

¿Quisiera agregar algo más?

Muchas gracias.

#### **4.3.3.1. Caso**

Se realizó el estudio de un caso cuya selección se hizo a partir de una frustrada convocatoria a un focus group del Componente Comunidad (Más abajo se explica este punto). A este encuentro participaron 3 personas de la población Nuevo Horizonte de la comuna de El Bosque. Ellas señalaron que era factible realizar el focus group en la población. Lo que efectivamente se hizo y, al mismo, tiempo se aprovechó de visitar la población y el proyecto realizado – arreglo de cancha - . Se conversó con integrantes de la Junta de Vecinos, club de ancianos y club deportivo. Se entrevistó a la profesional de Plataforma Consultores (Entidad Ejecutora de este Componente) sobre el trabajo realizado con esta Comunidad.

#### **4.3.3.2. Característica del caso y temas**

A través del caso se trata de ilustrar y facilitar una comprensión mayor del concepto habilitación, sus dimensiones, profundizar determinadas características y presentar una visión más completa de la complejidad de la realidad de las familias y Comunidad. Mediante una entrevista colectiva, las conversaciones con distintos dirigentes se abordaron la vivencia de los integrantes de la comunidad en las distintas etapas del programa, la dinámica interna y externa. Además, se exploró la trayectoria de la comunidad y posteriormente al finalizar el programa. Su vinculación con la institucionalidad territorial. El estudio de caso se realizó hacia el final de la consultoría, por lo que la búsqueda estuvo centrada en los resultados obtenidos y cómo estos se podrían reflejar en el índice habilitación.

Los temas abordados fueron los siguientes:

¿Quiénes son los que viven en la población?

¿Cómo fue la participación?

¿Recuerda situaciones o actividades que fueron importantes? ¿Cuánto tiempo duraron? ¿Le parecieron suficientes o fueron muy largas?

¿Qué le pareció la intervención del profesional o los profesionales que lo apoyaron?

¿Quiénes participaron más?

¿Para qué le sirvió el programa? ¿Era lo que se esperaba? ¿Qué otras cosas se esperaban?

¿En qué concretamente le sirvió el programa? Ya ha pasado un tiempo desde su ejecución, aparte de la pequeña inversión realizada ¿qué es lo que le quedó de ese programa en la población?

¿Se sienten vinculados a su comunidad? ¿Por qué?

¿Qué piensa de las entidades que ayudan a los pobladores? ¿Las conoce? ¿Ha recurrido a ellas? (Municipio, colegio, Servicios de salud, organismos de gobierno)

¿Cómo ve el futuro de la Comunidad? ¿Qué les falta?

#### **4.3.4.1 Focus Group**

Los dos criterios para seleccionar los participantes serán: Agrupación territorial (Pertenezcan a un área geográfica próxima que permita lograr su concurrencia) y, uno de los focus se hará con participantes del componente de Vida en familia y el otro de Vida en Comunidad.

El segundo criterio es convocar a personas de un territorio de un proyecto considerado por los responsables regionales FOSIS como exitoso (Esto más allá de las puntuaciones que hayan obtenido las familias en el índice habilitación).La selección definitiva la harán los profesionales FOSIS a nivel central.

Se recibieron dos proyectos de la RM y dos proyectos de la V región. Cuando llegó el momento de contactar a las personas de una y otra región, no se logró juntar el número mínimo de personas para constituir un focus group. El mayor porcentaje de situaciones fue que los números telefónicos no correspondían. Hubo otros casos en que las personas no estaban disponibles para participar, alegando temas familiares y personales.

Con este antecedente se decidió realizar dos focus group considerando la totalidad de usuarios “exitosos” de la RM, uno con el componente Acción Familia y otro con el componente Acción en Comunidad.

En el focus group de Acción Familia se convocó a 15 personas y llegaron 9 personas. Este se realizó en la sede de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile en la calle Portugal (Metro santa Lucía).

El focus group de Acción en Comunidad llegaron solo 3 personas de las 12 convocadas. Como estos eran miembros de la población Nuevo Horizonte, se realizó finalmente el focus en esta población (Sede de la Junta de Vecinos) y participaron 12 personas.

#### 4.3.4.2 Características del instrumento y temas

Se debe considerar que en la planeación de los participantes de los focus group constituyen una unidad de análisis en sí mismos, que tiene una dinámica en que el moderador juega un rol relevante para orientar la conversación. Se utilizaron como apoyos fotos o imágenes en la que los participantes eligen, por ejemplo, respecto a la imagen que mejor representa lo que significó el programa para ellos y partir de allí, conversan sobre sus impresiones al respecto. Se utilizarán las siguientes orientaciones para realizar los focus de forma efectiva:

- Cubrir un rango máximo de tópicos relevantes.
- Proveer datos lo más específico posibles.
- Promover la interacción que explore los sentimientos de los participantes con una cierta profundidad.
  - Prestar especial atención a las convergencias o divergencias que puedan resultar a partir de las intervenciones y pedir aclaraciones cuando sea necesario.

Las reuniones duraron en total 1 hora 30 aproximadamente. Debe agregarse una interrupción de media hora para tomar un café, galletas y otros a manera de descanso. En la convocatoria se explicó lo ya señalado anteriormente sobre la motivación para las entrevistas. En el caso del Focus realizado en la Universidad de Chile se canceló a las personas por concepto de transporte \$10.000.

El encuentro fue grabado y, transcrito.

Guion de la reunión separado por temas

- Contexto del ambiente  
Se tuvieron un conjunto de fotos o imágenes numeradas y los participantes estarán sentados en semicírculo.  
  
Se les entregó una tarjeta con el nombre de la persona y que se colocó en su ropa para identificación de todos (Eso incluye al moderador).
- Introducción  
El moderador reiteró el sentido de la reunión, su rol y que habrá imágenes que elegirán al inicio de ciertos temas y que se utilizaran para conversar.
- Temas

<i>Percepción de las familias, comunidades y territorio</i>
---

Ejercicio de Asociación. Elegir la imagen que mejor represente a la familia (Comunidad en el caso del Programa Vida en Comunidad). Dé a conocer el número y que palabra se le viene a la mente. (Indagar en los conceptos y sentimientos planteados)

¿Cuál es la vinculación que observan entre su vida de familia y comunidad?

¿Cómo calificarían la vida en su comunidad? ¿Se conocen? ¿Hay conflictos? ¿De qué tipo?

¿Cuál es la vinculación que tienen con organismos públicos? (Municipio, Centros de Salud, Escuelas) (Indagar sobre experiencias concretas).

*Visión de la pobreza y la vulnerabilidad. Lo que se debe hacer para salir de ella.*

Ejercicio de Asociación. Elegir la imagen que mejor represente la idea de pobreza de una familia o comunidad. Dé a conocer el número y que palabra se le viene a la mente. (Indagar en los conceptos y sentimientos planteados)

¿Qué es ser pobre? ¿Hay alguien que tiene la culpa de serlo? ¿En qué se diferencia una familia pobre de una no pobre?

¿Cómo se puede salir la pobreza? ¿Se puede salir por sí mismo?

*Visión de la pobreza y la vulnerabilidad. Lo que se debe hacer para salir de ella.*

Ejercicio de Asociación. Elegir la imagen que mejor represente la idea de pobreza de una familia o comunidad. Dé a conocer el número y que palabra se le viene a la mente. (Indagar en los conceptos y sentimientos planteados)

*Percepción del Programa y su desarrollo. Opinión de sus resultados. Sugerencias.*

Ejercicio de Asociación. Elegir la imagen que mejor represente el Programa Acción del FOSIS. Dé a conocer el número y que palabra se le viene a la mente. (Indagar en los conceptos y sentimientos planteados)

¿Recuerda situaciones o actividades que fueron importantes? ¿Cuánto tiempo duraron? ¿Le parecieron suficientes o fueron muy largas?

¿Qué le pareció la intervención del profesional o los profesionales que lo apoyaron?

¿Participó toda su familia? ¿Quiénes participaron más? (En el caso de Comunidad, preguntar por la Comunidad)

¿Qué mejoras recomendarían? ¿Qué cosas cambiarían?

### *Resultados*

Ejercicio de Asociación. Elegir la imagen que mejor represente lo que logró su familia o su comunidad en este Programa. Dé a conocer el número y que palabra se le viene a la mente. (Indagar en los conceptos y sentimientos planteados).

¿Para qué le sirvió el programa? ¿Era lo que esperaban? Si no es así ¿qué esperaban?

¿En qué concretamente le sirvió el programa? Ya ha pasado un tiempo desde su ejecución, aparte de la pequeña inversión realizada ¿qué es lo que le quedó de ese programa?

¿Consideran que fueron exitosos los resultados alcanzados? ¿Por qué? (Profundizar esta conversación)

¿Le recomendaría a otra familia que participara? ¿Por qué?

### *Proyección de su situación (familia), comunidad y territorio*

Ejercicio de Asociación. Elegir la imagen que mejor represente cómo será el futuro de su familia o su comunidad. Dé a conocer el número y que palabra se le viene a la mente. (Indagar en los conceptos y sentimientos planteados).

¿Cómo ve el futuro de su familia y comunidad? ¿Positivamente? ¿Negativamente?

- Cierre y agradecimientos.

*Anexo 5. Clasificación de las afirmaciones por profesionales*

*Componente Vida en Familia*

	Afirmaciones	Clasificación Programa N°	Justino Gómez	Felipe López	Mauricio Fernández	Coincidencias	%
N° Ítem	<b>Autoestima</b>						
1	Los integrantes de mi familia conocen lo que sentimos y pensamos cada uno	1	3	1	1	3	75
2	Reconozco al menos cinco cualidades positivas de cada uno de los integrantes de nuestra familia	1	2	1	1	3	75
3	Reconozco las debilidades de cada integrante de mi familia	1	1	1	1	4	100
4	Con mi familia formamos un gran equipo	1	2	2	1	2	50
5	Creo que todos somos necesarios	1	1	2	1	3	75
13	En mi familia se respetan las debilidades de cada integrante	1	1	1	2	3	75
1	En mi familia acostumbramos a felicitarnos cuando a alguien le va bien	1	3	2	3	2	50
6	Me siento parte de esta familia	1	2	2	3	2	50
	<b>Relaciones Interpersonales</b>						
6	Los miembros de mi familia conocemos las experiencias que están viviendo cada uno	2	1	2	1	2	50
8	Mi familia se relaciona con nuestros vecinos	2	2	2	2	4	100

9	Reconozco personas positivas en mi barrio	2	2	2	2	4	100
14	En mi familia somos capaces de tomar medidas antes que un conflicto se agudice	2	4	3	3	2	50
15	Reconozco las consecuencias que tienen los conflictos en mi familia	2	2	3	3	2	50
16	En mi familia somos capaces de pedir perdón cuando cometemos errores	2	2	2	2	4	100
17	los conflictos se pueden resolver con un copete	2	2	3	3	2	50
28	Cuando sucede algo que nos afecta sabemos a qué departamento de la municipalidad acudir	2	3	3	2	2	50
29	Mi familia conoce otras instituciones públicas donde acudir además de la municipalidad	2	3	3	2	2	50
4	Los miembros de mi familia nos preocupamos por cuidar nuestras cosas	2	4	3	3	2	50
5	Me siento acogido por mi familia cuando tengo problemas	2	3	3	3	3	75
7	Me atrevo a contar mis problemas en mi familia	2	2	2	3	3	75
8	En mi familia estamos dispuestos a ayudar cuando alguno de nosotros lo necesita	2	2	2	3	3	75
9	Mi familia ayuda a nuestros vecinos	2	2	2	2	4	100
10	En mi familia nos preocupamos porque nuestros vecinos estén bien	2	2	2	2	4	100



11	Tengo problemas con mis vecinos	2	2	2	2	4	100
12	Mi familia se relaciona con la gente que vive en nuestro sector	2	1	2	2	3	75
13	Recibo apoyo de mis parientes	2	1	3	2	2	50
14	Hemos participado en actividades organizadas por agrupaciones sociales de la comunidad	2	3	2	2	3	75
17	Los conflictos los resolvemos conversando tranquilamente	2	2	4	3	2	50
21	Cuando estoy enojado/a pienso tres veces antes de decirle algo a alguna persona	2	2	3	2	3	75
22	Mi familia grita y se insulta cuando discutimos	2	2	3	2	3	75
	<b>Autocuidado</b>						
7	Conozco las necesidades de los miembros de mi familia de acuerdo a sus edades	3	1	2	1	2	50
10	En mi familia tenemos personas con quienes nos apoyamos	3	3	2	2	2	50
11	Los adultos en mi familia enseñamos a los niños cómo llevarse bien con otros	3	3	2	2	2	50
12	En mi familia tratamos de evitar relaciones que nos hagan daño	3	3	3	3	4	100
21	Sólo vale la pena limpiar y ordenar la casa en ocasiones especiales	3	3	3	4	3	75
23	En mi familia practicamos al menos un deporte	3	1	3	3	3	75

32	Evito comprar cosas que no son necesarias	3	3	3	3	4	100
2	Los miembros de mi familia nos preocupamos por hacer actividades juntos	3	2	2	3	2	50
3	Los miembros de mi familia nos cuidamos unos a otros cuando alguno está enfermo	3	3	3	3	4	100
15	Mi familia se preocupa por ayudar a mantener limpio nuestro barrio	3	3	3	3	4	100
18	Mi familia se siente estresada	3	1	2	3	2	50
	<b>Proyección</b>						
18	En mi familia se conocen las normas y reglas (horarios, tareas, respeto)	4	4	3	4	3	75
19	En mi familia hemos logrado alguna meta familiar en este último año	4	4	4	4	4	100
20	Los miembros de mi familia nos dividimos las tareas	4	4	3	4	3	75
22	Prefiero hacer los trabajos solo/a porque así me aseguro que las cosas salgan bien	4	3	2	4	2	50
24	En mi familia pensamos en todas las consecuencias antes de tomar una decisión	4	4	4	4	4	100
25	Cuando tomamos una mala decisión analizo cuales fueron mis errores	4	4	1	4	3	75
26	Intento distintas alternativas para lograr lo que quiero	4	4	1	4	3	75
27	Para qué seguir intentándolo si siempre me equivoco	4	3	1	1	2	50
30	He buscado alternativas para mejorar u obtener mi casa propia	4	4	4	3	3	75
31	Estoy satisfecho(a) de como manejamos nuestra plata	4	3	4	3	2	50
33	Creo que la educación es importante para mejorar nuestra situación	4	4	4	3	3	75
34	Creo que vamos a poder salir adelante como familia	4	4	4	3	3	75

16	Los miembros de mi familia llegamos a acuerdos antes de tomar decisiones importantes	4	4	4	4	4	100
19	Los miembros de mi familia conversamos sobre las metas que nos gustaría lograr	4	4	4	4	4	100
20	Como familia aprovechamos las oportunidades que nos ofrecen instituciones y/o servicios para cumplir nuestras metas	4	4	4	4	4	100
23	En mi familia se gasta más de lo que ganamos	4	4	4	4	4	100

*Componente Vida en Comunidad*

N° del ítem	Afirmaciones	Programa	Claudia Ormazaval	Tania Macuer	Rosario Bello	N° de coincidencias	%
	<b>Autoestima</b>						
5	Conozco cómo se formó mi comunidad	1	3	3	2	2	50
6	Recuerdo al menos tres experiencias exitosas de mi comunidad	1	4	1	2	2	50
7	Conozco a la mayoría de las personas que integran mi comunidad	1	2	2	2	3	75
8	Creo que en la comunidad hay personas valiosas	1	2	2	2	3	75
32	Me considero parte de la comunidad	1	1	1	2	3	75
33	Siento que en mi comunidad me toman en cuenta	1	1	1	1	4	100
3	En mi comunidad celebramos los momentos importantes	1	3	4	0	0	0

4	Los problemas que surgen en la comunidad nos afectan a todos	1	3	4	2	0	0
	<b>Relaciones Interpersonales</b>						
3	Pertenezco a alguna organización social, comunitaria, religiosa u otra de mi comunidad	2	4	2	0	2	50
3.1	Sé cómo inscribirme en las organizaciones sociales que hay en mi comunidad	2	1	2	1	2	50
4	Quiero participar más en mi comunidad	2	4	2	2	3	75
9	Creo que los conflictos que ocurren en la comunidad hay que resolverlos en conjunto	2	2	4	2	3	75
10	Resuelvo los conflictos con los vecinos de la comunidad de manera agresiva	2	2	2	0	3	75
11	Creo que ninguna persona de mi comunidad me puede ayudar en mis problemas	2	3	2	0	2	50
12	Con los vecinos conversamos de cómo mejorar nuestra comunidad	2	4	4	2	2	50
13	Cuando hay actividades me preocupo que se integren las personas que les cuesta participar	2	2	2	2	4	100
15	Conozco al menos tres servicios públicos que apoyan lo que queremos hacer en la comunidad	2	3	4	2	2	50
16	Me interesa participar de alguna organización de la comunidad	2	4	4	0	2	50
17	Se a quien acudir en mi comunidad cuando tengo algún problema	2	3	2	2	3	75

34	Me cuesta confiar en la gente de mi comunidad	2	2	2	0	3	75
35	Conozco campañas o iniciativas que hacen en la comunidad cuando hay alguna situación grave que afecta a los vecinos	2	3	4	0	0	0
36	Me involucro en las actividades solo cuando hay buenas ideas en la comunidad	2	1	4	0	0	0
1	Siento el apoyo de mis vecinos cuando tengo algún problema	2	3	2	2	3	75
2	Ayudo a los vecinos si lo necesitan	2	2	2	2	4	100
5	Trato de no herir a nadie cuando tengo un conflicto	2	2	2	0	3	75
6	De algunos conflictos al final hemos sacado algo positivo	2	2	2	0	3	75
7	Escucho el punto de vista de todos mis vecinos cuando hay un conflicto en la comunidad	2	2	2	2	3	75
	<b>Autocuidado</b>						
1	Tengo amigos de confianza en mi comunidad	3	2	2	2	3	75
2	Es importante para mi conocer a mis vecinos	3	3	2	2	2	50
14	He participado en las actividades de alguna organización social de mi comunidad durante los últimos 12 meses	3	4	4	0	2	50
18	Prefiero relacionarme con personas que son un aporte a la comunidad	3	4	2	0	0	0

19	Creo que lo que yo pienso no es la única verdad	3	1	2	1	2	50
20	Conozco si en mi comunidad contamos con al menos una acción para protegernos	3	3	3	0	3	75
21	Si es mas allá de mi casa no me afecta que se acumule la basura	3	2	4	0	0	0
22	Conozco alguna costumbre de mis vecinos que pueden provocar problemas de salud en mi comunidad	3	3	3	0	3	75
23	En la comunidad tenemos al menos una actividad permanente ya sea cultural, deportiva y/o recreativa que nos reúna	3	3	4	2	2	50
24	Me preocupo de que mi barrio sea un espacio acogedor	3	4	3	2	2	50
25	La comunidad está organizada para cuidar las áreas comunes	3	3	4	2	2	50
26	La comunidad ha hecho acciones para mejorar las áreas comunes	3	4	4	2	2	50
27	La limpieza del barrio es sólo responsabilidad de la municipalidad	3	3	3	0	3	75
28	En la comunidad se informa a todos cuando hay manejo de platas	3	4	4	0	2	50
32.1	Me gusta lo que hemos construido en mi comunidad	3	1	4	2	0	0
37	Hemos pedido apoyo para resolver algún problema que afecte a la salud o la seguridad de los vecinos	3	3	4	2	2	50
8	Me preocupo por no molestar a mis vecinos con lo que hago	3	2	2	0	2	50

8.1	Con los vecinos tenemos ciertos acuerdos para reaccionar ante una emergencia	3	3	2	2	2	50
9	Pienso en la forma de decir las cosas que me importan en las reuniones de la comunidad	3	2	3	0	2	50
10	Hemos pedido apoyo para resolver algún problema que afecte a la salud o la seguridad de los vecinos	3	3	4	0	2	50
11	Me preocupo por mantener en buen estado los bienes comunes	3	3	4	2	2	50
12	La sede o la cancha están disponibles para todos en la comunidad	3	4	4	2	2	50
	<b>Proyección</b>						
29	Se toman en cuenta diversas alternativas para definir lo que se va a hacer	4	4	4	0	3	75
30	En mi comunidad sabemos que queremos mejorar	4	4	4	4	4	100
30.1	Compartimos una idea de lo que nos gustaría ser como comunidad	4	4	4	4	4	100
31	Se están realizando acciones para poder mejorar nuestra comunidad	4	4	4	4	4	100
31.1	Se están realizando acciones para cumplir nuestras metas	4	3	4	4	3	75
13	En mi comunidad se realizan asambleas o reuniones para tomar las decisiones importantes	4	4	4	2	3	75
14	Las decisiones importantes en la comunidad las toma sólo el dirigente o el líder	4	2	4	0	2	50

15	Creo que las decisiones importantes que se han tomado contribuyen al desarrollo de todos en la comunidad	4	4	4	4	4	100
16	Se distribuyen las tareas entre los vecinos de la comunidad para lograr nuestras metas	4	4	4	0	3	75
17	Fomo parte de la organización de las actividades de la comunidad	4	4	4	0	3	75
18	Trabajando juntos hemos logrado buenas cosas	4	2	4	4	3	75



## *Anexo 6:*

### *Guión para el llamado a los Focus Group*

Buenos días/tardes.

Mi nombre es.....pertenezco a la Consultora Bonilla y Asociados. Mi llamado es para invitarte a participar en un Focus Groups para conocer su opinión acerca de las experiencias que tuvo en el Programa Acción Familia/Comunidad en el año 2013. Esta actividad se realizará el miércoles.... a las 09:45 hrs en la Casa de Ejercicio... Esta actividad tendrá una duración máxima de 2 horas 45 minutos.

Su información es muy importante para el estudio que estamos realizando y agradeceríamos mucho contar con su presencia.

Se tiene contemplado un bono de locomoción de \$ 10.000 que no es necesario rendir.

Si usted acepta participar, lo volveremos a llamar 48 horas antes de la realización de este encuentro.

Agradecemos enormemente su participación.

### *Guión para el llamado a las entrevistas*

Buenos días/tardes.

Mi nombre es... pertenezco a la Consultora Bonilla y Asociados. Mi llamado es para acordar con usted la posibilidad de entrevistarlo para conocer su opinión acerca de las experiencias que tuvo en el Programa Acción Familia/Comunidad del FOSIS en el año 2013.

Esta entrevista se realizará en el lugar que usted estime conveniente, para tal efecto puedo trasladarme. Esta conversación que será grabada, solo para efectos del análisis del estudio. Si usted acepta, se lo agradeceríamos porque de esa forma nos ayuda a aportar a mejorar las intervenciones futuras de este programa.

*Anexo 7 Listado de personas entrevistadas*

<b>USUARIOS</b>	
<p><b>ENTREVISTAS</b>  <b>Acción Familia</b>  Claudia Valenzuela. RM  Marjorie Caro. VI Región  Marilyn Contreras. VI Región  María José Córdoba. VII Región</p> <p><b>FOCUS GROUP RM</b>  Zenaida Toledo  Karen Castillo  Víctor González  Emelina Varas  Ximena Caruz  Ximena García  María Santana  Georgina Escobar  Katalina Mancillu</p>	<p><b>Acción Comunidad</b>  <b>ENTREVISTAS</b>  Isolina Correa. VII Región  Blanca Saavedra VII Región  Susana Orellana. RM  Magdalena Pacheco. RM  Nataly Vallejos. RM</p> <p><b>FOCUS GROUP- RM Caso Nuevo Horizonte</b>  Giovanna Alarcón  Juana Tronal  Nataly Vallejos  Silvia Rojas  Ester Cornejo  Manuel Paureas  Erika Contreras  Irma Morales  Mercedes Sepúlveda  Elizabeth Galvez  Jorge Miranda Carrasco  Elena Arias  Magdalena Aravena  Elena Contreras  Carmen Silva  Susana Orellana</p>
<b>FUNCIONARIOS FOSIS Y EJECUTORES</b>	
<p><b>IV Región</b>  Nelson Guerra. Encargado Programa</p> <p><b>V Región</b>  Andrea Collins. Encargado de Programa  Elisabeth Delgado. ADL  Carolina Saldivia. ADL</p> <p><b>VI Región</b>  Jorge González. Encargado de Programa</p> <p><b>VIII Región</b>  Francisco Javier Jara, ADL.  Irene Ávila Linares. ADL</p> <p><b>XI Región</b>  María Soledad Vera, Encargada de Programa  Paulina Triño Riquelme. ADL</p>	<p><b>XII Región</b>  Andrea Barra, ADL  Carolina Álvarez, ADL  Rosa del Coya, ADL</p> <p><b>RM</b>  Claudia Urrutia. Encargada de Programa</p> <p><b>EJECUTORES</b>  Carla Fuentes. Plataforma Consultores  Alejandra Muñoz. SENDA  Silvia Segura. SENDA.  Pamela Torres. SENDA  César Molina. SENDA  María Teresa Carvajal. SODEN</p>

## *Anexo 8: Transcripción de Entrevistas*

### *Usuarios*

#### **1) Isolina Correa**

**Integrantes de la familia:** 3 hijos (hija de 18, hijo de 11 e hija de 10 años), su esposo de 40 años y ella de 32 años; ambos con nivel de educación superior.

Yo tengo mi casa en Talca hace diez años, mi esposo se vino a vivir a Talca hace 5 años. Soy nacida y criada en Talca. Viví por muchos años en el barrio oriente y sur oriente, siempre he sido de acá.

Mi esposo y yo tenemos estudios superiores.

La que más participaba de mi familia en la iniciativa acción era yo, puesto que era la que disponía de más tiempo, pero les informaba sobre las acciones que se estaban haciendo y las decisiones que se tomaban, en lo que en ese tiempo consistía.

El proyecto consistía en que la gente venía y consultaba si te parecía bien lo que estaba pasando en tu barrio, si te gustaba que cambiaran cosas, si te gustaba que se juntaran más las personas. Una asistente social era la que venía 3 veces al mes, era de todas formas relativo, dependiendo del tiempo que uno tuviera disponible, eran las veces que ella te visitaba. Cuando te visitaban, ellas se sentaban, te conversaban, te hacían preguntas, veía las falencias que había como comunidad; de hecho se arreglaron y se hicieron varias cosas en la comunidad que a todos nos sirvieron.

Aquí en el sector cada uno vive en su metro cuadrado pero cuando hay que reunirse para juntar cosas para los niños o para buscar beneficios para todos, nos agrupamos todos en la sede que tiene una cabeza y un cuerpo de las cuales salen decisiones. Encuentro que nos organizamos bien.

Las actividades del programa que me llamaron la atención fueron la cercanía con las asistentes sociales y de todas las personas que pertenecíamos al grupo, tanto el grupo de los que éramos visitados como el de los que se reunían para hacerlo.

Para mí el tiempo dedicado a estas actividades era suficiente, lo encontré bueno porque muchas personas ocuparon ese tiempo para desahogarse, abuelas y dueñas de casa que se quedaban en sus casas y no salían al mundo externo. Además, los horarios eran cómodos porque siempre era en la tarde.

La dinámica de la comunidad se modificó, se creó más unión, uno conoció más a las personas. Yo siempre he participado de la junta de vecinos y entonces fue mejor, uno vio más caras y llegó más gente de la que corresponde.

Yo no conocía el programa “acción”, lo que si había escuchado era acerca del FOSIS. Sabía que hacían proyectos que nos ayudaban, ayudaban a la comunidad, que incluso te podía ayudar a ti mismo a fortalecerte y podían brindarte herramientas para seguir adelante.

Nos contactaron uno por uno, vino la presidenta y nos preguntó si queríamos realizarlo. Mucha gente estuvo dispuesta a participar, otro grupo de gente fue reacia y a otro grupo no le importaba. Yo pertenezco al grupo que le importa lo que pasa en la comunidad porque yo vivo aquí.

Me siento vinculada a la comunidad. Si una persona está en problemas y sus vecinos lo puede ayudar ¿por qué no ayudar? Nadie sabe lo que le pueda suceder mañana. Yo creo que la gente que no tiene la necesidad de ayudar, son personas que les falta maduración y les falta tener más cariño hacia uno mismo y hacia el resto que es algo muy importante y que tiene su inicio desde la cuna, empieza en casa. Si llega una persona y golpea una puerta para pedir un vaso de agua, en muchas partes pasa que les responden que no tienen y les cierran la puerta en la cara ¿por qué no le dan un vaso de agua? A esas personas les falta empatía, educación y seguridad en sí mismos.

Yo les diría a otras comunidades que participen en el proyecto porque sirve para saber integrarse, para darse cuenta que existen más personas y existe una comunidad que también los necesita. Es importante crear un lazo con la comunidad porque hay veces en que ocurre una catástrofe y gracias a la comunidad uno tiene qué comer, en Talca esto se vio tras el terremoto de 2010 en que quedó una catástrofe muy grande, se cayeron casas, murieron personas, no había alimento ni agua. Aquí mismo en la comunidad las personas no tenían agua, la presidenta se la jugó, nos dio alimento y consiguió varias cosas. Esas son las cosas que se agradecen cuando la gente está unida. Cuando todos trabajamos para un mismo lado, con el tiempo se ven los logros y se recibe una recompensa que no es monetaria pero da satisfacción, te hace sentir bien.

Para mí, pobre no es la persona que vive en el barrio norte ni aquella que no tiene un techo sobre su cabeza; para mí pobreza es una persona que no tiene nada, que anda en la calle y te pide un pan o algo para abrigarse. Para mí la gente que dice que viene de barrio humilde no es pobre porque si les da frío pueden prender un fuego y tener calefacción. La pobreza no es culpa del estado, es responsabilidad de cada uno. Talca se caracteriza por ser de las ciudades más mal pagadas del país, la remuneración es malísima pero si tú quieres salir adelante, lo puedes hacer. En este momento yo no estoy trabajando pero trabajé muchos años, aquí se encuentra trabajo aunque sea barriendo la calle, lo que igual es un trabajo y te va a ayudar a salir adelante, fortalecerte y sentirte mejor. Yo creo que si uno quiere, puede salir adelante. Antes no había tantos medios para estudiar, yo tengo una hija estudiando en preuniversitario, ahora hay tantas maneras de poder sacar una carrera. Hace 15 años atrás no había esas opciones. En todas las regiones del país hay oportunidades, sólo que hay que saberlas tomar; tan simple como eso. Es cierto que el gobierno tiene algo que ver, pero sólo en los proyectos más grandes. Si uno quiere surgir la decisión comienza en casa, en ti mismo.

El sector donde yo vivo se clasifica como clase media trabajadora, donde cada uno vive su metro cuadrado. En la cuadra donde yo vivo somos solo dos vecinos los que conversamos. Hay gente que se cree superior.

A dos cuadras del sector tenemos un consultorio, a tres cuadras están los carabineros, los bomberos también se encuentran a 3 cuadras, locomoción tengo en la puerta de mi casa, no tengo gran problema con los servicios básicos.

A parte del FOSIS conozco la fundación CRATE que trabaja con pobreza en la parte habitacional, comunidad, apoyo a la mujer golpeada, violencia intrafamiliar. También conozco la ¿UNIL? .He participado de otras organizaciones y en lo personal me ha servido mucho dado que fui yo la que acudí a éstas por violencia intrafamiliar.

En 3 a 5 años más veo a mi familia fortalecida, con mis hijos terminando sus carreras, terminando de educar a la más chica, tranquilos y con un futuro prometedor. El futuro de mi comunidad lo veo igual, yo quiero lo mejor para el resto.

En la comunidad piensan poner juegos para los niños en la plaza que está atrás y lo que hace mucha falta es tener una cancha deportiva. Existe una cancha pero no está implementada, está cerrada, es pura tierra, no tiene arcos pero se mandaron a hacer, también se consiguieron luces, pero aún falta mucho por hacer; la presidenta de la comunidad ha hecho gestiones en el municipio pero aún no se ha llegado a nada concreto. Lo último que se logró fue a través de FOSIS en que se arregló la sede, se donó toda la implementación para la cocina, cortinas, mesas y sillas; se ve súper linda en realidad. Todo lo donado sigue intacto, somos todos los vecinos los encargados de custodiar la sede y sus implementos.

Todos los meses hay reuniones en la sede que se avisan a través de papelitos que se pegan en los negocios o en los postes de luz y el boca a boca pero no es muy efectivo, nunca faltan las personas que sacan los papeles; por ejemplo aquí de este lado no le avisan a nadie, yo me doy cuenta porque mando a mi hijo a comprar a la vuelta y ahí él llega contando que hay reunión. Yo creo que para mejorar la difusión de las reuniones se debe seguir con el boca a boca pero es necesario que la gente se dé cuenta que no es en beneficio de uno si no que es en beneficio de todos. Tengo entendido que no existe un grupo en Facebook u otra red social para difundir información de la sede. Yo creo que sería efectivo crear un grupo en una red social como whatsapp o Facebook ya que todos tenemos estas aplicaciones.

Las personas que participan en la comunidad tienen una edad desde 25 años hasta 70 años, es bastante amplio porque si en alguna ocasión alguien no puede asistir, manda a la hija o al papá o a algún familiar.

Yo no le encontré falencias al proyecto. Tampoco pensé que iba a haber un seguimiento porque cuando uno hace algo en algún proyecto gubernamental nunca hay seguimiento sobre qué pasó después con ese grupo de gente, si se siguen reuniendo, si las cosas siguen ahí, si se aprovecharon, si se va a retomar lo mismo o se van a hacer cosas mejores; yo creo que eso podría mejorar.

Lo que destaco del programa es la gente que trabajó acá. Las asistentes sociales eran un amor, sabían muy bien cómo hacer su trabajo, cómo llegar a la gente. Yo me sentí bien, escuchada, acogida, sirvió para formar más redes. Además me llamó mucho la atención el programa en si ya

que en la comunidad de donde yo era, que es donde vive mi mamá, esto no se hace, no se deja participar a toda la comunidad sino que sólo a un grupo de conocidos; aquí no, aquí se dejó participar a toda la comunidad, la presidenta junto con las asistentes sociales pasaron casa por casa preguntando quien quería ser parte del proyecto. El liderazgo de la presidenta ayudó mucho.

Lo ideal sería que el programa siguiera y se siguieran haciendo más cosas porque no es bueno empezar algo y dejarlo hasta cierto punto. Mientras más cosas se hagan, mejor para todos.

## 2) Blanca Saavedra Reyes

**Integrantes de la Familia:** Vive con esposo e hijo que tiene parálisis cerebral.

Mi marido es el gestor de esta organización, donde hay muchos de los compañeros de colegio de una organización que nosotros pertenecíamos anteriormente, estos fueron quedando a bajo del transporte porque se transformó en colegio, y también muchos de ellos salen de fundación *Teletón* y quedan a la deriva, los jóvenes andan prácticamente en la calle deambulando. Entonces nosotros vimos la posibilidad de poder acogerlos en algún espacio y que tuviéramos el apoyo de alguna organización, comunidad o ente de gobierno y poder apoyarlos, y mantenerlos con actividades diferentes. Así fue como nació *Sol naciente de Talca* hace 9 años, la fundamos entre nuestra familia que es Mauricio que en ese tiempo fue residente, Verónica una secretaria, la mamá de Pablo Ayala, Matilde, y gente de la comunidad que tenía problemas.

En la organización no es todo como nosotros quisiéramos, trabajamos con personas adultas con condición de discapacidad, unos leves y otros severos, entonces entre todos ordenamos esto para que vaya funcionando de tal manera que vaya dando un fruto, no lograr el objetivo que tenía fundación *Teletón*, pero sí mantener. Nosotros conseguimos jóvenes en práctica de la Universidad Católica, con su profesora a cargo, y vienen todos los días de lunes a viernes a hacer actividades físicas con ellos acá en la organización, especialmente con lo neurológico, las personas que tienen más problemas.

Actualmente tenemos 25 personas estables y esporádicos son 5 más, hay actividades diferentes todos los días.

Sobre el mecanismos de financiación, es mantenernos en el tiempo como organización, porque por el hecho de constituirnos a través de *Chile deporte* pasamos a hacer una institución deportiva, y por ende nos faculta muchas cosas, muchas veces a proyectos no podemos postularnos porque somos de deporte, no somos de música ni teatro ni de otro tipo de actividades que nosotros podamos ejercer con la capacidad que cada uno de ellos puede realizar. El tema de los recursos es un poco complejo, en realidad nosotros acá vendemos churrascos, plantas, orégano, lo que vayamos produciendo en cosas materiales, cosas que tenemos nosotros acá. Este año que paso, en agosto o septiembre, llegó un grupo de damas por medio de un cura de nuestro sector y nos aportan con una cajita mensual, como para él te, café del desayuno, después viene el almuerzo y ahí nos ordenamos, por ejemplo hacemos una sopa caliente, un plato de porotos, pero así nos organizamos, ellos traen una monedita de 100 o 50 pesos, las vamos juntando y hacemos pan para la once.

También tenemos unos pollitos que nos trajo carabineros, es que también vendimos humus, pero más bien ellos venían por las lombrices, el encargado del plan cuadrante de nuestro sector quería comprarle unas lombrices al coronel porque se le habían muerto los que tenía en el patio, querían apoyar al coronel y comprarle las lombrices, llego un día el coronel acá, nosotros estábamos tocando música con un profesor que a nosotros nos apoya, el TRM, teatro regional de Maule, que es un profesor italiano y donde todos los jóvenes tocan, estaban tocando música y al coronel le

gusto tanto como trabajábamos, se sentó y quedó apasionado con las personas que andaba también, estuvieron un largo rato y prometieron colaborarnos en algunas cosas, como viniendo a córtale el pelo a los jóvenes, apoyarlos de repente en alguna completada si fuese necesario y así de repente comenzaron a aparecer para apoyarnos en esas cosas , y ahí nos trajeron 4 pollitos y 1 gallina, la gallina pone, entonces están fascinados y esos se les dan con pancito.

Cuando se realizó el programa acción, participamos todos, la agrupación de personas y algunos socios, otros de la comunidad , ellos querían apoyar para que sus hijos tuvieran un mejor baño, porque en eso se ocupó el proyecto, era para darle una mejor calidad de vida se podría decir en ese instante, porque se usó en pasamos para que los jóvenes entraran al baño y de la silla se cambian sin problema al WC , les cuesta menos y no se van caer o romper la cabeza o un brazo o lo que sea. Yo en ese sentido estoy contenta, porque por muchos años estábamos tratando de lograr ese objetivo y no lo habíamos podido lograr.

Por parte del FOSIS, además, recibimos charlas, donde nos enseñaban a la población como podíamos permanecer en el tiempo y persistir con esta organización de personas con capacidades diferentes en la comunidad, como pudieran sentirse mejor los jóvenes y educar como cada uno de los jóvenes pudieran realizar sus actividades diarias.

A los jóvenes les pasaron un data de los trabajos que ellos mismo habían estado haciendo, lo cual como agrupación era importante que ellos se vieran trabajando y que se sientan interesados en caso de que haya otro proyecto, que ellos también vean que sin ellos el proyecto no se podría lograr.

El FOSIS le hace entrega el proyecto a un ejecutor, todo estaba bien hasta que llegamos al maestro ejecutor, el que tenía que realizar el trabajo, este no era muy capacitado en el tema, porque el trabajo que hizo teniendo los materiales no fue el mejor, yo había tenido la experiencia de un proyecto FOSIS anterior a este , en el cual adecuamos ampliar el baño, pero el último yo encontré que no fue tan minucioso como el anterior, y si el maestro que vino ahora ultimo tenía que ser certificado, si lo era tenía que hacer más minuciosamente el trabajo. A mí lo que no me gustó de eso fue que yo acompañe a comprar algunas cosas, entre ellas los baños que yo había elegido para nuestra organización y para nuestros jóvenes, me encontré con la sorpresa de que me cambiaron los baños sin avisar y no venían con tapa. Yo encuentro que si nosotros íbamos a trabajar de lleno en el proyecto y el proyecto es en comunidad, la persona que tenía que elegir con quien trabajar, también tenía que tomarnos en cuenta a nosotros, y si el baño que habíamos comprado se cambiaba me tenían que decir a mí también y no decirme el maestro después que ya lo había puesto.

Los profesionales que dictaron las charlas, la verdad que eran 2 o 3 lolas, todo muy bien la verdad, para que las mamitas pudieran participar en la reunión, ellas trabajaban con los niños pequeños adentro y trabajan en otro salón para que no nos interrumpiera en la charlas, estuvo bien.



El programa fue importante, inclusive logramos un baño para las personas que tienen más problemas, que tenía una pequeña *shower*, para que no salga el agua mientras ayuda a las personas a salir de la ducha.

En relación a los resultados, uno siempre espera algo más , yo quería que el baño hubiera quedado con cerámica, pero aparentemente era poca la plata y no alcanzó para eso, porque como es la empresa que se encarga de gastar el dinero y no nosotros, entonces uno va viendo, me puede alcanzar para esto, cuantas cajas puedo comprar y si me sale más barato la taza del baño con lo que yo quiero y presta el servicio, me pueda alcanzar la plata para poner cerámica, y así después vamos arreglando lo otro, pero es así no más.

En realidad a las personas que asistieron durante el tiempo que existió el proyecto, fue importante y a harta gente le gusto porque va en directo beneficio a los jóvenes y parte de la comunidad, porque uno no puede abarcar toda la comunidad, pero los que puedan participar ya sean hermanos, mamá, abuela o lo que sea, les gusto, fue bonito.

Si una comunidad quisiera participar yo le diría que sí, que es importante, porque no es sólo bueno para la comunidad de afuera, si no para que los integrantes que aquí funcionan también, y porque se requiere estar en mejores condiciones de lo que trabajamos día a día.

Para mi ser pobre es vivir en una casa de muy bajos recursos, en la cual de repente se restringe mucho para hacer la comida diaria, para comerse un pan con mantequilla todos los días en la mañana o a la once, uno llega a una casa, yo recorro casi todas las casas de los jóvenes y veo mucha pobreza y necesidad.

Yo creo que la culpa no es de nadie, creo que culpar a alguien sería como culpar al señor porque nos trajo al mundo, y no, porque de repente yo veo mamás que andan mal vestidas, que viven mal, que sus niños de repente llegan aquí y en la casa no tienen una taza de té para tomar o llegan con hambre, porque su mamá no tenía comida para darle, entonces eso encuentro yo que es ser pobre, tener bajos recursos y si no tienen una mamá con niños con problemas o que son vulnerable, no tienen un plato de comida caliente a sus hijos, entonces de que estamos hablando, la culpa no es de nadie, no es de ningún presidente ni de ninguna persona de afuera.

En el caso de que yo tuviera que echarle la culpa a alguien sería a nuestros propios presidentes regionales, porque nosotros elegimos un presidente regional ¿Quién sería para usted un presidente regional? Para nosotros es el alcalde, porque el pide plata de afuera para los gastos de nuestra región, entonces si le envían plata de Santiago para los gastos regionales, para todas las necesidades que hayan , a mí me ha pasado que voy al policlínico, cuando hemos estado más pobres, cuando no tenemos con que servirnos algo, de repente estamos con el agua hasta el cuello, con la luz también, que ya no damos más, he ido a pedir una canasta familiar y no me la han dado, eso se hace por personas, si mi pupilo que viene para acá que tiene muy bajos recursos necesita una canasta cada 3, 4,5 o 6 meses y por el tiempo logrado lo busca, puede que le den una canasta si no, no la necesita, porque ya la tiene y porque gana el hijo 85 mil pesos mensuales donde hay que pagar luz, agua hay que comprar gas y todos los gastos básicos , la comida diaria, la

vestimenta, esta se compra en la calle, ropa vieja por ultimo. Entonces ahí si hubiera un culpable sería nuestro presidente regional, porque aquí para cualquier cosa, si yo tengo una necesidad que estoy peleando hace 3, 4 meses para que me arreglen esta sede porque se llueve toda, porque la humedad en invierno no nos aguantamos, porque no tienen la disponibilidad de tiempo para la gente que necesita más, muchas veces llegan los recursos donde los hay, pero no donde faltan.

Se puede salir de la pobreza teniendo trabajo, si hay trabajo hay plata y si hay plata uno puede hacer algo, como dicen con plata se compran huevos y es cierto, porque por ejemplo si yo tengo la necesidad de pagar el agua, la luz, en vez de los pocos recursos que podemos hacer los fin de semana vendiendo plantas, humus o algunas piezas de ropas que nos traen, en vez de gastarlas podemos juntarlas 20-25 mil pesos que sale un disparate de agua o luz, porque una parte es de agua servida 8 mil , otra del servicio de alcantarillado 11 mil , al final lo que tu gastas son 6 mil pesos pero lo que te cobran son 20 mil pesos, entonces como se va a salir de la pobreza así, no es culpa del presidente ni de la presidenta que salió que quiera cobrar eso si no que esto está vendido a nivel de otros países y ellos tienen que sacar los gastos que se hicieron, y otros países se llevan el dinero.

Un joven sale de la universidad y si no tiene trabajo como va a pagar lo que debe, o sea la familia que te dio la educación a ti va a ser cada día más pobre, porque con que te va alimentar o vestir o tener lo necesario para la casa si hay que pagar las cuotas en la universidad.

Las familias que viven en el sector hay de todo, hay muchas diferencias, hay gente que es de bajos recursos, que es de clase media y gente de buen nivel social. Estas diferencias si generan conflictos en el funcionamiento de la comunidad, porque la gente que tiene no le importa que la otra no tenga, por ejemplo si nosotros no tenemos calefacción en los meses de invierno cuando hace más frio aquí, la gente no sabe, porque para acá no van a venir, los jóvenes con discapacidad no le importan a nadie. Lo que menos les interesa son los jóvenes con discapacidad, si tienen que operarse o no, si les falta una silla de rueda, si tú no haces las gestiones, te mueves y te encalillas no resulta.

En relación al trato que se les da a los discapacitados, siempre las personas dependen de la mentalidad de cada una de las personas, hay algunas que los saludan, pero hay otro que no tienen conciencia y los tratan mal. Yo encuentro que acá en nuestro sector hay de todo, yo veo que , por ejemplo aquí en el pasaje tenemos buena convivencia con los jóvenes, son casi todos adictos, pero desde el comienzo yo converse con ellos , que nosotros veníamos a convivir con ellos, que yo no quería que nos hiciéramos daño, que si ellos quiere hacer lo suyo es su vida, nosotros no tenemos nada que ver con ellos y ellos tampoco con nosotros, pero no quería que nos hicieran daño en nuestra sede, porque también le dije que a nuestros jóvenes le cuesta mucho más que a ellos, que ellos caminan, ellos pueden hacer grandes cosas si ellos quisieran, que si ellos se quieren hacer mierda su cabeza es su problema, así les dije porque tenía que hablarles claro, porque ya habían empezado a destrozarnos la sede.

Hemos recibido un par de llamados del SENCE ofreciendo algunos cursos de capacitación, en la cual hay uno de nuestros jóvenes capacitándose para poder trabajar en algún lugar, para que sepa sacar cuentas, él era el único que contaba con los requisitos que pedían, que era una persona que se pudiera manejar sola, que tuviera una buena comunicación y se manejara por sí solo porque tenía que salir de la comunidad a hacer el curso y le pagaban una cantidad semanal, para los gastos de ida y vuelta.

Otra organización que ha tenido contacto con nosotros es el CENADI, que estos días yo me acerque y creo que les dieron más recursos para ver si nos insertan en las organizaciones con capacidades diferentes, para ver quienes pudieron estar en situación de poder aprender algo o recibir algún recurso para formar alguna microempresa, ya sea una persona sola o alguna organización.

Para mí esta organización es chica para lo que se necesita, yo la veo grande en el sentido, de que para mí la organización crezca con otra necesidad, la otra necesidad que hay aparte de esta organización que a pesar de ser pequeñas y que los jóvenes no tenemos transporte, y que hay que ir a buscarlo ir a retirarlos a sus casas, que de repente hay que ir a dejarlo y todo eso, la necesidad que hay es un lugar donde ellos al morir sus familias, me gustaría tener un hogar donde los jóvenes pudieran llegar a dormir que sea, y tener un té caliente. Yo creo que es posible, uno lo que puede lo puede lograr, el querer es poder, en 5 años más, tal vez pueda lograrlo o si no más, muchas veces uno no se puede quedar estancada en un lado porque yo veo que hay gente los mismos jóvenes con discapacidad, ellos luchan, y quieren hacer cosas y de repente por motivos ajenos a ellos los truncan, y le dicen: que tú no puedes hacer nada, que eres un tal por cual y así no puede seguir adelante, yo aunque vea que a un joven le cuesta mucho y que no lo va a poder hacer, pongo un tablero, un mantel de nylon y les coloco unos maceteros, y les digo que vamos a trabajar en esto, y me dicen tía blanquita es que yo no puedo, esa palabra no existe esa palabra la pongo yo, si uno todo lo puede hacer, si tú tienes una mano, trabajas con una mano, y los hago ver que si pueden. Yo aprendí a tratar con personas con discapacidad con el nacimiento de mi hijo, tiene 37 años y yo creo mucho en días y creo que el señor me ha venido preparando desde que mi hijo nació.

Algún día el FOSIS nos pueda entregar el proyecto un poco más grande del que nos entregó, más grande en términos de dinero porque 1,5 millones era poca plata para lo que teníamos que hacer, porque en realidad las compras que hay que hacer para una intervención de baños como se hizo sale muy caro, también es importante un mayor acompañamiento.

### 3) Claudia Valenzuela de la Jara

**Integrantes de la Familia:** 5 hijos 2 profesionales y 3 estudiantes. Actualmente vive con 4 hijos. Una le ayuda en la casa y el resto están estudiando.

Fui contactada a través del colegio al cual asisten mis hijos, debido a los problemas que presentaba de tipo económico. Llegué a un grupo donde estaban las familias que necesitaban ayuda.

Gracias al programa mi hijo se ganó un notebook.

Me inscribí en el programa y luego una asistente social (Katherina) fue a visitarme a la casa varias veces, se hacían actividades en grupo con mi familia. Se elaboró un plan de trabajo de 8-9 meses en el cual ella iba a visitarme, iba viendo el avance de Cristóbal, y me preguntaba qué es lo que estaban haciendo mis hijos.

Yo lo encontré muy bueno, ya que ayudan a la gente cuando más lo necesitan, por ejemplo yo con todos mis hijos estudiando, no tenían notebook y lo necesitaban urgente. Yo no tenía los medios para comprarlo, se me dio la oportunidad y la aproveche inmediatamente. Ahora tengo un hijo que quedó en la Chile con casi puntaje nacional, otro que va a entrar a la escuela de oficiales de carabinero y el de 17 está haciendo un 2x1, que es el que se ganó el notebook.

Las actividades se realizaban en las tardes o los días sábados como a las 2 de la tarde, llegaba la asistente y conversábamos en grupos. De hecho tengo guardado todos los registros de las conversaciones, lo que ella me preguntaba.

Las conversaciones para mi fueron un apoyo psicológico, la asistente era una excelente persona. En el colegio también hacían charlas, y no era solo yo, si no que estaban todos los apoderados, nos hicimos amigos, hacíamos diferentes actividades.

Evalúo positivamente esta experiencia, encuentro muy bueno para que te regalen un notebook así de la nada, además la asistente fue preocupándose paso a paso del avance de mi hijo, como iba en el colegio, tanto con la psicóloga como en el estudio. Eso si el colegio estuvo pésimo porque decían que tenían psicólogo y este nunca aparecía. Katherina estaba consciente de esto y me preguntaba que pasaba en el colegio.

Yo y mis hijos nos entusiasamos con el proyecto, de hecho mis hijo más pequeño se hizo muy amigo de ella. Inscribieron en una escuela de teatro a Cristóbal, en la cual yo también participe. Para que esto funcionara tenía que participar toda la familia, se hacían reuniones donde uno no podía fallar, de hecho por mi trabajo en algunas ocasiones yo no pude asistir, pero le avisaba a Katherine que si podía ir mi hija, ella y mi hijo mayor fueron en mi reemplazo en alguna oportunidad, pero siempre hubo alguien en las reuniones en el colegio.

Cristóbal tenía 15 años, Alfonso 17 años, Nelson 19 años.

De mis hijos el que más participo y que estaba más involucrado en este tema fue Cristóbal que y le gustó mucho.

El dinero destinado a mi situación fueron un poco más de 100.000 mil pesos. Yo puse 10.000 pesos extras para el notebook, el cual mi hijo se lo ganó después de todos los meses que participó, de las reuniones a las que mi familia nunca faltó. Siempre estuvimos presentes en esto.

Yo del programa esperaba que fuera una ayuda del FOSIS, ya que yo era sola, mi marido no me ayudaba con dinero. Yo había oído hablar del FOSIS pero no sabía a qué se dedicaba, a medida que me fui integrando en este programa fui aprendiendo lo que se trataba.

La persona que me estaba apoyando fue exclusivamente Katherina, que estaba a cargo de todo.

Yo me veo como una persona de escasos recursos, me arranque del campo con mis hijos tras varios episodios de violencia familiar por parte de mi marido. Vivíamos en una situación de pobreza donde el padre de mis hijos no me daba dinero para alimentarnos. Tuve que demandar a los padres de mi ex marido, y ellos son los que me dan una pensión pero que no alcanza para nada.

Mi hija aun no trabajaba cuando nos fuimos del campo, empecé haciendo aseo durante 1 año 8 meses, lo conseguí porque fui a la *casa del emprendedor* y este trabajo me quedaba cerca de mi casa. Después se dieron cuenta de que yo no era muy buena para el aseo, me despidieron y recibí una buena cantidad de dinero.

Después conocí a Miguelina, que trabajaba en Movistar y como yo tenía cuarto medio y soy técnico agrícola, conseguí el trabajo vendiendo en terreno los pack de la empresa. Me va bien, pero es muy sacrificado. El trabajo no me ha dado lo que yo esperaba, para lo que yo vendo me pagan poco.

Hoy económicamente no me alcanza, con un hijo que va a entrar a la universidad y otro que va a entrar a la escuela de carabineros. Es por esto que mi hija me ayuda. Mi hijo tiene muchas becas, pero aun así no me alcanza. Además por el 2x1 al que va Cristóbal tengo que pagar 60.000 pesos mensuales. Él tiene déficit atencional, esta con tratamiento psicológico, tema que también lo vio Katherina, fue ella quien lo mandó al consultorio para que lo viera la psicólogo y la psicopedagoga. El que va a entrar a la escuela tengo que pagar 40.000 pesos la inscripción y tenemos que ver si se ganan todas las becas, si no voy a ver como costear sus gastos.

Cuando empezó el programa yo aún no trabajaba en la empresa que estoy hoy, yo ganaba 200.000 pesos mensuales haciendo el aseo. El programa no me ayudo a conseguir otro trabajo, intente conseguir trabajo en el colegio pero no se pudo.

Yo vengo de una familia donde muchos se han suicidado, por problemas psicológicos. Tenían bipolaridad, yo estoy en tratamiento hace años. Yo soy luchadora, quiero que todos mis hijos sean profesionales. Yo me las he arreglado como he podido, he vendido de todo.

Yo creo que el programa podría ayudar a las personas a poder emprender, ya que este incluye un aporte económico destinado a esto. Yo siempre decía que sí el FOSIS me diera un capital para poder comenzar mi negocio a mí me serviría mucho, ya que yo tengo la idea, tengo los contactos, a mí me gusta mucho las ventas. Entonces yo quería comprarme una camioneta para poder vender productos, pero este programa no estaba orientado a eso.

Lo que más me sirvió fue la buena comunicación que tuve con la asistente, la cual estaba muy involucrada con mi caso. De hecho, ella fue la que me prestó el dinero que me faltaba para el notebook, ya que yo en ese momento no lo tenía. Yo al día siguiente se lo devolví inmediatamente eso sí. Y también los contactos que se hicieron por la salud de mi hijo con la psicóloga y psicopedagoga.

#### 4) Marilin Contreras

Integrantes de la Familia: dos hijos y la usuaria.

- Edad Hijos

Entrevistada: Ángel tiene nueve y Catalina seis, en Junio cumple los siete.

- Educación Hijos:

Entrevistada: Estudian en el San Andrés. No me puedo quejar de su rendimiento, mire, es un colegio... a lo mejor a usted le va a parecer extremista de mi parte pero yo quiero que mis hijos tengan otro tipo de educación, de la que yo no tuve. Yo no quiero que mi hija ni mi hijo sea una empleada como fui yo, porque se sufre mucho. Yo siempre a mi hijo le digo mira por la ventana a los que están recogiendo la basura, no es por desmerecerlos pero para que él se dé cuenta. Los colegios donde están los niños es un colegio integrado, usted no es de acá de Rancagua por eso que usted si le hablan de este colegio acá en Rancagua es un colegio donde todos quisieran tener a sus hijos. Porque son un colegio integrado y porque son doce a trece niños por curso que por lo general son cuarenta y cinco. La cata tiene once niños y el Ángel tiene doce compañeros.

- ¿siempre han estudiado allí?

Entrevistada: Mi hijo estudiaba en un colegio que es de por aquí cerca y yo lo cambie porque mi hijo es hiperactivo, pero resulta que lo tenía en un colegio que es adventista y lo saqué este año para ponerlo ahí. Siempre lo he tenido en colegios buenos y ahí elegí o colegio adventista o San Andrés, y en el San Andrés me da la opción de que mi hijo tendría que estar tomando remedios, en este colegio mi hijo no toma remedios y es por eso que lo cambié, porque no quiero que en el día de mañana... porque estos remedios le hacen por un rato efecto ¿pero después? Entonces dije que no, el colegio este no... bueno mañana tengo la primera reunión, no me han dicho que tengo que darle remedios, nada. Porque son niños especiales, son niños con silla de ruedas. Incluso cuando mi hijo antes de que entrara a este colegio yo lo llevé, para que se diera cuenta de que yo a él le había regalado algo que yo quisiera tener, porque usted con plata no compra salud. Y yo le digo a mi hijo, da gracias a Dios de lo que tú tienes.

- Costo del Colegio

Entrevistada: no es tan Caro el Colegio, porque mis hijos son niños prioritarios. No si mire, yo me las busco en todos lados, por todos lados para que ellos sean otras personas.

- Razones del avance en el Programa acción Vida en Familia:

Entrevistada: ¿sabes cuáles son? Mis hijos... Mire yo soy diabética e hipertensa...

- Presentación entrevistada para el registro:

Entrevistada: Marilyn Soraya del Rosario Contreras Contreras, tengo 47 años. Vivo en este barrio hace ocho años, es casa arrendada. ¿Quiere que le diga algo? Con orgullo se lo voy a decir, desde que estoy trabajando puedo decir que pago yo sola agua y arriendo. Con mi hijo sacábamos cuentas, porque él sabe todo, por cualquier cosa que pase él debe saber de todo. Mira hijo esta es la plata que nosotros recibimos al mes, esto gastamos y tenemos que empezar ahorrar desde

ahora, tu sabes para que le dije yo. “Ya mamá” me dice, porque estos meses han sido difíciles porque hay que comprar útiles, uniforme... un Buzo le sale casi 40 mil pesos, un puro buzo. Pero no importa, porque es una vez al año. Pero ¿sabe qué? Son mis hijos, ellos son la base de que yo puedo y doy gracias a Dios, de que siempre me llamaron a cursos, todos los cumplí. Ese mosaico (apuntando) en un curso me lo gané en Acción de familia, que por ahí tengo un recuerdo de Acción de familia (muestra diferentes trabajos y los diseños que se dedica a hacer para la venta). Hago todo a mano y luego se cose en la máquina.

- ¿a quién se los vende?

Entrevistada: A personas especiales, que me los mandan a hacer, gente que conoce y valora mi trabajo. Sabe que yo fui a un solo curso, a una sola clase porque no me gusto el ambiente.

- Nivel Educacional:

Entrevistada: este año saque el cuarto medio laboral, me llamo una asistente social que me visita del programa del sueldo ético familiar. “señora Marilyn tenemos un curso de manipuladora de alimentos ¿le interesa? Sabe que tengo un solo problema, pero no importa inscribame. Todo fue aceptado. Pero el problema es que no tenía el Cuarto. En Santiago cuando yo trabajaba de empleada hice mis cursos pero no fueron reconocidos por el ministerio de educación y resulta de que acá hice el séptimo y el octavo y después hice cuarto medio laboral. Pero le digo que en menos de tres meses, por el curso que me hicieron y luego me dijeron que tenía que hacer la práctica, en el casino Monticello y había 100% de posibilidades de trabajo, ya dije yo la quiero ya. Hice la práctica, fui muy bien evaluada, pase los tres meses de prueba y ahora estoy indefinido. Aunque me tenga que sacar la cresta, yo lo primero que hago al llegar a l casa es tomarme una ducha y me quita todo lo cansada, como que me renuevo y por mis hijos, para que a ellos no les falte nada. Les dije yo “vamos a ir a cobrar nuestro primer sueldo”, porque ellos también se sacrifican, porque a veces quedan solos y son chicos. Yo a cada rato estoy llamándolos, Les dejo el desayuno servido en las mañanas. No es fácil ser papá y mamá y tener que trabajar para dos hijos. Pero sabe que, mi hijo un día al llegar me abrazo y me dijo “mama lo único que quería era que cruzaras esa puerta para saber que estabas bien”, él no pensó en él, yo me senté en la silla a llorar, me dio una pena tan grande por la madurez de mi hijo. Por eso le digo, todo lo que yo tenga en mi casa, es sacrificio de nosotros tres. Yo ahora espero que llegue, con su once lista, todo. Si usted pregunta aquí yo soy la “weona” más gritona que hay, toda mi vida he sido gritona y no voy cambiar ya, ya estoy vieja. Pero yo amo a mis hijos y todos me dicen “señora, sus hijos no son hijos de la calle, porque se nota como son ellos”. Ellos no salen a jugar abajo, ellos comparten con sus compañeros de colegio y acá. Nosotros somos cuatro incluyendo al perro. Me ha costado, porque estoy sola, sola en el sentido de que no tengo a alguien que me apoye como familia, porque tan sola no estoy, si en este minuto llamo a la trabajadora social, viera usted como me atiende el teléfono. “señora Marilyn usted ha sido una de las pocas personas que yo tengo, que esta donde esta”.

- Participación en el programa:

Entrevistada: Las reuniones eran hasta las 8:30, todos los jueves, en el centro, justo donde yo terminé de estudiar. A mí me visitaba una persona, Valeria creo que se llamaba, que incluso



cuando ella me visito por primera vez como que a ella no le gusté como familia, porque estaba en muchos proyectos, que en todas partes me llamaban. Después todo esto lo comenté, a Don Marcelo que era la persona que estaba encargada, del FOSIL. Le dije que no me había gustado la actitud de ella porque, no me acuerdo como me lo dijo en ese minuto, pero para ella yo como familia no clasificaba. Y esto yo se lo conversé a ella, y mejoro su actitud porque en la reunión que tuvimos, tuvimos varias quejas contra su persona. Yo también la hice, pero yo a ella le hablé. No a todos porque igual era como incómodo. Entonces cuando ella venia para acá ella me veía, participaban los niños.

- ¿en qué consistían esas reuniones?

Entrevistada: nos preguntaba como estábamos, a mis hijos los hacían hacer dibujos, si yo tengo todo guardado ahí. Cuales eran nuestros proyectos a futuro, la cumbre mía es conseguir mi casa, es como lo máximo que yo necesito. En eso consistía, en como lo íbamos a hacer para conseguir las cosas, igual ella no fue una mala persona porque mucha gente opinaba que ella era no se podía poner en el lugar de nadie porque no tenía hijos, no enganchaba. A mí me costó y me costó hartito enganchar con ella.

- Aportes de la asistente social:

Entrevistada: No a mi ella no...me ofreció trabajo porque a mi ella me comentaba que su marido tiene una empresa de aseo, pero a mí me complicaba el tema del horario, porque la niña estaba más chica. Y yo igual eso se lo agradecí porque cualquiera eso no lo hace.

- Opiniones del programa en general

Entrevistada: sabe que, a mí me gustaba mucho ir a los talleres, por la sencilla razón de que los problemas que usted tiene es chico comparado a los problemas que otras personas tienen y el autoestima de uno como persona... por ser así mi hijo me dijo cuando yo me separe que o no tenía que llegar a recaer, esa fue la palabra que usó. Sí. Lo he hecho, pero trabajando y no me he muerto de hambre, no le ha faltado a mis hijos, he salido adelante y yo me siento realizada. Yo me siento feliz porque digo yo "todo lo que hay aquí en esta casa es sacrificio de estas manitos". Allá en el FOSIS me decían "yo no sé usted como lo hace", como lo hace usted pues, trabajando y cumpliendo horarios, porque yo soy como muy así, muy activa. A ella le digo, para mí no ha sido fácil, porque mire me tocaron unas compañeras muy difíciles en el trabajo, que me hicieron la guerra y ahora imagínese que me pasaron las llaves del cajón, cuando era como muy... nadie tocaba eso. Ahora no, ahora uno les demuestra quién es, sabe que, yo todo lo que he conseguido lo he conseguido con trabajo. Mire yo no soy 90 60 90, pero lo que yo hago no lo hace cualquiera y hay puras cabras jóvenes las que trabajan ahí, yo soy la más mayor. A mis todos me dicen tía, incluyendo hasta los chef. Una vez le dije a un chef: "disculpa, ¿usted por qué me dice tía si tenemos la misma edad?" Me dice: "señora Marilyn ¿qué edad cree que tengo yo?", "no sé pH" le respondo, unos 40", "no po'h yo tengo 35" me dijo, "yo igual pue y se ve bastante viejo" le dije yo (risas). Me saludan con mucho respeto. Igual dicen que soy jodía, porque dicen que me gustan las cosas así, me gusta que aquí si se empezó algo hay que terminarlo, soy como muy detallista. Llevo tres meses trabajando ahí, ahora el 27 de marzo cumpla cuatro meses, imagínese pasar a indefinido. A mí me pagaban haciendo aseo cinco lucas media tarde, me sacaba la cresta haciendo

aseo, tenía que lavar, tenía que... era una inmensa casa, siempre todo desordenado y sucio y más encima no me pagaba a veces. A veces les compraba cualquier cosa a mis hijos y era como ya, ahí te pagué. Hay gente muy miserable sinceramente, yo lo elegía porque a veces tenía la posibilidad de ir con mis dos hijos, pero a veces no me pagaba, me pagaba con cualquier cosa que no valía lo que yo hacía. Y ahora gano el triple, el doble de lo que yo ganaba ahí y tengo mi horario que cumplo y ya no me sacan la mugre y me respetan como persona. Por eso digo, mire, se lo digo a todo el mundo, depende solamente de uno. Cuando yo tenga mi curso de manipuladora de alimentos, sabe que éramos sesenta y de ahí sacaron a dos personas para que dieran un testimonio de vida y entre esas dos personas estaba yo. Te puedo decir yo porque siempre me eligen a mí, era como que siempre me pregunte el por qué, incluso hace poco, yo estaba en colación hoy día y me llamo Pablo, y me pregunto si estaba trabajando y me felicitó, era el que me llamo para que hiciera el video. Todo yo lo hago por mis hijos, no importa lo cansada que esté, nada. Usted no sabe lo feliz que yo me siento cuando estamos los tres aquí, como les fue, revisando mochilas, que no les falte nada para el otro día...

- opinión de los talleres:

Entrevistada: a mí los talleres me gustaron por la sencilla razón de que usted tenía testimonios de vida de otras personas, de que esos problemas no son tan grandes comparados con los que tenía otra persona. Conocí mucha gente ahí, aunque yo no soy de tener muchas amistades, no tengo tiempo para tener amigas. Yo no fumo, no tomo, nada. No salgo a fiestas, nada, porque yo no tengo tiempo. Todo el tiempo que yo tengo se lo dedico a mis hijos. Nunca me han gustado que invadan mi espacio, no soy de invitar gente a mi casa. Me gusta que venga mi gente, mis hermanas. Pero amigos, nadie. Me gusta estar sola con mis hijos. Mi mamá siempre estaba como sola, y yo vivo como ese sistema. Pero yo no me siento infeliz, todo lo contrario. Por ejemplo con personas que conozco en el colegio, siempre me preguntan que estoy haciendo y se admiran de la paciencia que tengo para hacer mis productos ¿Cuánto salen? ¿Cuánto valen? Aquí mismo en los colegios donde iban mis hijos. Hubo un fin de semana que yo no tenía nada de plata, y me dicen... fui a buscar a la Catita y andaba con el bolso y le dije a la Tía: "tía Lili ando con mis trabajos ¿los quiere ver?", me pregunto el valor y les dije 10 mil pesos dije yo. Ya, los quiero. Y con eso me hice almuerzo para el fin de semana. Ahora mismo para el amigo secreto había que hacer unos regalos y yo hice dos cojines para mi amigo secreto, y esos dos cojines los vieron y ahora me están pidiendo cojines. Yo no le voy a vender un cojín una persona de aquí porque van a encontrar muy caro 10 mil pesos.

- Talleres de mayor interés:

Entrevistada: eran los encuentros que teníamos entre todos, porque cada uno contaba su historia, por eso yo le digo, lo que más me quedó fue de un caballero mayor que crio a sus hijos solo. A veces dicen que la mujer solamente puede y no, el hombre también puede.

- Tiempo de las actividades:

Entrevistada: debería haber sido un poco más de tiempo, era muy corto el tiempo porque igual quedaba uno así como en el aire para poder conversar más porque era todo muy cortito.

- Resultados del programa:

Entrevistada: me sirvió, me pude dar cuenta de que podía compartir experiencias con otras personas, cuando no me gustaba estar con nadie. Me gustaba compartir una persona. Después yo hice el curso de mosaico con esa persona porque yo la invité para allá en una de las reuniones que hubo. Por eso yo le digo, era como una cadena, usted hace esto usted hace esto otro.

- ¿cuándo usted empezó el programa sabía de qué se trataba?

Entrevistada: no, no tenía idea. En general yo creo que la mayoría de las personas no tenía idea para donde iba la micro. Más que nada la gente pensaba por la plata que iba a conseguir. A mí cuando me llamaron para ese curso de mosaico, a mí me llamaron solamente, que tenía que estar acá y todo eso. Cuando yo fui, no me dijeron que iba a pagar ni nada. En la reunión que fuimos, éramos como diez personas. Y después que supieron que había plata por medio, todos querían ir. Pero es que no se trata tanto de eso.

- Expectativas del programa:

Entrevistas: no tenía ninguna expectativa porque mire, todos lo conversábamos después pero nadie se atrevía a decirlo a las personas que hacían los talleres, no sabíamos para donde iba la micro. Como llevar un hogar, cuanto se gastaba, eso se hacía en cada encuentro que teníamos pero no teníamos idea para para que nos hacían eso. Cuanto gastaban, como ahorrar, no teníamos idea de nada. A mí me sirvió, se aprende a ahorrar. Matías córtate la luz, Matías hace esto, uno aprende. Uno no pensaba antes en ese tipo de cosas, como que si esta prendida esa luz no importa, esta prendida no más y como que eso se aprendió, si estamos todos aquí, apaguemos la luz de allá. Pero al final del programa ¿sabe qué? Lo que a mí no me gustó del final fue que cuando fuimos a recibir el diploma como que eran más importantes la ministra, el alcalde; pero no eran más importante que las personas que estuvieron con nosotros y las personas que entregaron el diploma nos vieron esa vez no más pero esas otras personas que estuvieron en todo el proyecto era como que estaban a un lado, eso a mí no me gusta. Eso a mí no me gusta de ninguno de los cursos que yo he tomado, porque las personas que a nosotros nos conocen son ustedes, son las personas que han estado todo el proyecto con nosotros. Eso de que llegue una persona y te de un beso y te entregue el diploma lo encuentro muy falso, a mí no me gusta. Incluso cuando ese día me entregaron mi diploma de acción familiar, yo ese día quería hablar a esas personas que habían estado con nosotros, porque para mí ellos tienen valores, porque nos conocieron; pero ustedes no nos conocieron a nosotros. Ellos no tenían idea de los problemas que nosotros teníamos ¿sabe cómo lo veo? Que están cumpliendo con el hecho de entregar el diploma y que ojala que se vayan luego. Discúlpeme por ser tan sincera, ellos para mí eran los importantes porque ellos conocieron nuestro entorno, conocieron nuestras casas, conocieron nuestros problemas, nuestros hijos, nuestras necesidades, todo. Pero estas personas no te conocen en nada. Ellos deben pensar "que lata venir a entregarle el diploma a estas viejas", yo así lo pienso. Y no me equivoco con lo que yo digo. Y le voy a decir otra cosa más, a una de estar personas que me entrego el diploma yo lo busque, yo lo busque a él, que fue Don Juan Fernández. Porque él fue la primera persona que me hizo ingresar al proyecto. Con él hable y yo lo llame para darle las gracias, sin saber que ya no estaba en el proyecto ni nada. Pero igual me dijo "sabe señora Marilyn, personas como usted

deberían haber muchas”, sabe que lo fui a buscar pero no lo encontré, pero lo llamo para darle las gracias le dije yo, porque a lo mejor usted no se acuerda de mi pero nunca yo me voy a olvidar lo que le dije, que quería quedar con trabajo después de salir del programa. Y yo le doy gracias por eso le dije yo, porque me tomaron en cuenta. Porque yo no me considero una más del grupo, sino que me considero diferente, porque yo conseguí lo que yo quería. Quedarme con trabajo. Yo me siento feliz y realizada porque se me dio la posibilidad de terminar de estudiar, todo lo que está aquí, todo lo que usted ve es sacrificio de los tres.

- ¿alguno de sus vecinos está en el programa?

Entrevistada: solo uno en el programa de sueldo ético familiar, pero la misma asistente me ha dicho que se limita a participar en cursos y los demás programas. No le interesa.

- Relación con los vecinos:

Entrevistada: solo con la señora del tercer piso que me cuida los niños, los demás: “Hola, buenas tardes” y nada más. Es que no puedo, no tengo tiempo. A mí siempre me dicen, la asistente social, Tania: “usted señora Marilyn siempre nos recibe, no es como los demás” yo le digo “Tania, es su trabajo, yo tengo que cumplirle porque usted me cumplió a mí”. Cuando yo quede trabajando la llame, siempre la llamo a ella al tiro. “la felicito señora Marilyn, logro lo que usted quería” me dice.

- ¿recomendaría a otras familias participar en este programa?

Entrevistada: a todos, no tanto los programas, sino que los talleres. Esos talleres nos dan la posibilidad de surgir. Hace 8 años atrás empecé sin nada, solamente con mi hijo, con las manos vacías. Empecé con el proyecto de jefas de hogar, primero fui al FOSIS Y del FOSIS me mandaron a jefas de hogar. Después un joven que me visitaba, que se llamaba Víctor Miranda que era el que me visitaba y era el que me apoyaba en todo para poder salir adelante. Jefas de hogar fue como el programa para abrirme al mundo. Me dieron un dato de una feria que me podía servir, me dieron una tarjeta y ahí me mandaron a jefas de hogar. Yo no tenía muy claro lo que yo quería y fue Víctor el que me ayudo. Él no estaba en el programa ético y ahora está en el FOSIS. Yo me siento afortunada de toda la gente que llego aquí a mi casa, psicólogos y asistentes sociales. Claro, yo figuraba como una familia... sabe lo que nunca me gusto a mi es que me catalogaran como familia vulnerable. No me gusta, porque yo no me considero así.

- Opinión de sí misma :

Entrevistada: Yo me considero una persona fuerte de mucho carácter que puedo salir adelante, que tengo los medios que es mi salud sea cual fuese la enfermedad que tenga y que tengo mis manos, pero que no me consideren una familia vulnerable, porque yo no me considero pobre.

- Concepto de pobreza :

Entrevistada: considero pobre a las personas que viven a la orilla de un río, la gente que se cree pobre pero que no es pobre. Es que sabe que yo ya he visto gente en los mismos programas, la gente llora que no tiene esto, todo esperan que se lo den. ¿Y por qué no pueden sacrificarse? Yo me sacrifique con mis hijos para ir a los talleres, y claro hay gente que no va a los talleres y que

ven todo así y van a pedir ayuda a la municipalidad. Sabe que yo solo una vez fui a pedir ayuda a la municipalidad, porque realmente lo necesitaba porque no tenía trabajo y no tenía nada. Y ¿sabe lo que me dijeron? Si acaso no me daba vergüenza ir a pedir. Y yo le dije que tenía necesidades. En ese tiempo yo era mucho más gorda y me dijeron “mírate como estoy de gorda y ven a pedir acá”. Sabe que nunca, nunca se me va a olvidar como me humillaron ese día. Nunca más fui a pedir ayuda a la municipalidad. La gente está acostumbrada a que la humillen.

- Diferencia entre familia pobre y no pobre:

Entrevistada: es solo la mentalidad, hay gente que no es pobre pero que anda vestida como pobre. Acá abajo tienen un quisco y pasan pidiendo cosas en la municipalidad y tienen autos y lo pasan regio. ¿De qué estamos hablando? Porque no se le da la posibilidad a gente que realmente tiene necesidades, porque hay gente que si es pobre y si lo necesita. Por ejemplo yo en este minuto no necesito tanta ayuda como la necesitaba antes, le puedo decir que yo no necesito ayuda ahora. Yo no lo necesito porque tengo mi trabajo, pero antes lo necesitaba y es por eso que fui. Si me llaman para un programa para obtener otro closet, no gracias diría yo, de corazón gracias pero no.

- Yo soy un jefe de una familia pobre y vengo a pedirle concejos para salir de la pobreza ¿usted que me diría?

Entrevistada: primero que todo, téngase fe en usted de que todo se puede. Con lo único que no se puede luchar en esta vida es con la muerte, eso le digo a mis hijos. Todo se puede, nada es imposible. Todo es mental.

- ¿Usted cree que el Estado no debe ayudar a las familias pobres, que deben surgir por si solas?

Entrevistada: es que por mi caso. Yo me separe y llegue a Rancagua sin nada. Teniéndolo todo, pero cuando me separe lo único que me traje a Rancagua fue a mi hijo. Usted ve como yo vivo, yo no tengo lujos pero tengo lo que yo necesito, que es un hogar. Si el Estado puede ayudar, pero es la gente es la que tiene que salir adelante, la gente es cómoda, la gente es floja. Esa misma familia que está ahí abajo se la voy a dar de ejemplo, hay un hombre, hay dos hijos y la señora ahora está embarazada. Yo escuchaba al hombre el otro día que había un trabajo que no le gustaba, que no era el trabajo que él quería. Y se mantiene con los bonos, lo veo barriendo el patio, colgando ropa y no trabajando, siendo tan joven. Un día discutí con él, porque mi hijo saca todos los días a su perro porque es su obligación sacar todos los días a su perro y resulta que él le dice: “oye, cierra la puerta, a vos te estoy hablando”. Y yo le dije que no sea falta de respeto, que es lo que te creí le dije yo, por qué no cierras tú la puerta que te llevas echado ahí. Y se puso furia, me empezó a insultar con garabatos y todo. Y yo le dije “con qué cara tratas a mi hijo de flojo si tú eres el rey de los flojos y vago. Por qué no vas a trabajar y mantienes a tu familia”. Como yo converso con la asistente social y me cuenta todas estas cosas y que no me corresponde hablar. Pero ella misma me dice que la gente se acostumbra... ahora mismo usted ve la gente anda feliz porque la Bachelet les dio el Bono, yo con la presidenta Bachelet no conseguí nada y con el presidente Piñera yo conseguí todo lo que tengo ahora. Quede con trabajo, y no porque políticamente me interese, pero mi madre siempre fue una pinochetista y yo seguí con la misma posición. Porque dicen los ricos ¿y a usted le puedo dar trabajo? Dígame usted... en cambio los que están en otra posición

económica si pueden hacerlo. Pero yo a usted si puedo dar trabajo, yo tengo que salir a trabajar. Es solamente la mentalidad de las personas, hay gente que quiere que el estado le de todo, trabajo, vivienda, todas las mierdas. De los dos años que estuve en ese programa, quede con lo mejor que pude haber logrado, conseguí mi meta que era mi trabajo. Todos podemos, yo Salí del hoyo en el que estaba. Yo le digo a mi hijo, vamos a ir a comprar tal cosa, la mercadería, etc. Por eso digo yo, en otros países no hay tanta pobreza porque el estado no ayuda a la gente y encuentro que en Chile el Estado ayuda mucho a la gente. Por ejemplo, el jefe del padre de mi hija, él es una persona que trabaja como contratista, tiene muy buen sueldo. Pero su señora recibe plata el gobierno, yo no entiendo como lo hacen. Cuando en la tele yo veo las noticias, que gente para el sur tiene cuanta necesidad ¿cómo lo hacen para conseguir eso? Por ejemplo yo aún no consigo mi casa porque no he juntado lo suficiente, pero ahora me tengo que poner a ahorrar. Porque en un momento yo me conseguí la plata y el padre de mi hija me paso pero resulta que en un momento me empezó a humillar por la plata, me dijo que gracias a él iba a tener la casa y me dijo una palabra que me dolió mucho. Saque la plata del banco y lo llame y le dije "toma, ahí está tu plata, porque yo no voy a tener mi casa con tu plata humillándome", se la deje ahí. Yo voy a tener mi plata pero con mi esfuerzo. Mire yo recibo la pensión de mi hijo todos los meses, de mi hijo, para sus cosas, no la toco en ese sentido. Y la casa va a ser mía, de mi trabajo y no con la pensión de mi hijo. Yo quiero sentirme orgullosa y abrir la puerta de mi casa, y decir esto es mío y fue fruto de mi trabajo.

- Detalles del Barrio las cumbres

Entrevistada: vive de todo, ahora hay más arrendatarios que dueños. Pero por ejemplo los que son dueños hay un caballero que fue carabinero, él no se metió con nadie. A mí siempre me saludan, todo. Y yo siempre me fijo en como ellos miran a mis hijos, como con cariño, con delicadeza... a mí siempre me dicen que soy una mama muy preocupada. Porque a mí no me gustan que compartan con los niños de acá, no sé por qué pero no me gusta. Cuando yo llego del supermercado con mis hijos, aquí usted se daría cuenta que aquí nadie compra para el mes, compra para el día.

- Calidad de los servicios públicos en el barrio:

Entrevistada: si usted paga todo al día bien. Lo que si una vez llego una cuenta de 32 mil pesos de agua. Resulta que yo no paso acá y sacaron el medidor y corrió y corrió y todos tuvimos que pagar esas consecuencias, pero por un vecino. Y una señora le dijo y él dijo que no tenía la culpa, pucha que me dio rabia. Y yo le dije que ahora por su culpa tenía que pagar 32 mil pesos, no es culpa de la compañía, es usted el sin vergüenza que no paga sus cuentas y todo el block debe pagar las consecuencias. Estamos en un block, no en una casa. Si siquiera en una casa se gasta la cantidad de agua que se gasta acá.

- Proyecto de vida a futuro:

Entrevistada: mi hijo me dice, porque él quiere que aun siga trabajando para el Monticello, porque cuando le preguntan "¿en que trabaja tu mamá?" Él dice que trabajo en el Monticello y es manipuladora de alimentos. Es mi fans número uno. Yo me veo teniendo una casa, que mis hijos terminen sus estudios en ese colegio donde están, porque es un muy buen colegio. Y que Dios me acompañe con mi salud no más porque sabe que antes de empezar todo esto yo pasaba enferma,

desde que empecé a trabajar y a hacer los talleres yo ya no tengo tiempo de pensar que estoy enferma. Yo sé que tengo que tomarme todos los remedios también. Y con este programa de acción de familia me pude comprar mi closet más mis máquinas para tomarme la presión y la diabetes.

- ¿ha cambiado su actitud después de ingresar a los programas?

Entrevistada: yo de mi casa me fui a los 13 años, y empecé a rebuscármelas solas. Yo le voy a decirle algo, yo a mi hija le dije... no quería ir a clases el Matías hoy día, me llamo. Yo le dije tú vas a clases si o si y me corto. Ya hablaremos cuando vuelva. Cuando yo era niña a la edad más o menos de ellos, siempre fui como muy independiente. Yo no le podía pedir a mi mamá que me comprara cuadernos, yo le pedía hojas a mis compañeros de colegio, todas mis compañeras me daban una hoja y yo les hacía un hoyito en cada lado con un cáñamo o algo y me hacía un cuaderno. Y mi mama siempre me decía que yo siempre iba a salir adelante sola, porque yo me las arreglaba sola. En Peumo si necesitaba una revista o algo, en la plaza de Peumo había una casa preciosa, yo iba donde la señora que se llamaba Elena y ella me pasaba cosas para el colegio, revistas, todo. Siempre me las busque sola, desde niña. Lo mismo hago con mis hijos, yo siempre les digo que pueden, "tú siempre puedes", esa es la palabra que ocupo con mis hijos. ¿Por qué? Porque yo prácticamente estuve sola. Mi padre era carabinero, jamás fue un orgullo para mí que fuese carabinero porque a mí él no me dio nada, nada. Yo hace un año atrás le fui a presentar a mis hijos ¿sabe lo que me dijo el hombre cuando me vio? Que mi hija era igual a mi cuando yo era chica, pero yo le dije que ella tiene un padre, lo que yo nunca tuve. Porque yo te necesite y no te tuve. Yo fui huacha, no tenía zapatos, no tenía como escribir que tenía que pedirle a mis compañeros ¿de qué me sirvió tener un papá carabinero? Yo le dije que me hubiese encantado que mi madre estuviese viva para que ella viera como estoy yo ahora. "A lo mejor para usted es un trabajo más, pero para mí es mucho" le dije yo, porque lo he conseguido sola, no tuve ni a una mama ni a un papa ahí para conseguirlo. Sabe que yo cada vez que hablo con él, porque siempre me llama, sabe que el año pasado me deposito 100 mil pesos para navidad. ¿Sabe cuando llego la bicicleta? Ahora a los 47 años ¿Sabe lo que le dije yo? Tú me teñí que devolver la plata le dije yo. Es tan grande el cargo de conciencia que tiene ese hombre que cuando me ve tiritita y me abraza. Yo no siento el abrazo de él, nada. Yo no tengo sentimientos ni cariño hacia él, Porque yo necesite papa cuando chica no ahora que tengo 47 años. A mí me dijeron de todo cuando chica, para el día del papá yo hubiera sido feliz que él hubiera estado ahí conmigo, pero nunca estuvo, nunca. Y ahora a los 47 años me deposita 100 mil pesos para que yo me compre una bicicleta y ¿el piensa que va a borrar todo eso? Yo tuve muchas carencias cuando chica, carencia de cariño, de todo. Y mis hijos lo que más tiene es cariño. Yo me siento en este sillón, aquí al medio y mi hija y mi hijo a cada lado abrazándolos en este sillón. A veces me acuesto con uno y después con el otro, mi hijo me dice "mama, te amo", "yo también te amo hijo". Mi mamá nunca me dijo "te amo Mary", ella era como muy para dentro, nunca me dio un beso ni nada. A los 27 años le pedí que me diera su apellido y él me dijo que lo hacía pero si había que pagar alguna cosa que lo pagara yo, yo le dije, discúlpeme pero, le dije que se metiera su apellido por la raja, que ya no lo necesitaba, lo necesite cuando chica. No voy a ser ni más ni menos con el apellido de él. Yo jamás me he sacado una foto con él, mi hija se sacó una foto con él. ¿Cómo se sentirá él? Yo le digo

Manuel, no le digo papá. Yo le digo Manuel a mí no me pida que le diga que lo quiero porque a usted no lo quiero.

- Puntos para mejorar el programa:

Entrevistada: a todas las personas que realizan este programa en Rancagua no tengo ningún comentario negativo hacia ellos, todo lo contrario, todo positivo porque son personas muy humanas. Es un grupo muy lindo. Ellos son familia, que yo tampoco lo sabía y una misma persona de por ahí me dijo que eran matrimonio y con mayor cariño le hablaban a esas familias porque ellos eran familia. Son muy humanas, se preocupan mucho de las personas. Lo único que sí que fuera con un poquito más de horas, porque es muy corto el tiempo. El espacio era bueno porque tenía la posibilidad de que cuidáramos de nuestros niños cuando los llevábamos para allá. Nos daban nuestro tecito, porque era invierno cuando íbamos, ellos bien preocupados. Por eso mire, un grupo muy humano, nada que decir.



## 5) Marjorie Caro

En el programa participábamos yo y mis 3 hijos, fue bonito porque en las capacitaciones participábamos los 4, entonces siempre se preocuparon de ellos, de que los niños tuvieran una colación y una tía que los cuidara para que nosotros pudiéramos tener la capacitación como corresponde, sin que nadie nos molestara. Eso era importante porque uno no puede dejar a los niños botados, las capacitaciones eran a las 18:30, entonces no se podía dejar a los niños en cualquier lado mucho rato, entonces era mejor ir con ellos, siempre había alguien preocupado.

Los espacio donde hacíamos las capacitaciones lo elegimos nosotros, hicimos una asamblea y todos decidimos un lugar céntrico, lo horarios, era cerca de mi casa.

Mi esposo es minero, nosotros vivimos en este barrio hace 4 años. Mi hija está en 2° medio que tiene 14, mi hijo de 9 años está en 3 ° básico, el bebé aun no lo llevo al jardín, yo tengo 4 ° medio y mi esposo también.

### Participación en el Programa

Nosotros fuimos a todas las capacitaciones, lo pasamos súper bien, nos enseñaron a organizar los dineros, teníamos un libro donde te enseñaban cuáles eran las prioridades, que siempre se puede ahorrar aunque uno sea muy pobre. A mí me gustó mucho el programa, lo encontré didáctico, entretenido, esperábamos el día que nos tocara ir. Las reuniones se hacían 2 veces a la semana, me gustó como todo se fue haciendo, el proceso. Harta gente se fue en el camino eso sí, porque no les gustaba ir a las reuniones, pero lamentablemente si a ti te van a dar algo tú también tienes que dar, en ese caso es tu tiempo y el interés que ellos vean en ti.

Una actividad que recuerdo es que hicimos un árbol en familia, eso fue bien bonito. La capacitación duraba como una hora, pero siempre nos alargábamos, como todos hablábamos tanto, salíamos bien tarde, pero la gente se sentía contenta y cualquier duda la gente preguntaba y se nos iban respondiendo las dudas.

Yo conocí harta gente ahí que todavía tengo comunicación, es una red de apoyo muy importante esto que hace con el FOSIS , porque por ejemplo yo vendo lana y pasteles, y uno lleva sus tarjetas y dices mira yo vendo esto, y las otras señoras dicen si yo vendo esto otro, y uno va intercambiando.

Hubo una reunión cuando entregaron el diploma y todo eso, pero yo no pude ir, pero me quede con las ganas porque me gustaba mucho el grupo, la gente, todos eran muy simpáticos, fue muy bonito todo.

En relación a los profesionales, todo bien, a mí me toco don Nelson que era un psicólogo, venía para acá, a mi hija le costaba mucho matemática y algebra, él le ayudo mucho, era muy buena persona y participo toda mi familia.

### Programa

Era lo que yo esperaba, nos ayudó bastante, porque en esta ampliación nosotros teníamos piso de cemento y era feo, entonces compramos cerámicas, closet, pintura de la casa, y eso gracias a FOSIS, nos sirvió mucho, de hecho aún me quedan pintura.

Fue bien bonito, porque Nelson venía, nos daba charlas, a mí me gustó. En el tema de ordenar las finanzas cambiamos mucho, nos ordenamos bastante.

La ayuda que nosotros recibimos por el programa fue el 2013, ahora me gané el emprendimiento y ahora me inscribí en el avanzado, la inscripción la hice en el FOSIS, que está por acá. Para el programa del 2013 yo no me inscribí, me seleccionaron desde la municipalidad.

Ahora me siento más parte de la comunidad, porque ahora conozco las realidades de todos, genere empatía, había una niña que había estado presa y era súper buena persona, entonces uno conoce de todo.

Yo creo que el programa está bien logrado, me gustó. Cuando yo fui a la primera reunión nos dijeron que el programa no iba a dar plata, ni para maquinarias ni para empresas, que el programa no se trataba de eso, entonces ahí la gente que no le interesó se fue. La gente que participo era la que realmente estaba interesada.

#### Pobreza

Yo pienso que no porque tú naciste en un barrio pobre tienes que seguir siendo pobre, tú puedes trabajar, esforzarte y llegar mucho más allá. Lo que pasa es que aquí en Chile la gente le gusta ser pobre porque le ayudan en todo. Nosotros que estamos al medio, que trabajamos, no te pesca nadie, no eres ni pobre ni rico, yo conozco mucha gente pobre y no les gusta trabajar, porque están colgados de la luz, del agua, porque de la "Muni" le dan comida, entonces nunca han tenido necesidad de trabajar, no quieren salir de donde están, no se quieren esforzar, uno tiene que esforzarse, yo me levanto todos los días a las 6 de la mañana de enero a diciembre, para mí no hay vacaciones, porque yo tengo que trabajar, tengo que ayudar a mi esposo tenemos 3 hijos, entonces aquí no puede faltar nada.

Yo pienso que la culpa la tiene el gobierno, porque hace mal la pega, porque tú tienes que tener un ficha acá donde te encuentran y con ciertos puntos puedes tener ciertas cosas, pero la gente tampoco aprovecha eso, no van a curso, yo estoy en el programa jefas de hogar en Rancagua, he estudiado miles de cosas, tengo más diplomas que mucha gente, yo siempre voy a los cursos, pagados o no, porque es un bien para mí, yo voy a aprender, yo me voy a perfeccionar en lo que hago. Pero la gente no va, deja las cosas a media, no se inscribe, no se informan, no hacen un trámite, no van a la municipalidad, quieren que todo les llegue a la casa. Yo pienso que deberían ayudar a la clase media que a los demás, porque los otros no son ni capaces de buscar trabajo, a la gente no le gusta trabajar, prefieren robar, esperar que les den.

Lo importante es que a la gente le hagan conciencia desde niños que tienen que trabajar, nosotros acá tenemos problemas con la gente de al frente, se meten a todas las casas a robar,

aquí roban a cada rato, si dejas la bicicleta a fuera te la roban, si te descuidas un poco también, y son cabros chicos así como de 9 años, esos no tienen arreglos, porque ya van para delincuentes.

En mis hijos yo les inculco el tema del trabajo, mi hijo el más chico trabaja conmigo en el verano y yo le pago, entonces él me dice mamá hay que trabajar, yo quiero estudiar y yo le digo que sí, que él puede, que tiene que trabajar, tiene que estudiar, tiene que hacer algo, pero todas las mamás no pensamos lo mismo.

La diferencia entre una familia pobre y otra que no, siempre las mujeres salimos a delante de cualquier manera, yo soy así, pero hay gente que no que se queda ahí, que se queda esperando, sin el trabajo ni el esfuerzo no se logra nada.

A mis hijos siempre les hablamos de lo importante que es el trabajo.

Las familias que viven en mi barrio son de clase media, porque la mayoría trabajan los 2, todos tienen hijos, porque es la única forma que se pueden solventar los gastos, acá en esta ciudad la comida es más cara, porque como es la ciudad del cobre y está CODELCO, entonces se supone que todos somos millonarios, como es zona minera es todo más caro.

Aquí no hay comisaría ni supermercado, hemos hablado con el alcalde, se han pedido cosas, pero no ha pasado nada. La seguridad es mala a toda hora.

La convivencia con los vecinos es buena, nos conocemos, unas son enfermeras, otras trabajan en el líder, una en el ministerio, etc.

Las entidades del gobierno que conozco que ayudan a las personas en posición de pobreza es la municipalidad, el FOSIS, programa jefas de hogar, la oficina de la mujer, centro de la mujer.

Yo he participado en todas, les he sacado mucho provecho a los estudios de todas esas actividades y tengo una buena opinión, no tengo ninguna crítica, son muy llanas a todo. Lo que pasa es que la gente espera que la vayan a buscar a la casa, pero eso no pasa. Yo me di cuenta de que existían estas entidades porque yo pregunto mucho, entonces cuando yo fui a la municipalidad pregunté y me enteré.

Un aspecto que podría mejorarse sería eso, que haya más información sobre los programas, que saliera en la radio O'Higgins, por ejemplo, ya que la mayoría de las personas no son tan inquietas como yo. De hecho cuando llegué a Rancagua mandé un correo preguntando por cursos de pastelería y como al mes me respondieron e hice los cursos. Además del curso yo me gané el fondo de la municipalidad, que da el alcalde para los emprendedores. Es relativamente fácil ganárselos, solo hay que llenar un formulario con el proyecto que tú quieres.

El futuro de mi familia lo veo positivo, en algunos años a mí me gustaría tener un restaurant, me gustaría que mi esposo dejara de trabajar en la mina y poner un restaurant en Rancagua o repartir más comida, porque yo podría repartir el doble de lo que hago ahora, pero necesito a alguien al lado mío, a mi esposo, porque el cocina tan bien como yo, entonces no habría problema, pero si

está él allá y yo acá es difícil. Cuando se termine su contrato él se va a venir para acá, nos vamos a comprar una camioneta y va a vender frutas a domicilio, también me gustaría hacer eso. Estos planes los hemos evaluado financieramente y nos resulta viable, a parte que él trabajó en la fruta y la gente es mucho más cómoda ahora, entonces que te llamen y te pidan quiero un kilo de esto y esto otro, y tú se los llevas a la casa y quedan felices.

A mi hijos los veo en algunos años, a mi hija como contadora y a mi hijo como doctor, porque eso quiere ser , y estudiarían en Santiago, pero no tengo problema porque vive mi mamá y mi abuelito, se irían a vivir para allá. Nosotros vivimos en Santiago, pero yo me quise devolver, no era malo, pero aquí es mejor, por ejemplo los colegios, no hay tanto “flaiteerío”, mi hija tiene puras compañeras del campo, niñas decentes, normales. Usted sabe que uno estando mucho rato en la mierda todo se pega, y los niños son sensibles, y yo les hablo harto de como tienen que ser en la vida, porque finalmente ellos van a tomar la decisión de lo que van a hacer. Las conversaciones las tenemos en el diario vivir, siempre lo hemos hecho, antes del programa y después de él. Yo aprendí eso gracias a mi abuelita, es que en mi casa todo el mundo era muy trabajador siempre, entonces uno crece viendo , yo no tenía calefón cuando era chica, tenía que bañarme con agua helada, y mi abuela nos obligaba a bañarnos todos los días. Ahí uno parte de la base de ser limpia. Uno aprende lo que ve.

Podría haber un seguimiento a las familias, y una segunda postulación a un proyecto más grande, a las familias que fueron a las reuniones, que participaron, que hicieron todo ese proceso, para saber cómo están, si siguen ocupando las cosas, si las vendieron , porque la mayoría de la gente vende todo, piden cosas fáciles para venderlas, de hecho ahora no hay autorización ahora del FOSIS para comprar cosas domésticas, porque la gente las vende, pero como a mí me conocen en la “Muni”, me dijeron que para mí ningún problema, y me pude comprar un refrigerador, porque sabían y confiaban en mí que yo no iba a vender las cosas. Yo creo que los mismos funcionarios se dieron cuenta al visitar las casas.

Hay gente que realmente no está interesada en el proyecto, cuando íbamos a reunión muchas decían que lata esto de nuevo, pero yo decía que no, que esto te servía, por ejemplo a mí me enseñaron a calcular cuánto valía el plato de comida que yo vendía, porque yo antes lo calculaba globalmente, pero no sabía bien si ganaba o no, así que ahí aprendí, eso que fue muy importante.

## **6) María José Córdova**

Participo en componente acción en familia. Mi familia consta de mi esposo y tenemos 2 hijos, Benjamín de 5 años y Matías 1 mes. Yo tengo 33 años y mi esposo tiene 31 años. Los 2 tenemos 4° medio, mi hijo más chico va en kínder.

El programa consistía de charlas donde nos enseñaban como cuidar el presupuesto de la casa, la familia, se preocupaban de la familia de cómo empezar y todo eso, también recibimos visitas en la casa de la asistente social. Ella se preocupó mucho de que no faltáramos, nos estaba llamado constantemente de si íbamos a ir, si necesitábamos algo, nos atendía con juguito con galletitas, era súper atenta.

Nosotros compartíamos hartos con las familias en las reuniones, conversábamos cada una de sus cosas en la casa, de cómo eran sus familias, era entretenido. El tiempo era suficiente, era hartito rato, aprovechábamos de que los niños estuvieran en el jardín. Solo yo participo.

El programa fue entretenido, porque uno igual conoce gente, va aprendiendo de otras cosas, las familias, a mí me gusta, yo no sabía de qué se trataba el programa antes de ingresar, solo me dijeron que estaba inscrita para un taller y yo dije bueno, pero no tenía idea lo que era. La expectativa que tenía del programa sí se cumplió, uno no sabe a lo que va pero uno cuando está ahí en el curso se entretiene y te gusta. El programa sirve porque uno se va programando con la plata, los proyectos a largo plazo, corto plazo, si me sirvió. Las cartillas y los manuales que nos entregaron eran comprensibles.

La relación con la comunidad, mis vecinos era buena, como todos éramos apoderados del jardín, nos conocíamos. Yo me cambie como hace 1 año al lugar que estoy ahora, y la convivencia con este barrio también es buena, es gente unida, todos sabemos lo que pasa, es buena la convivencia, para nosotros es importante esto, por ejemplo en caso de robo, si hay un incendio, si alguien está enfermo.

Yo recomiendo que las familias que quieran participar lo hagan, porque es entretenido

### **Pobreza**

Para mí ser pobre es no tener un trabajo, no tener cama, no tener los recursos suficientes para mantener a tus hijos. Yo no creo que haya un culpable, yo creo que hay trabajo en todas partes y creo que toda la gente tiene el acceso a trabajar, no creo que el estado tiene la culpa de que la gente sea pobre. Una familia pobre se diferencia de la que no lo es, en las condiciones en que viven. Para salir de la pobreza el camino es esforzarse, trabajar.

Las familias de mi sector, yo creo que son clase media, no es gente pobre. Hay diferencias entre las familias que hay acá.

Solo conozco el FOSIS y es la primera vez que participo en algo así.

### **Futuro de mi Familia**

Lo veo positivo, porque somos esforzados, yo ahora no estoy trabajando por él bebe, hace tiempo que no trabajo eso sí.

#### Recomendación para el Programa

Yo creo que debería haber más información, porque habían niñas que no sabían de que se iban a tratar las reuniones o para que eran, a mí me dijeron vaya a un taller y yo pregunte ¿A un taller de qué? y me respondieron no, no sabemos vaya al taller, entonces uno no sabe de qué se va a tratar.

La asistente social fue la que se comunicó conmigo, me llamo y nos pusimos de acuerdo y me fue a visitar a mi casa.

Yo lo que recibí de parte del programa fue una compra, fueron como 100 mil y algo, a mí me hacía falta una cama para mi hija mayor y le compre una cama, que aun la conservamos. Hubo otras niñas que compraron no sé, por ejemplo un comedor, pero todo lo que fuera para la casa, no cosas eléctricas ni nada de eso.

Yo después de los talleres no he sabido nada más del FOSIS, ni de la asistente social, igual me hubiera gustado seguir en taller o cosas así, porque lo encontré entretenido, de repente como yo no estoy trabajando en una empresa, a mí me hubiera gustado seguir y que me hubieran enseñado algo, y tener alguna posibilidad de trabajo.

Hay algunas niñas que están en el colegio de mi hija, que del jardín se fueron al colegio y con ellas sigo teniendo relación.

### *Entrevista Colectiva Nuevo Horizonte*

**Integrantes: Magdalena, Susana, Nataly.**

**Susana:** Somos de la Villa nuevo horizonte, comuna el Bosque, viven hace 22 años, llegamos todos juntos.

La foto que representa a mi comunidad es la número 6, la que están jugando pin-pon, porque esa es la entretención que tenemos para los niños allá, son bien pocas las entretenciones que hay, las actividades que hay para los niños, entonces cuando se pone la mesa de pin-pon aparecen todos.

Allá en la villa son 300 departamentos y 11 pasajes, el espacio que tiene la juventud para ocupar es poco y lo que hay está invadido por el tráfico y los drogadictos, entonces es difícil que los niños pongan la mesa de pin-pon afuera, por eso la ponemos adentro.

**Nataly:** la foto que representa mi comunidad es la numero 11, porque hay muchas gárgolas que viven tomando, drogándose, vendiendo drogas, hay muchos balazos, de repente a pleno día, entonces tenemos que estar a 4 ojos con los niños, escondiéndolos. De repente hemos hecho actividades y han andado peleando en el lugar, entonces no tienen ningún respeto, aunque hemos tratado, pero no se ha logrado, ha sido dura la pelea.

**Susana:** la comunidad es solo una calle principal, entre block hay pasajes que la mayoría están cerrados, por lo mismo que mencionaba Nataly. Hay personas que viven ahí, pero que no pertenecen a nuestra comunidad, viven ahí y traen gente de afuera, ellos son los que hacen desordenes, el problema que tenemos es que no podemos llamar a los carabineros porque los apedrean o no van.

**Susana:** yo en mi villa no encuentro que viva una persona pobre, porque para mí un pobre es aquella que no tiene el pan de todos los días, que no tiene donde dormir y que no tiene trabajo. Y ahí la gente que está sin trabajo es porque no quiere trabajar. En mi villa no hay personas pobres, pobres.

**Magdalena:** yo pienso lo mismo, para mí las personas que son pobres, pobres son los que están el calle, que no tienen donde dormir, ni casa, que tampoco es mi caso, en mi barrio no hay personas pobres, pobres. Yo vivo en Los Nogales, El Bosque, que es una población grande como de 100 familias.

**Susana:** para mí una persona vulnerable es una persona por ejemplo, inválida que no tiene los medios para trabajar, ya sea por enfermedad u otra cosa. Yo hablo de las personas inválidas, mi consuegro por ejemplo, tiene un problema en la columna, él no puede caminar derecho y tiene un pequeño negocio sin permiso legal, con eso se mantiene, para mí eso es una persona vulnerable.

**Magdalena:** yo no le encuentro significado.

**Susana:** cuando yo asumí la presidencia por medio de la municipalidad, llegó un proyecto que era un micro documental, que era del FOSIS, e iban a trabajar con los niños, estuvieron firmando

durante 1 año, yo calculo que desde ahí ubicaron el número y se contactaron. El proyecto que hicimos ahora el FOSIS se contactó con otra junta de vecinos y ellos le dieron el dato de nosotros, por eso las niñas llegaron allá. Llegaron en nombre del FOSIS que querían trabajar con nosotros. Nosotros trabajamos con las delegadas de pasaje, que son ellas las que gestionan los movimientos del pasaje.

**Nataly:** yo soy delegada de pasaje, entonces allá la gente no va toda, citamos a reunión y siempre somos poquitos, las delegadas somos las encargadas de transmitir lo que paso en la reunión a los demás vecinos a través de papeles que pego a la salida del pasaje, porque a reuniones no van.

**Magdalena:** yo llegue al FOSIS porque nos citaron a una reunión de la junta de vecinos, yo no soy de la directiva ni nada, y ahí nos enteramos, pero era para trabajar con respecto a los niños, pero eso no se concretó. En la reunión dijeron que era un proyecto que se iba a presentar al FOSIS, para los niños, para la comuna, para que ya no haya más delincuencia, pero no pasó nada, a la reunión fueron unos pocos no más, unas 20-25 personas. En mi población también tenemos problemas de delincuencia y drogadicción.

**Susana:** todo va en que la gente la tira al choque a uno, ha pasado que la gente va a reclamarme, pide que se llame al comisario, que se haga una reunión, entonces yo cito una reunión pero no va nadie.

**Nataly:** en mi pasaje pasa lo mismo, hay una persona que vende droga, y los vecinos me dicen Naty viste que anda con pistola, y yo les digo: díganle, y cuando andan molestando por ahí nadie sale, yo soy la única. Yo lo encaro, yo he sacado gallos que han estado afuera disparando y los hecho, se me sale lo señorita, les hablo al mismo nivel de ellos, los subo y los bajo, porque mi pieza es una ampliación que podría pasar volando una bala.

**Susana:** lo que pasa es que los vecinos encuentran más cómodo encerrarse y no meterse con nadie, no acusar no comentar nada.

**Nataly:** yo vivo con mis papas, mis 3 hermanos y mi hijo, estoy de allegada en la casa. Las situaciones con los delincuentes pasa día y noche, si llamamos a carabineros ellos no van, entonces yo soy las que los hecho y los encaro. Si todos nos uniéramos y todos los que dicen que hay que llamar a carabineros y denunciarlos, si esas personas realmente lo hicieran, yo creo que esa gente no estaría ahí, porque tendrían un poco de miedo y dirían: no, no hagamos esto porque van a llamar a carabineros y vamos a tener problemas.

**Susana:** las denuncias igual se han hecho pero los carabineros no van

**Magdalena:** en mi casa pasa lo mismo, mi esposo sale a corretear a los delincuentes. Mi familia es mi esposo, mi nieta y mi hija.

**Susana:** el FOSIS lo que ha logrado con nosotras es avanzar, en hacer adelantos. Por ejemplo en la cancha, desde que estábamos ahí las rejas estaban en el suelo, llena de hoyos, nadie la quería ocupar por el estado en que estaba, entonces nosotros presentamos el proyecto para



remodelarla, cerrarla con rejas , pintarla y ponerla bonita, en eso nos funcionó a nosotros, porque hicimos las mesas de trabajo con los vecinos. Se comprometieron los que iban a pintar, a soldar, que iban a hacer los apoyos para los pilares, pero al final trabajaron otros vecinos. Actualmente se usa la cancha, la usamos para los Bingos que hacemos a beneficios.

Las niñas que estaban a cargo del FOSIS nos hicieron el proyecto que duro 2 semanas, y ahí nos dieron la tarea de que cada cual debía hacer algo, por ejemplo nosotros con mi mamá y otra señora tuvimos que ir a cotizar los materiales que íbamos a utilizar en la cancha, otros tenían que medir la cantidad de materiales que se usaban, entonces entre todos trabajamos. Las niñas del FOSIS llegaron a proponernos el proyecto que contaba con 1,5 millones aprox.

**Susana:** entonces, como nosotras ya habíamos ampliado la sede con un techo para chile, que también presentamos un proyecto y lo ganamos, entonces que quedaba arreglar la cancha.

**Nataly:** otro proyecto que teníamos era pintar los departamentos, pero era muy caro y no alcanzaba.

**Susana:** eso ahora lo estamos haciendo con *proyecto propio*.

En el proyecto FOSIS, tuvimos 2 semanas con los vecinos en la mesa de trabajo donde hacíamos cosas, compartíamos, hacíamos actividades, nos conocíamos, nos unieron más, de repente habían vecinos que puro saludo y nada más, y después empezamos a conversar y a idear cosas. Entonces además del proyecto en sí que era algo material, también era unir a las familias, a los vecinos y se logró.

**Nataly:** el FOSIS fue por medio de la municipalidad, fueron a 2 villas de la comuna, inscribieron a varios y quedamos seleccionados. En la que fui seleccionada nos hicieron capacitaciones, yo me inscribí en costura, tuve capacitación de 2 semanas cociendo con un profesora, después nos hicieron gestión de empresa, nos metieron psicóloga, fue una señora a enseñarnos lo de la previsión social y un montón de cosas. Después de eso, que teníamos que pasar esas etapas, teníamos que aprobar y con asistencia también, nos dieron 400.000 mil pesos para comprarnos una máquina de coser y en eso trabajo. Eran varias personas que participaron y había distintas áreas, alimentación, soldadura y costura. Y hoy yo trabajo en eso, de hecho, trabajo con una amiga que también estuvo en los cursos de FOSIS, estamos haciendo los uniformes para un colegio. La mayoría de la gente que estuvo en esos talleres trabaja en eso.

**Susana:** otro proyecto en el que estamos ahora el de *proyecto propio*, también llegaron solas a la población, llegaron por el dato de otra junta de vecinos. Llegaron porque nosotros queríamos pavimentar la calle. Nosotros trabajamos como hace 4 años con *Un techo para Chile*, ellos son los que nos apoyan en todo, ellos tenían un contacto con cemento *Melón*, había un ingeniero que trabaja con ellos, y le conto a uno de los niños que por el cemento que botaban tenían que pagar mucha plata, que les salía muy caro. Entonces salió la idea, que podíamos ocupar ese cemento en las construcciones y como los pasajes estaban sin pavimentar le dijimos que nos trajeran el cemento y nosotros pavimentábamos el pasaje, hicimos el contacto con la coordinadora de

*Cementos Melón*, todo bien hasta que empezamos a darle al asunto, nosotros teníamos que tener los pasajes picados, encajonados con los listones, llegaba el camión de cemento, lo tiraba y se iba. Y nosotros teníamos que estirar el cemento, así pavimentamos todos los pasajes. Con la audiencia del alcalde, le pedimos que pavimentara la calle aunque fuera con asfalto, porque se nos caen los adultos mayores porque está llena de hoyos la calle. Nos dijo que por último nos iba a pavimentar con asfalto, pero eso nunca pasó, de eso han pasado 3 años. Entonces llegaron estas niñas de *proyecto propio*, y me preguntaron si me interesaba pavimenta, yo les dije que sí claro, pero al final empezamos a arreglar los pasajes por dentro. Entonces empezamos a nombrar las prioridades de los pasajes que eran las pinturas, las canaletas, los focos luminarios que eran lo principal, y nos aprobaron todo, el presupuesto alcanzo para todo, el lunes que pasó mostraron la propuesta y ahora tenemos que esperar.

**Magdalena:** el *proyecto barrio* le enseñaron a los pobladores a tener su propios huertos, y también mi comunidad ha participado con el proyecto propio. Yo no he sabido nada del FOSIS, hace 3 años que dijeron que iban a hacer un proyecto, pero no pasó nada.

**Susana:** yo recomiendo que se integre al FOSIS, porque es un buen proyecto, nosotros hemos logrado mucho con ellos, hasta hicimos un mini documental que se estrenó en la moneda, donde eran 11 comunas, eso sí mostraron todo lo malo de nuestra población, de otras presentaron cosas más bonitas.

Anteriormente habían hecho una obra de teatro, después seguimos con el proyecto FOSIS que hizo la cancha, después los talleres de costurería, alimentación y soldadura, o sea la población se ha parado gracias a FOSIS y *levantemos Chile*.

**Nataly:** toda la gente busca resultados inmediatos, por ejemplo cuando estábamos con el *cemento melón*, nosotras hablamos, hablamos que teníamos que tener picado, pero nadie se movía y cuando llegaron los camiones empezaron a reclamar de que a ellos no les tocaba, pero nunca habían ido a reuniones ni participado, o sea si tú no eres proactivo no vas a lograr las cosas. Aunque participen pocas personas, aunque sea un representante por sector, en nuestro caso fuimos 5 familias de las 24 que participamos, finalmente se beneficiaron todos, pero con algunos que se muevan se pueden lograr cosas. Después igual quedaron picados porque las familias que participamos pusimos una cuota e hicimos el tremendo asado, y nos decían que porque no los invitábamos, y les dijimos porque ustedes no trabajaron.

### **Programa Acción**

**Susana:** para mí no fue largo porque era entretenido, las reuniones se hacían 1 vez a la semana. Era entretenido porque hacíamos hartas cosas, discutíamos con los vecinos, dábamos las ideas, y debatíamos, eso es bonito, me gusta.

En la primera reunión que hicimos, donde fue harta gente, y fue gente del FOSIS también, llevaron diapositivas y explicaron lo que se hacía, y ahí todos opinábamos, y la gente se interesó y quedamos las que realmente trabajamos.

Las reuniones nos sirvieron para conocer el proyecto, en saber de lo que se trataba, de los que se podía conseguir. Ahora la gente nos tiene más confianza, tiene la seguridad de que nosotras realmente hacemos y logramos cosa.

**Nataly:** Sí, porque antes nosotras poníamos anuncios y nadie iba, entonces ahora ven algo y preguntan.

**Susana:** se logró que la población estuviera en más contacto con la junta de vecinos.

En los proyectos los dirigentes son muy importante, no es por tirarnos flores, pero las vecinas a veces me dicen, tú tienes mal acostumbrada a la gente porque las vas a buscar a las casa, pero yo les digo que si uno quiere hacer algo y lograrlo, hay que hacer eso. A mí no me molesta estar puerta por puerta por si les interesa un proyecto bueno, como andar vendiendo, pero así la gente va.

**Magdalena:** el problema de mi villa es que faltan dirigentes, de hecho este domingo hay elecciones, entonces ahí hay que ver.

**Susana:** lo que ustedes podrían hacer es elegir delegada por pasajes o por sector, no sé cómo será su población, pero así si hay reuniones la delegada está obligada a asistir e informar.

**Nataly:** la delegada se encarga para todo, o sea hacer colecta, dar las invitaciones de los Bingos, etc.

**Susana:** por ejemplo allá se muere alguien y yo tengo una carta con timbre y con la firma de todos, yo le saco copias y le entrego a cada delegada de cada pasaje, para que hagan una colecta, después nos reunimos todos en la sede y juntamos la plata.

Test Inicial

**Susana:** las chiquillas lo leían en voz alta, después nos pasaban la hoja para que nosotros lo leyéramos y lo completáramos, habían preguntas como, cuáles eran las prioridades, cuáles eran las fortalezas, tipo de preguntas así que la gente entendía, y si no preguntaban.

Después que se había hecho el proyecto y terminaron todo, llamaron por teléfono preguntando lo mismo, que como había funcionado el proyecto, que tan rápido fue, etc.

En el test aparte de preguntar sobre el proyecto, también preguntaban sobre la familia, y más cosas. Nunca nos explicaron para que servía el test, no nos dijeron si tenía puntaje o no, pero parece que era para ver las debilidades de las personas, de la población.

Yo al principio y al final contesté lo mismo, no se las demás personas. En ese test también se involucró mi familia, mi hija, mi nuera, mi mamá, que también le hacían preguntas y respondían, era como un test familiar, involucraba toda la familia de todos los que participamos. Porque todos finalmente participamos en el proyecto, mi hijo por ejemplo anduvo midiendo, buscando materiales, de repente otro familiar de un vecino, también midieron, o sea todos participábamos.

**Susana:** yo recomiendo el proyecto, a la señora Magdalena le digo que le pongan empeño, si se juntan aunque sea poca gente, se realizan proyectos, porque uno tiene todo el apoyo de las chiquillas, por ejemplo las personas del FOSIS uno se encariña con ellas, son muy claros.

**Nataly:** y también si uno no entiende, le pueden explicar mil veces y ellos están siempre con la misma cara, tienen mucha disposición, yo creo que por eso la gente se da con ellas, porque si llegan con cara de militar no pescaría.

**Susana:** yo estoy muy contenta con ellos, después al final tuvimos una comida, donde fueron adultos mayores, gente de otras poblaciones, estuvo muy bonito todo, nos entregaron diplomas, premios para la junta de vecinos, todo organizado y pagado por el FOSIS.

**Magdalena:** yo voy a hablar con el presidente o presidenta que salga electo este fin de semana para comentarle todo esto.

**Susana:** Otro proyecto que a mí me interesaría , seria presentar un proyecto para las personas mayores que no saben leer ni escribir, que hay muchos en la población , me gustaría que alguien fuera a enseñarles, porque del municipio no.

Yo llegue hasta 4° medio

**Nataly:** yo tengo estudios superiores incompletos, estude técnico en enfermería.

**Susana:** En la población de la señora magdalena, donde no hay organización, hay que empezar de cero, lo que yo haría sería involucrar a las familias y a los vecinos, a los más conocidos de ella y así se va a ir corriendo la voz. Tiene que reunir a su gente más cercana y comenzar a comentarle sobre los proyectos, y así se va juntando y pueden ir planificando, pero no se detengan si no toda la gente participa, organicense unos pocos y después la gente se va a ir incorporando.

## Necesidades

Lo más importante, no hay más recursos, por las necesidades que se tienen, por ser ella es la que más ubica la cancha, es la que participa con los niños, es la que le puede decir las necesidades y todo lo que falta. Pero estuvo bueno, se hizo, pero faltan muchas cosas.

Como dice la vecina, lo que más faltó fue el recurso, porque habría sido mucho mejor si hubiera ingresado más dinero, fue un millón y medio, porque con ese millón y medio para que nos alcanzó, para el cierre y para parchar los hoyos que habían, y aquí, en la población faltó más apoyo de los vecinos, porque muchos se comprometieron, por ejemplo se comprometieron 50 y de esos 50 trabajamos 15, pero esos 15 “aperraron” y se hizo.

Es que si nosotros nos comprometíamos con algo, teníamos que terminarlo aunque estuviéramos fuera de plazo teníamos que cumplirlo, porque era un objetivo que nosotros nos comprometimos hacer.

Lo que nos sirvió, es que llegó una ayuda caída del cielo, porque aquí nosotros muchas veces pedíamos ayuda al municipio y aquí municipio no existe, pero al menos aquí en la población el municipio no ayuda, cosas que queremos hacer tanto aquí como en la cancha, el municipio no existe, no tenemos apoyo de ellos. Justo nos llegó la ayuda del FOSIS y que podíamos postular a eso y lo postulamos y gracias a Dios lo ganamos, porque se tenía que postular, no era algo que cuando nos presentaron el proyecto ya estaba ganado, mentira, nosotros teníamos que ganarnos ese proyecto, presentarlo, las niñas de plataformas nos ayudaron, y ellas mismas se dieron cuenta que con el municipio no contábamos para nada.

Con las visitas de ellas nos dimos cuenta las cosas que estábamos haciendo bien, las cosas que estábamos haciendo mal, nos sirvió para crecer como personas porque ellas nos aconsejaban.

Sirvió para unir a los vecinos, para que se conocieran más, porque cuando estábamos allá de repente los vecinos tienen el puro saludo y nada más, este trabajo sirvió para conocernos, para saber las necesidades de todos, para eso nos sirvió.

Además de eso, sirvió también para descubrir otras formas de reunirnos y además aprender cómo se hace un proyecto, que yo encuentro que eso fue lo más importante de todo, o sea, aparte de unir a las personas, nos enseñaron a hacer proyectos, porque yo soy del saludo y tengo hartos conocimientos en muchas cosas pero ahí me quede súper contenta con eso, porque de verdad hacer un proyecto no es llegar y decir se necesita eso, porque para decir una cancha, que necesita una cancha, un fierro, una maya y listo, estamos, pero no es así, hay que ir a buscar, hay que hacer, hay que cotizar, hay que buscar personas para que tu hace esto, tú lo otro, no todos cumplirán pero igual se logró.

A mi modo de ver, aparte de darnos el conocimiento de lo que significa el FOSIS, porque yo no tenía idea de lo que era, menos que me invitaron a comer para allá, eso tampoco estaba en mis planes.

Pero eso fue lo malo si, porque al menos en mi caso yo que trabaje estuve en la cancha y todo y no pude ir a la cena porque tengo hijos.

Pero en el lado humano, en el aspecto de las relaciones, eso también estuvo muy favorable, porque si bien pueden haber cosas entre uno y otro, los otros también se daban cuenta cuando escuchaban de cosas de su casa, no sé yo me di cuenta de eso, que las conversaciones aquí fueron muy buenas.

En las reuniones habían más mujeres que hombres, es que la mujer la lleva, pero con los que vienen sacan la cara así que no hay que preocuparse, lo importante es que sacan la cara.

A mí el proyecto me pareció bueno, para hacer honesta yo me inscribí para sacar a delante este proyecto, me inscribí y no pude participar, es estar en la cancha y cosas así, porque a mí me gusta estudiar, y mi estudios no eran compatibles con las reuniones ni con nada, no puede participar por eso soy bien honesta en decir las cosas. Las cosas sé en que fueron buenas, por lo menos la cancha, como estaba a como está ahora para que los niños jueguen, está bien, no solamente los niños, también los adultos.

Ahora lo que pasa, de regreso de mi trabajo, no lo veo bien pero hay un joven que siempre está con niños y niñas entrenando, o sea casi todos los días lo veo, es un profesor que tenemos acá en el club.

Yo veía como estaba la cancha ahí, y de hecho mis hijos salen muy poco a jugar, y venían a jugar a la cancha, la cual estaba cerrada, agujerada porque no estaba bien, entonces cuando me propusieron el proyecto yo dije vamos a arreglar la cancha, el FOSIS, por eso yo dije si vamos, me intereso el proyecto para poder arreglar, o sea es una cara visible.

Lo que le dije yo, como sobraron mallas, están pendientes para ponerlas acá en la sede, falta pintar más todavía, los pilares que se yo, y lo que le dije, nos sirvió para hacer bingos, beneficios, hacer navidad a los niños y antes no se podían hacer en la cancha porque estaba toda rota, entonces logramos todo eso.

Yo creo que la villa con la junta de vecinos y los pobladores han avanzado harto, porque aquí no es tan solo la cancha, hay talleres, hay la tercera edad, reforzamiento para los niños el día sábado, ...nómbreme tú los talleres que se me van..., hay talleres laborales, se aprenden manualidades para que uno pueda vender esas cosas prácticamente, hay talleres para el adulto mayor y vienen los de techo, ellos han sido muy importantes, la ampliación la hicimos con los niños de techo y postulamos a otros proyectos con ellos y hicimos las tres salas que se usan para tutoría, deporte y adulto mayor.

Hicieron talleres de deporte y confección, hicieron comida nacional e internacional, en el año 2013 en adelante, y estamos continuando, porque ahora viene cortinaje, las inscripciones para el comité de allegados, de todo en general, aquí se practica de todo, la junta de vecinos es muy activa, los vecinos y los pobladores, se les hace terapia al adulto mayor.

Pareciera que no fuera importante, pero es muy importante la construcción de la plaza, porque se tomó ese espacio donde llegaban los vehículos robados, se tomó ese espacio con la ayuda de un techo para Chile, también parte de la junta de vecinos y los vecinos que aportaron mucha tierra, muchas plantas, o sea es un conjunto de cosas, se hizo una placita en la esquina. La junta de vecinos aportó, sacó un poco de la parte de atrás, un Techo para Chile aportó con plata que se yo, pero también vino una iglesia y apoyo con palas y cosas, también los vecinos

Hubo un momento en que había que trabajar con tierra y ellos aportaban con tierra, porque yo les avisaba y me pasaban plata para la tierra o traían la tierra, ellos mismos la tiraban ahí en la plaza, y las personas de afuera me ayudaban con el chuzo o con palas a dar vuelta la tierra o sacar las piedras o lo que no alcanzo hacer un Techo para Chile, porque un Techo para Chile estuvo en un periodo muy corto. Entonces, aparentemente esa plaza no es importante, pero nadie se ha dado cuenta que desde ahí no habido nunca más un auto robado y uno tiene el placer de pasar por ahí, hay plantas, hay hasta una huerta ahí, tomatitos, zapallitos.

En la plaza que está ahí yo estoy a cargo, porque soy yo la que riego ahí en la plaza, porque nadie más la cuida en la villa, a mí me gusta ayudar, porque soy bien trabajadora, me gusta hacer pega de mujeres y de hombres, así que yo la cuido la plaza y la limpio.

Es que igual es complicado porque no hay llaves para allá y tenemos que estar sacando de aquí, todas las mangueras que han regalado los vecinos están añadidas desde aquí, entonces llega un poquito así de agua, y ya cuando no tenemos paciencia para regar le pedimos agua a ella de su casa, o cuando se puede ponemos las dos mangueras, se saca la de aquí y se va regando por los dos lados.

La verdad es que yo creo que las personas que tienen conflicto son personas que tiene conflictos con ellas mismas, porque por ejemplo, si ella me dice que hay que regar, rieguen, ahí está la llave, ahí está la manguera. Yo una vez les dije sabes no voy a poder regar porque me voy de vacaciones fuera de Santiago y cuando vuelva voy a preparar un taller porque no voy a trabajar un tiempo, pero si me necesitan urgente me avisan, yo le avise, quedamos claros y la señora se iba hacer cargo de las plantas, la señora también y salen a regar, y punto, o sea yo no voy hacer un conflicto porque no tengo nada más que hacer, yo veo que riegan y si yo tengo para compra una planta la compro y no le digo nadie, simplemente lo tomo y lo hago, si no le digo Susy, pero hay que apoyarse, nada más de conflictos, o sea nada mas de decir tú hiciste mal esto, esto otro. Es que yo trabajo así, entonces cuando conversamos con los vecinos trabajamos de esa manera, o sea yo voy a regar, listo , no yo también apporto, pero nada más, me entiendo, no andamos buscando, yo en lo personal con las personas que he visto a mi alrededor no buscamos ese conflicto, porque tu más o porque tu menos, nos apoyamos, sabes me gustaría hacer esto con la manguera, porque no te

haces una rifa, así me entiende, se habla para construir, cuando hay una persona que no construye mi vocación es irme, me retiro, porque yo creo que no es momento de, es mi modo personal, y si alguien quiere conflicto, ahora yo ultimo no he sabido que la Susy haya tenido conflicto grande, es que no he tenido conflicto con nadie, viste. Yo les pido ayuda a los vecinos y si quieren cooperan y si no hacemos igual, el que no quiere participar no participa. Lo mismo cuando reunimos las cosas para el Norte.

Yo creo que la 15 y la 5, es que la gente es muy buena, cuando estábamos desarrollando el proyecto éramos el mono 4, no todos trabajamos pero son las mismas personas las que siempre trabajan.

Yo diría que no fueron las mismas, porque don Willy nunca participó, las personas que apoyaron en la cancha fueron personas que nunca habían apoyado algo en la población. Al menos en el caso mío, a la gente que yo invité eran papás y hermanos, y también invitamos a jugadores, a los más grandes que había que levantar fierros, que había que hacer esto, vinieron niños de techo como apoyo, o sea fue un trabajo en conjunto, llegaron los abuelos de los jugadores, los tíos, los papas, entonces fue así.

#### Aporte del Programa Acción

Hoy día nos representa el mono 16 porque hay más unión ahora. Nos enseñaron a cómo hacer mesas de trabajo, hacer manualidades, ver las fortalezas, las debilidades de la población, las debilidades que tenían algunas personas de no delegar y ellas nos enseñaron que la junta de vecinos son toda esta gente, porque antes era la secretaria, tesorera y presidenta no más, por eso fue el aporte más interesante.

#### Colaboración entre pobladores

Acá cuando hay que unirse para ayudar a alguien, se cuenta con la gente, el último fue la gente del Norte, que se juntó la gente de la villa, no supieron todos los vecinos porque no tuvimos tiempo de poner letreros en todas partes.

A nosotros el 2 de febrero se nos murió un jugador, nosotros como club organizamos un bingo en menos de cinco días, en cuatro días, del día martes al día sábado porque necesitaban dinero para hacerse unos exámenes urgentes, buscando a los vecinos, por aquí y por allá y llegaban con los premios, que donaban aceite y todo, y gracias a Dios ese día fue todo un éxito, trabajamos mucho y al menos yo, a la gente que le pedí ayuda me saco el sombrero por eso, es como cuando hay un incendio y ha habido artos incendios, en mi pasaje hubo uno .

#### Droga y Seguridad

En mi parecer, uno podría combatir la drogadicción aquí, pero uno tiene familia y sinceramente si uno aquí dice luchamos todos, no luchamos todos, luchan uno o dos, porque la cosa es así, uno tiene que entender que tiene familia y si uno se mete con ellos a quien atacan, a la familia de uno



y lamentablemente en esta situación quienes dan la cara uno o dos, lamentablemente, es vulgar la palabra pero se mojan el potito y los otros se lavan las manos.

Uno quiere que le respeten el espacio, lo mejor que pudo haber pasado fue cerrar la cancha, porque a ellos se les quito ese espacio para que se fueran a volar en la noche, tenerla bien cerrada porque en la noche se deja con llaves, entonces ya no hay espacios para ir a volarse, es como cuando estuvimos en el verano con el proyecto un Techo para Chile, que los niños estuvieron diez días aquí, que ellos dormían, comíamos todos juntos que se yo, ocupando todos los espacios, entonces ellos desaparecieron, porque en la tarde los niños de ponían a tocar guitarra, la gente jugaba, los adultos estaban en la plaza y ellos no se veían entonces yo digo que hay resulta eso de ocupar los espacios, porque uno les da la pauta para que ellos se adueñen.

#### Evaluación del programa con Imágenes

El monito que representa el programa acción es el 7, que representa la felicidad, lo logramos.

Sabe lo que estamos peleando y no hay caso por ninguna parte, es la pavimentación de esa calle que yo le conté, usted vio como está llena de hoyos, ahí se han caído adultos mayores, se han caído niños, aquí hay mucha gente que usa bastones, sillas de ruedas y ese es el problema, llevamos 22 años aquí y una vez se empastó, entonces en el invierno el barro y el agua tapan esos hoyos, ahora estamos pidiendo, como se llama esto, lomo de toro, porque los traficantes pasan a toda velocidad, no ven que haya gente adulta, niños, nada, pasan luciéndose, son los dueños de la calle, se creen dueños de todo. El plan cuadrante aquí existe pero no funciona, somos zona roja aquí, lo que pasa es que vienen a apedrear a la misma gente, entonces ya no vienen.

Hemos trabajado en el FOSIS como microempresas, aquí hay varias. Yo adquirí dos máquinas, una overlock y una industrial y está dando frutos. El mío fue pastelería y también funciona, sobre todo para los cumpleaños de mis hijos, quedan todos bien regalones.

Yo tengo un sueño, que tal vez la gente no lo entienda, pero yo he querido tomar a los jóvenes o a todo tipo de edad y hacer un taller que conozco que yo sé que yo lo hago y sé que le ayudaría mucho a las personas, pero se necesita más que los materiales, que la gente quiera venir, entonces no sé cómo hacerlos entender que este taller que yo hago abarca descubrir que fue lo que pasó en la niñez, que se descubran cuáles fueron sus dolores, de darles las herramientas para que ellos se sanen y que puedan soñar con un futuro, no importa la edad, yo creo que es más, los adultos mayores, por tener una vida tan larga tienen más dolores y podría disfrutar un poco de su vida si comprendieran su pasado con las herramientas que puedan ir trabajando, pero no puedo hacerlo sin buscar un medio que me apoye tanto en lo material como por el tiempo que tengo, porque yo no pido gran cosa para mí. Es que en el verano ella igual se juntó con los niños aquí para sacarle el estrés. De hecho tengo un taller que se llama música activa, saque a un grupo por las calles donde hay juegos, y jugaron, los hice gritar, correr, saltamos, o sea hicimos cosas y todavía me están pidiendo, de hecho no me han dejado en paz, por eso tengo que decir aquí a la dama si me va a prestar la esta pronto porque tengo que hacerlo.

## Financiamientos

Lo que pasa es que lo que se usa en la sede, el taller laboral, el de adulto mayor se les cobra cinco mil pesos la mensualidad, aparte que a veces se arrienda la sede para cumpleaños y lo otro son los papeles de residencia, que se cobra quinientos pesos por papel y con esa plata se mantiene la sede. Esta sala antes era de madera, cuando recién llegamos, y lleva más de diez años así, bien mantenida. En esta sede se ganó el proyecto de madre, Centro de Vida.

Nos ganamos el año pasado un proyecto donde se les compró dos mesas de ping pong, ahora los sueños es que si o si este año vamos hacer camarines, en la cancha al fondo vamos hacer camarines y que ellos tengan un “taca taca” y más cosas así, nosotros como club nos ponemos a vender completos, y el club se llama los gatos voladores se llama así porque este club es bien antiguo, del 2001, y cuando estaba esa canción bien famosa quedo con ese nombre el gato volador y gracias a Dios hoy tenemos como 70 niños.

## Futuro

Yo tengo otro sueño, ver que todos los block tengan luminarias, una luz que ilumine los pasajes porque los postes iluminan pero muy poco, lo que le conté del proyecto propio, entonces se está postulando a un proyecto pero no todos logramos caber en ese proyecto porque razón, porque yo soy delegada de la 10.068 y nos faltó que toda esta gente de acá, a nosotros nos faltó carpeta para poder postular, entonces a nosotros lo único que nos va a alcanzar, si es que nos ganamos el proyecto va a ser para cambia puertas y ventanas, pero a nosotros lo que más nos gustaba en ese momento para postular para poder tener la iluminaria porque son muy oscuros los block, son dos luminarias por cada pasaje.

El otro sueño que yo tengo, porque hoy en día nosotros tenemos que ser realistas, muchos papás no tienen donde llevar a pasear a sus hijos, aquí nosotros no podemos abrir el grifo porque ese se tiene que usar en caso de emergencia y si me gustaría tener un espacio donde se hiciera un sapito de agua, donde ellos tengan todo su verano para mojarse y sin que los estén retando porque van a usar agua, eso me gustaría, porque el espacio está.

La cuestión del proyecto ese, expresarles que la mayoría de la gente, la que más importante deseaban era las iluminarias, pero la mayoría de la gente pidió puertas y ventanas, cuando ese proyecto se lo pudieron haber ganado con el proyecto del “enchulamiento”, pero la mayoría, si ese fue el error que cometió la gente, cambiar puerta y ventana de todos los departamentos que postularon, los que queríamos luminaria no dejaron menos, pero nosotros pedimos iluminarias que fue el block de allá, pero acá no, todas las personas dijeron queremos puerta y ventana, y eso era un acuerdo por el lote por eso pidieron puertas y ventanas, dejaron las iluminarias a un lado por si acaso puede venir otro proyecto y van hacer las iluminarias y van a dar prioridad a eso, porque como le decía la gente pidió puerta y ventana, pero nosotros queríamos iluminaria, pero si se gana el proyecto solo va hacer para puerta y ventana y eso lo financia el gobierno. Hay una postulación ahí, tenemos que esperar entre dos a tres meses para saber si nos ganamos el

proyecto, pero es solamente eso y después hay que volver a postular de nuevo, y tenemos todo el movimiento de papeles así que no hay que volver a juntar a la gente, eso es para la remodelación.

Si es por el FOSIS sería maravilloso que se pudiera postular a las iluminarias para los blocks, porque muchos block tienen ampliaciones entonces no se ve nada, usted entra a un block y no se ve nada, está oscuro, es la boca del lobo, si los vecinos no prenden las luces uno no sabe a qué le está achuntando con la llave.

Si no llega Carabineros menos va a llegar Seguridad Ciudadana, cuando han venido del municipio para acá, han venido, han tomado fotos y todo, imagínese cuanto tiempo hemos estado esperando que den vuelta el foco que alumbraba a mi block, porque justo lo pusieron mirando para la ventana del tercer piso y la Susy ha movido cielo y tierra para que vengan a moverlo porque hay que darle vuelta, y el foco que está atrás de mí.

#### Aspectos Logrados

Esas colchonetas las compramos con un proyecto para hacer zumba, estas sillas las compramos hace poco con 300 mil pesos que le pedimos al Alcalde en la audiencia, compramos 25 sillas, ese mueble lo mandaron de techo, la tele la traje yo, yo a veces trabajo aquí pero esta todo desordenado desde diciembre, soy presidenta hasta agosto de este año, yo le digo a la gente que inscriban candidatos a presidente y me dicen para que si va usted no más.

#### Vida de la Población

Aquí todo el mundo se conoce, yo siempre digo que nunca me iría para el barrio alto, porque para allá la gente es muy fría, de repente la gente está enferma o se muere y nadie sane porque no se conocen, pero acá no porque si se conocen, por eso le contaba que no tenemos conflicto con la gente, y la gente que no participa se les pide la cooperación igual, acá se cobraba cuota social, porque la junta de vecinos anterior pedía cuota social y siempre eran los mismos que pagaban entonces era injusto, entonces cuando yo asumí dije no les voy a cobrar cuota a los vecinos sino que cooperación cuando se necesitara, por ejemplo cuando se muere alguien, se hace un listado y toda la gente coopera. Nosotros no tenemos nada que ver con la plata de la cancha, no sabemos en qué se gasta ahí ni como manejan eso, lo único que hacen es cobrar la mensualidad.

Aquí los drogadictos tienen mucho respeto, yo me meto a un pasaje y están ellos, y me dicen mamita, pero los que no son de aquí hay que tenerles miedo, pero los de acá uno ya los conoce.

### *Focus Group Familia*

**Participantes: Zenaida, Karen, Milena, Víctor, Ximena, Georgia (hija), Rosa y Ximena "2"**

Concepto de Familia

**Zenaida:** eligió foto número 2 como la que mejor representaba el concepto de familia, porque se ve unión, compartir y es estar en familia. Esta foto representa a mi familia.

**Karen:** (eligió la foto 14 como la que mejor representaba el concepto de familia), porque yo tengo tres niños y soy la más pesada y la más mandona. Mis hijos tienen 17, 14 y 11 años. Entre el papá y yo, yo soy la más estricta para que estudien. Hay que poner límites y reglas, como el papá no lo hace, tiene que haber alguien que lo haga.

**Víctor:** elige la 13, no como mi familia sino como un todo, como familia, como sociedad, como población, se ve la ciudad hay muchas familias. En mi población hay sectores que son bien marcados, que se puede estar bien con ciertos vecinos y ahí se puede ver un concepto de familia externa a la tuya, vinculándose con los demás. En el fondo está relacionado, son familias distintas que se van uniendo, se forma una comunidad. Relación entre vecinos hay, pero no hay junta de vecinos, son todos dueños de casa, es gente antigua, que son dueños de casa. Son unas 20 familias.

**Milena:** elige la 19, en el campamento que nosotros vivimos, el campamento de las parcelas de Macul en La Pintana, nos da vida y esperanza. Somos todos unidos, si pasa algo somos todos uno, somos 31 familias que hemos luchado todos juntos con el FOSIS. Yo llevaba 18 años viviendo ahí, iba a cumplir 20 años pero me fui a Quilicura. Me cambie porque estoy esperando mi casa y estoy más cómoda si no me mojo, echo de menos a mi gente porque somos todos unidos, no entraba ni salía gente desconocida, éramos como una familia, después llegó el FOSIS nos acompañó hasta el último, nos enseñó a como trabajar con ellos, a cómo ahorrar, muchas cosas. Las casas eran mediaguas, al principio se llovían todas, pero el FOSIS nos ayudó, nos empujó por todos lados, el alcalde de Puente Alto nos ayudó por medio del FOSIS, puso plata para el techo, para la casa. Yo vivía ahí con mis 5 hijos que tienen deficiencia mental. Yo me fui a Quilicura con mi hermano, él me pasó una casa de allegados por mientras, ahí vivo yo sola con mis hijos. Siempre hemos luchado, la mayoría de la gente que se fue del campamento, ha salido por su casa.

**Ximena:** elige la foto 10, porque yo vengo de un matrimonio de separados y perdí a mis hijos el mayor tenía 15 y el menor 6 años, mi ex se los llevo, él era de las fuerzas armadas y se los llevo, entonces yo dije que algún día ellos volverían a mí, y pasaron unos años y ahora ellos viven conmigo. Entonces la foto es como yo con mis hijos, yo tengo 6 hijos y ahora vivo con 5, nosotros arrendamos y vivimos independientemente cada uno en su lugar, pero juntos. A cierta edad mis hijos fueron volviendo, y hace 8 años vivimos juntos, por circunstancias mi hija primero arrendo ahí, después mi hijo mayor se separó y necesitaba un lugar y yo tenía una pieza y se quedó, después otro que vivía en el sur no encontró trabajo y se vino a vivir conmigo, y así fueron llegando. Entonces somos 5, hay uno solo que vive en el sur, entonces yo soy la mamá que ahí se

representa, la que esta con los hijos , tratando de que ellos surjan , de que estudien, logren ser lo que ellos quieren, la que les da consejos. Yo cuando el FOSIS llegó a ayudarme, el enfoque de familia era yo y 2 hijos menores, la asistente se entrevistaba conmigo hablábamos el tema de familia, y fue muy útil. Primero nos habla de integridad, de cómo hablar con nuestros hijos, de cómo emprender un trabajo, como ahorras, como poner orden, y que ellos puedan lograr ese orden, es la primera parte que a uno le ayuda como familia, para así poder surgir. Yo tengo 5 hijos, pero cada uno tiene su propia familia, entonces en ese caso era yo y mis dos hijos menores.

Cuando llego FOSIS llego justamente en un momento de mi vida muy difícil, de un matrimonio separado, después yo viví con otro personas, y después de 15 años de estar juntos, nos separamos y a él no le justo mucho la idea y me disparó, me dio seis balazos 2 en el corazón y en el pulmón, esto fue en el año 2007. Ahí yo quede postrada, tuve mucho tiempo en coma, empecé de cero y por eso el FOSIS llegó en un momento difícil de mi vida, fue bueno porque me abrió puertas, incluso cuando yo me vi así intente suicidarme, porque perderlo todo es difícil. Primero me separé, tenía una hogar completamente constituido, al pasar esto los hijos de mi pareja se adueñaron de todo, entonces me quede en cero, sin nada, y ahí mi hija arrendó donde vivimos en la actualidad, yo me quede con un auto, ese se vendió, porque me pidieron 6 millones por estar en el hospital, entonces ella vendió el auto , después cuando pude hablar pedir que me bajaran esa cantidad de dinero, entonces ahí pudimos empezar a comprar cosas, una cama y ahí llego FOSIS a mi vida.

#### Concepto de Pobreza

**Karen:** el que está en la calle, sin familia, debajo del puente que no tienen que comer es pobre, uno no, porque uno tiene un techo donde dormir, tiene familia, o sea uno es pobre pero no al extremo de estar botado.

**Zenaida:** Para mi vulnerable es que necesitamos un apoyo, un consejo, decir tu puedes salir a delante, no te quedes, lucha por lo que quieres, yo lo entiendo de esa manera. Uno siempre necesita un empujón y siento que el FOSIS me ayudo en eso, a mí me dio eso para yo seguir adelante, para luchar., de hecho ahora entre el lunes y el martes me entregan mi casa. El FOSIS me decía que yo podía salir adelante, que faltaba que yo luchara nomas, yo tengo dos hijos y soy mamá soltera. El año 2013 yo no estaba haciendo ningún trámite por una casa, el FOSIS me dijo que tenía que ir a hacerlo por mis hijos, yo vivía con mi mamá, entonces donde yo vivía no era muy bonito que digamos, yo aún vivo ahí pero pude arreglar un poco, a mí se me llovía la pieza.

**Víctor:** yo fui al FOSIS solo porque me dijeron que deban un aventón económico para hacer un negocio, mi hermano de echo fue, él sabía soldar y pidió ese dinero, mostro ese proyecto y le compraron máquinas, fierros de todo, después él lo desecho porque le faltaba la parte de venta, él no sabía vender.

Yo soy vendedor callejero, tengo permiso municipal, vendo de todo. Entonces yo fui a pedir un aventón económico en ese sentido, pero yo no fui a decir por ejemplo, que quería salir de la casa de mi mamá, que quería inscribirme en una casa. Yo no encajo con lo que les paso al resto, porque

en su caso ellos llegaron, le hicieron una encuesta, vieron su situación y lo apoyaron para que surgieran de ahí, pero a mi casa nunca fueron a verme, yo pesque la micro, fui a la municipalidad me dijeron que no, partí al centro y me preguntaron cuál era mi proyecto. Yo fui a buscar la ayuda, sobre todo porque tenía el ejemplo de mi hermano, a él si lo encuestaron, pero eso era *chile solidario*, ahí estaba vinculado con mi cuñada, y por ahí yo vi, y pensé porque no me va a resultar a mí, y no me ha resultado, todavía no me han ayudado.

**Ximena:** hay 2 tipos de alternativas del FOSIS, una es que la gente se da cuenta de que hay FOSIS y uno va a la municipalidad y dice FOSIS y uno empieza a averiguar y ve la posibilidad de inscribirse, te preguntan qué cantidad de punto uno tiene y uno le dice la cantidad, entonces te inscriben y te dicen te vamos a llamar. EL otro modo es cuando llegan a mi casa, pero porque llegaron, fue porque yo empecé a mandar cartas, pero no para que me ayudaran, si no para me ayudaran en mi posición de que yo quería recuperar mis cosas, que quería pedir justicia, entonces empecé a mandar cartas a la presidenta, al ministro de justicia y ahí un día llegaron a mi casa, pero ese fue mi método, pero no porque yo quisiera ingresar al FOSIS. Hay gente que no va a golpear la puerta, es como el plan puente, es como una ruleta que de repente uno cae y usted está en el plan puente, y otro dice pero si yo tengo los mismo puntos que ella, si uno averigua es así, pero después esto da vuelta y le toca al otro, y la persona que ya está, para afuera.

**Zenaida:** Yo creo que existen dos tipos de personas pobres, las personas que viven en la calle que no quiere ningún tipo de ayuda, que le gusta vivir en la calle, que vive bajo el puente y cuando necesita algo lo piden. Y tenemos la otra gente pobre que con un gran esfuerzo ha podido tener a lo mejor una pieza o arrienda, pero no tiene grandes recursos, entonces el sueldo no alcanza ni siquiera a ser 100.000 pesos, porque si Ud. nos mira de vista, ¿Qué hace con esa cantidad de plata?, porque a veces tienen 2, 3, 4 hijos y tiene que alimentarlos. También está el pobre que se aprovecha, porque no quiere salir de la pobreza, porque sabe que siempre la van a estar ayudando, sabe que ella ganando 100.000 pesos, aunque gane 1 millón y lo demás lo esconda para que nadie se dé cuenta, igual va a estar recibiendo ayuda.

**Milina:** yo estoy de acuerdo, porque si uno quiere tener tiene que luchar, no quedarse en la pobreza, yo he llegado a vivir en un establo que tiene mi hijo, lo forre a mi modo, lo he acomodado como yo quería y así salí adelante. Yo del FOSIS salí sorteada sin saber, llegaron a mi casa buscando a mi marido, y de ahí me traspasaron los papeles a mí. Pero si uno lucha sale de la pobreza.

**Milina:** En los campamentos se ve la pobreza, se pasa hambre, no hay agua, no hay luz tenemos que estar a vela, que hay un incendio. En el campamento que yo estaba aún hay gente que está en esa situación, hay casos que tienen lista otra casa, tienen que esperar un plazo de 6 meses para poder salir. Yo estoy en ese proceso pero por mientras estoy esperando tranquila en otro lado.

**Rosa:** yo digo que para salir de la pobreza hay que trabajar y luchar, si yo soy pobre y quiero salir voy a salir porque tengo las ganas. Por ejemplo yo vivo 30 años de allegada no he podido tener mi casa, soy de Recoleta.

**Víctor:** yo prefiero trabajar en la calle, antes yo trabaje con patrones pero siempre tenía problema, conocí la calle por medio de un amigo y me gusto, prefiero salir todos los días a buscar la plata donde sea que la encuentre, a tener un horario y aguantar situaciones al jefe, mal humor. Con mi señora por ejemplo, fuimos comerciantes pero le gustó más lo otro, depender de un sueldo, saber que a fin de mes ella va a tener tanta plata. Yo cuando fui al FOSIS, lo hice porque necesitaba un empujón para tirarme a la calle, que fue en el 2013 cuando me decidí.

**Milina:** mi sueño es tener mi negocio, pero falta la plata, estoy luchando por un permiso en la municipalidad pero aun no me llaman.

**Zenaida:** hago aseo en un dpto.

**Ximena:** yo fui a hacer un reemplazo a una empresa de aseo y me mandaron a la embajada de Suecia, yo ya había hecho lo mismo reemplazando a la señora que trabaja ahí y la verdad es que ahora me llamaron para que me quedara, pero yo no vengo a aserruchar el piso, pero me dijeron que ellos habían pedido el cambio, pero siempre les mandaban otras personas, y yo el año pasado no fui, y ahora quieren que trabajen yo para ellos. Y entonces ahora tengo un contrato y voy a empezar a trabajar con contrato.

En el programa FOSIS trabajamos en forma individual con nuestras familias.

## **FOSIS**

**Karen:** yo trabaje individual y con otras familias, ellas también eran personas luchadoras, eran todas del colegio Almirante 4. Trabajar con otras familias fue bueno, porque uno acostumbra a estar con la mamá de los compañeros de los hijos de uno, pero acá no, porque eran niños de distintos cursos. Entonces uno hablaba con otras personas, uno se reía hartito.

**Milina:** eligió la imagen 15 y 16 como representación de lo que significó para ella el FOSIS, nos enseñaron a compartir, no enseñan a sentarnos en la mesa todos juntos como familia, aprender a compartir, en la familia y con los vecinos nos enseñaron a ser todos unidos. También nos enseñaron a ahorrar, porque mucha gente que estábamos en el campamento no sabíamos ahorrar, entonces ellos nos entregaron un tarrito y nos dieron una fecha como de 1 mes para juntar 50.000 peso, a ver si éramos capaces de juntar esa plata, aunque fumáramos, salir o comer cosas ricas, eso nos enseñó a ahorrar. Mi familia era mi esposo, mis 5 hijos, mis suegros y mi cuñado y todos participamos del programa, y las 31 familias, todas juntas.

**Zenaida:** elige imagen 4, representa trabajar, con respecto a mi familia al apoyo que me dieron mis hijos. Cuando llego el FOSIS mi familia era yo y mis 2 hijos. La imagen representa el trabajar unidos todos, porque se juntaba gente y se compartía, y a veces uno piensa que a lo mejor el problema de uno no es tan grave como el de los demás, porque a veces se veían cosas bien tristes y a veces uno quería ayudar a alguien que necesita más que uno. En las conversaciones uno conocía las realidades de las otras personas, fue muy bonito.

**Víctor:** yo no puedo opinar porque nunca me han ayudado, yo aún estoy en la primera etapa. No estuve en el programa acción en el 2013. Por ahora para mí el programa son puras palabras.

**Ximena:** Elige la imagen 14, porque uno tiene que ponerse la bandera, es como decir yo me pongo a bandera porque yo soy mi familia y tengo que salir adelante cueste lo que me cueste. Cuando uno va en el grupo de FOSIS, hay algunos que se quedan y otros que sigue, hay muchos que postularon con uno, y estuvimos junto, donde nos conocemos, conversamos, se hace algún tipo de amistad. Yo recuerdo que uno quería la ayuda para terminar una amasandería que él tenía, otro era costurero y quería comprarse unas máquinas y así, como la mitad de ellos siguieron en el rubro que ellos habían escogido y las otras personas terminaron ahí, pero nunca más se vieron. Nosotros pertenecíamos a una comuna, yo era de Peñalolén y nos juntábamos de distintos sectores pero de la misma comuna, y ahí a uno le preguntan para que necesita el dinero.

**Karen:** elige la imagen 13, porque cuando estuve con el proyecto fue muy entretenido y fueron tan cortas las reuniones, la señorita Pamela fue bien dinámica para todo, lo hacía ameno y sentía cuando las reuniones terminaban. Las reuniones eran después que los niños salían del colegio, en general eran las mamás las que asistían.

**Georgia (hija):** participe de las reuniones también y eran divertidas, hablaban de cosas divertidas.

**Karen:** en las reuniones eran puros apoderados, detrás del escenario estaban los niños y salía tíos a hacerles juegos a los niños.

**Rosa:** En mi caso Pamela iba a mi casa, porque por mi trabajo no podía asistir a las reuniones en ese horario. Era yo, mi hija y la asistente. Se hablaba sobre mi hija, el avance que tenía, de los estudios. Yo nunca pensé que me iban a llamar del FOSIS.

**Ximena:** la cosas negativas del FOSIS, era un horario en la mañana de 8 a 1 de la tarde, hombres y mujeres, y lo que más nos pedían a nosotros era puntualidad y que no faltáramos porque teníamos que firmar un libro. Y de repente llego una pareja nueva, y le dijeron que no tenían que decir que eran pareja, el caballero había ganada por medio de la municipalidad una moto con un carrito y todos sus implementos. Entonces a ellos les dieron prioridad. En FOSIS hay dos tipos de ayuda, una por una cantidad de plata y la mitad reciben otra cantidad de plata, entonces en el segundo grupo quedaron ellos dos con otra persona, ella era de eventos, tenía mozos, tenía gente que le trabaja, tenía dos casas, tenía vehículo y yo me preguntaba que hace aquí, y también quedo dentro de los que le dieron la otra cantidad de plata. Yo dije, porque me moleste, no por mí, porque uno cuando va, ve gente que necesita mucho. Mi crítica en el fondo que hay gente que pasó "colada" sin necesidad, cuando hay otras personas que realmente lo necesitan y necesitan esa doble ayuda.

**Ximena 2 :** yo tenía quejas, porque nosotros teníamos muchas necesidades, a mi me toco ayuda en ropa escolar para mi hija, entonces habían muchas señoras que eran narcotraficantes, y yo decía que ayuda le hicieron nada, por lo menos yo quería salir adelante, quería sacar a mi hijo delante de todo lo que nos había pasado, yo me sentía mal porque había gente que también como



yo necesitaban ayuda, y ayudaron mucho a esas personas, le dieron las medias camionetas, los tremendos autos , entonces uno se siente mal porque hay poca vigilancia.

**Milina:** Es como cuando a uno le dan casa a lo allegados y todos necesitan la casa y resulta que pasa un mes que la mayoría tiene auto, motos, cambian el departamento completo, le sacan todo y lo ponen como nuevo. Entonces uno dice: ¿Cómo pudieron ayudarlos a ellos?, si hay gente que tiene realmente la necesidad de una casa, postulando por año, entonces uno no entiende como se hace.

**Ximena:** a mí me ayudaron con materiales para vender, cubrecamas, cortinas ese tipo de cosa

**Zeneida:** a mí me dieron plata para comprar una cama para mi hijo

**Milina:** a mí me dieron ropa para trabajar

**Karen:** me dieron un computador para mi hija

**Georgia:** también me dieron un computador, que aún lo tengo, sirve para hacer las tareas, me dan internet.

**Milina:** el FOSIS nos ayuda también a desarrollarnos como persona, nos dio el pie para que uno siguiera el camino, a no quedarse, porque ellos le dan una cantidad pero uno tiene que seguir, no se puede quedar con lo que ellos le dan noma. Yo seguí buscando trabajo, haciendo hartas cosas para seguir ahorrando y teniendo más dinero para sacar adelante a mis hijos, y esa es la idea de todos, el FOSIS me ayudo conversando conmigo y diciéndome haga esto, vaya aquí, vaya allá. Y es como psicóloga también

**Ximena:** Ayuda a saber cómo ser una empresaria, como crear su propia empresa, le ayuda a ahorrar, le ayuda a vivir como familia. A nosotros nos decían, a ver imaginemos nuestra casa, cuando llegamos a ella que orden hay, ¿le decimos a nuestros hijos que tienen que ayudarnos a ordenar? Entonces nosotras como mamá teníamos la idea de que esa era únicamente labor de nosotras, pero ahí nos despertaron y nos dijeron que no, que si tenemos hijos, tenemos que enseñarles desde pequeños a aprender cada cosa, donde se deja la ropa, a lavar la loza que ocupa, etc. Uno como mamá le hacia todo a los hijos, uno pensaba que era su deber, uno decía a pobre estuvo todo el día en el trabajo, ese es el problema de uno. Y en el FOSIS nos dijeron que así como estudian también tienen deberes en la casa, así como uno trabaja en una casa para ellos, ellos también tienen que darnos una ayuda a nosotras.

**Ximena 2:** a mí me ayudo a entender a la familia. Mi familia es: mi papá que es inválido, mi hijo que tenía 14 años y estaba metido en cosas malas, ladrón de todo y mi otro hijo. Yo no quería ver más allá entonces estaba sufriendo internamente, entonces ahí nos hacían una tareas y uno daba una queja otros decían otra, y ahí yo iba a analizando, decía: yo estoy mal, yo no hablaba nada eso si, y solo escuchaba. Y ahí empecé a desarrollarme, conseguí trabajo, que me fueron a visitar a donde trabaja que me dieron la oportunidad, yo me sentí orgullosa porque me dije que valía mucho como mujer, porque mi autoestima estaba por el suelo, yo pisaba mi autoestima, pero yo

dije no, tengo que salir adelante, sacar a mi hijos adelante, y ahora gracias a dios que salí. Yo agradezco mucho al FOSIS. (Se emociona) Mi hija también estuvo en el FOSIS y saco adelante a mis 3 nietos, ahora es microempresaria. Entonces todas esas cosas son bonitas y son buenas enseñanzas para uno.

**Karen:** a uno le enseñan mucho, a estar con más gente.

### **Futuro**

**Karen:** Mi sueño es que ojalá me den el permiso para trabajar en la feria que depende del alcalde de recoleta, tener un puesto.

**Milina:** mi sueño es tener un furgón para trabajar afuera, para el sur. Vender ropa, zapatillas.

**Ximena:** mi sueño es tener un negocio para no ir a buscar la plata afuera, es muy sacrificado salir muy temprano en la mañana, uno tiene que dejar todo tirado en la casa. Entonces me gustaría estar ahí con mis hijos

**Zeneida:** mi horario de trabajo es de 8 a 4 de la tarde, depende de dónde me toque.

**Víctor:** mi familia es mi señora, y mis 2 hijas una de 17 años y otra de 12 años, que están en el colegio. Mi sueño para ellas es que estudien.

**Ximena:** uno siempre sueña con ser mejor mamá, tener mejores hijos, darles una buena educación, conseguir un buen trabajo o tener una microempresa. Yo el año pasado cuando dije que me había enojado y no había trabajado, yo ingrese a estudiar cuidadora de ancianos, estuve un año en Cristo Vive y mi sueño es poder comprarme todas las máquinas para poder tomar la presión y prepararme, yo más bien lo hice pensando en mis padres, mi mamá tiene 78 años pero tuvo un ACV y por ello tuvo pérdida de memoria , y mi padre tiene 86 años y tiene una diabetes avanzada ,entonces es poder yo cuidarlos a ellos, ese es mi perspectiva.

**Catalina:** mi sueño es ser una contadora, estoy haciendo técnico en contabilidad, estoy en tercero medio.

**Ximena 2:** mis sueños son varios, dios me ha concedido varios uno de ellos es reunirme con mis hijos, eso fue lo más lindo, y el cambio de mi hijo, que fue porque yo le hablaba. Y lo otro es que yo cuido a mi papá, entonces a mí me gustaría tener un negocio para ser independiente, para yo disfrutar a mis nietos. Yo ahora tuve que renunciar a mi trabajo para cuidar a mi papá, y recibo una plata por un accidente que tuve.

**Georgia:** mi sueño es ser profesora de lenguaje, porque me gusta escribir, me gusta leer.

**1) Nelson Guerra FOSIS IV. Asistente social, encargado programa habilitación social.**

Selección de Componentes

En primer lugar, digamos te hablo de la experiencia más reciente que es el proceso de licitación que vamos a realizar ahora nosotros donde están los tres componentes considerados. En este caso, nosotros a través de un trabajo que se hace con el departamento de gestión de programas, se ven los territorios a focalizar, esto a raíz de los índices de vulnerabilidad, entonces nosotros trabajamos un poquitito, primero hay un trabajo previo que se ha realizado a través de las distintas municipalidades, son quince municipalidades en la región, se ve que municipalidades tienen más deficiencias, que necesitan más de este tipo de programas, quienes nos han hecho pedidos también, porque también estamos trabajado con esas comunales durante todo el año, entonces hemos visto en donde no hemos intervenido, entonces hay varias cosas que se van utilizando, desde priorizar a comunidades y a comunas que están en situación de mayor vulnerabilidad y por ende necesitan un foco de atención un poquito más extenso o con un poquito más de mayor atención esto es también una inversión que requiere parte nuestra, entonces a partir de eso, focalizamos primero el trabajo en familia. El trabajo en familia es un....

Focalización

En un primer momento determinamos la comunidad porque en el fondo las comunidades las componen familias, entonces primero identificamos a la comunidad y luego que identificamos a la comuna, empezamos hacer una identificación de las familias y vemos que nos han pedido las distintas comunas y detrás de eso identificamos las particularidades, con qué tipo de familias vamos a trabajar...

Seleccionamos familia, y vemos con que vamos a trabajar, por ejemplo el año pasado estuvimos trabajando con familias que tuvieran algún integrante de ellos en situación de discapacidad, estuvimos trabajando con ese tipo de familia. Entonces también vemos la familia y alguna nota específica de esa familia, algo que junto con todo el índice de vulnerabilidad que puedan tener ellos, esto es asociado a pobreza o a carencias materiales, también vemos algún tipo de carencia adicional, en este caso, situación de discapacidad, persona integrante de la familia que tienen problema con la justicia o que están privados de libertad o que están cumpliendo condena en medio libre, también trabajamos con ese tipo de familia, buscamos a las familias con alguna característica especial.

Hay una orientación que viene desde el nivel central, que dice que las familias, van hacer familias vulnerables, son personas que integran una familia y que están en situación de vulnerabilidad y la vulnerabilidad identificada desde la carencia material, hasta todo lo que significa la pobreza en general, con toda su multidimensionalidad, entonces a partir de eso se identifica la familia. Nosotros como región acotamos un poquito más todavía para trabajar con familias que tengan alguna característica especial y que esas características le ofrezca una cierta similitud con el resto

de familias que vamos a trabajar. No solo hay una carencia material o una situación de vulnerabilidad esto es cuando hablamos de vulnerabilidad también sobre todo en el año 2013 y 2014, estamos hablando de la ficha de protección social, es decir estamos hablando de familias cuyo puntaje sea igual o inferior a 8500 puntos.

Tenemos una conversación previa con los municipios, hay un trabajo que se hace de identificación para que al mismo tiempo nosotros pretendemos que el municipio también se comprometa en este trabajo que estamos realizando, la idea que esta familia no solamente sea intervenida por el FOSIS, sino que también ese trabajo pueda ser retomado por el municipio y se pueda trabajar y fortalecer otros ámbitos de las familias que así lo necesiten.

Si, bueno, no solamente eso, sino que en verdad, hemos trabajado diez o doce comunas, la inversión no ha sido menor, es una inversión bastante fuerte, inclusive diría yo que alcanzamos diez, doce comunas con el programa, sobre todo el año 2013. Ahora este año se redujo, pero ya focalizamos 6 comunas con las cuales vamos a trabajar acción y familia.

La comuna no se entera de su participación, solamente ellos hacen una pedida, nosotros les comentamos que vienen este tipo de programas, pero hay un trabajo previo y también hay que tomar en cuenta que todos estos programas nuestros, son programas que tienen una inversión IRAL solidaria. Son inversiones regionales de alcance local, entonces también los CORE intervienen dentro del proceso de selección, también nos pueden modificar la propuesta nuestra, entonces cuando confeccionamos la propuesta en un equipo cerrado, que es un equipo FOSIS, confecciona la propuesta, y esa propuesta tiene que ser llevada a IRAL, donde interviene el CORE, el CORE nos dice perfecto mira no nos interesa o sí; ustedes porque eligieron estas comunas y no estas otras. Hay también es fregado porque tenemos que defender la propuesta que nosotros hemos realizado y eso lo hace el director junto con la jefa del departamento de gestión de programa. Defiende la propuesta frente al CORE, el CORE también la puede transformar, la puede rechazar o inclusive la puede modificar algunos elementos de inversión, nos puede decir, mira esto nos interesaría que pusieran el foco más en estos tipos de grupo o en estos sectores.

Es importante que sepan que hay un reglamento IRAL, para este tipo de programas. Porque todo lo que es acción pasa por IRAL, por previo gobierno regional por el CORE.

#### Familias

Se genera una lista de familias. Puedo decirlo en modo práctico, por ejemplo, trabajamos nosotros en Andacollo con familias que tienen algún integrante en situación de discapacidad, vamos hablamos con la municipalidad y la municipalidad tiene identificadas a las familias que tienen ese componente. Entonces nos entregan un listado de 45 familias, vemos dentro de ese listado de 45 o 50 o la cantidad de familias que sean, nosotros vemos que cumplan el siguiente componente, que tengan al menos en la ficha de protección social 8500 puntos, a partir de eso hacemos un proceso de depuración conversado con la municipalidad para no despertar falsas expectativas al interior de las familias y una vez que hemos detectado esa cantidad de personas, por ejemplo son 25 familias las que se intervienen normalmente en cada una de las comunas y una vez que

realizamos eso, vamos y visitamos a las familias, perdón, entregamos el listado al ejecutor externo que va a realizar ese trabajo, y con un excedente de familias en el caso de que algunas no quieran participar u otras que puedan desertar a mitad o al inicio de la intervención, entonces a ellos se les solicita y se les invita a participar del programa, a ese proceso de selección. Hay un proceso de selección previo un filtro que realizamos nosotros cuando tenemos claridad respecto a ese filtro, recién hay invitamos a las familias a hacerse parte del programa.

Nosotros hablamos previamente; hacemos una visita previa a las familias, y luego entregamos el listado al ejecutor.

Si claro, por supuesto, en verdad hay un grado de deserción pero que es mínimo, porque también hay sentido de participación, esto es, cada familia después como recurso de inversión recibe 200.000 pesos, o sea en el fondo, una vez que se ha trabajado con ella y hay un recurso de inversión que dice relación con las necesidades que ellos tienen que solventar.

#### Componente Comunidad

Dentro de este mismo proceso también vamos a trabajar con comunidad, que puede ser también que en algunas comunas trabajemos con familia y comunidad al mismo tiempo, después dentro de comunidad, nosotros vemos también que organizaciones dentro de una municipalidad, que organizaciones están con una situación de vulnerabilidad, ya sea por dispersión territorial, por que comparten alguna temática que le es compleja, necesitan algún tipo de apoyo especial, y las municipalidades nos van contando a nosotros, dentro de sus distintos sectores, cual es el que está más complejizado, quien tiene algún tipo de necesidad que sea especial y que con el cual podamos trabajar, entonces a ellos; y se hace una preselección de territorios y nuevamente nosotros lo sometemos a una conversación en el equipo de trabajo y le sugerimos y vamos y visitamos a esa localidad y los invitamos a hacerse parte del trabajo que va a realizar FOSIS con ellos.

En el fondo el componente dice familias que comparten una organización en común y comparten una temática común, un territorio o sector común, con una temática común y digamos con una organización que sea potente, o que necesite un fortalecimiento, juntas de vecinos o varias juntas de vecinos de algún sector determinado, tratamos de que todas las agrupaciones que están presentes en esa localidad, sean partícipes de este programa.

No hay un trabajo así como estadísticamente muy exacto, si trabajamos en base a una pedida que nos hacen muchas veces las municipalidades a través de un trabajo de investigación propio nuestro, de un trabajo que dice relación con la experiencia también en esto, la experiencia que hemos desarrollado a partir de lo que hemos realizado con nuestro programa durante el tiempo, nos dice, mira trabajamos este año con tal comuna, hicimos Acción, vamos a ver ahora el trabajo comunitario, el trabajo en comunidad con ellos, entonces básicamente; trato de no hablar desde el deber ser, sino que a ustedes les interesa saber lo que realmente ocurrió , lo que está ocurriendo para que sea efectivo el trabajo que ustedes quieren realizar.

Voy a tratar de dejar el deber ser a un lado: el deber ser nos dice que en el fondo se comienza a trabajar con familias, luego esas familias que están identificadas en ciertos territorios, se trabaja en comunidad para fortalecer la vida comunitaria, o sea digamos la experiencia de ellos hacia afuera no hacia adentro y luego trabajan solos en un autogestionado, bueno luego ya cuando han adquirido la capacidad de poder realizar proyectos por si solos, se les entrega un auto gestionado para que ellos lo puedan desarrollar, eso sería como el trabajo escalonado, ahora no siempre sucede así, tratamos de que en el fondo nuestra inversión sea repartida en las 15 comunas y en algunos podemos ofrecer familias y no tenemos como para hacer al mismo tiempo comunidad junto con ellos y tratando de mantener el foco de que son sectores que sufren una cierta vulnerabilidad, entonces tratamos de que la inversión sea equitativa, en varios sectores, ahora vuelvo a insistir en esto, esta es la propuesta que nosotros realizamos, pero también tenemos que conjugar también con todo lo que es IRAL, con todo lo que es los CORE, y los CORE también están interesados en que se haga inversión en los sectores y territorios que ellos representan, entonces también hay que conjugar tres factores; un factor técnico, un factor social y un factor político.

Técnico es cuando nosotros tenemos todos los números, que nos dicen cuales sectores están con más vulnerabilidad.

Social: cuando hacemos nosotros una reflexión a partir de lo que el dato nos dice, datos cuantitativos nos permiten realizar una reflexión cualitativa y nos dice mire tal sector, si bien es cierto tiene ciertas necesidades pero hemos ido trabajando, este otro lo tenemos más abandonado y luego también esa propuesta llega al CORE y el CORE nos dice también mira nos parece a nosotros esto y lo otro. Entonces hay que conjugar varios factores en esto y saber repartir lo que nosotros tenemos equitativamente para no tener problemas complejos, si no sería muy re complicado.

#### FODA

Mira yo creo que en cuanto hacer un análisis FODA respecto a cada uno de ellos, yo diría que en algún momento dado nos faltaría, hablando en conjunto, empezar a trabajar derechamente desde la perspectiva, empezar con familia, familia me parece que es un trabajo bastante potente en términos, que nosotros llegamos y accedemos a las familias más vulnerables de la región y con ellos los reinsertamos socialmente en términos de que también les mostramos, les generamos redes con ellos, les mostramos a las redes cuales son las familias que necesitan apoyo y al mismo tiempo hacemos que estas familias se vinculen con su entorno y sobre todo con el entorno más inmediato que tienen a su alrededor para que a su vez se vean fortalecidas cada una de sus necesidades, ahora eso es como fortaleza. Como debilidad diría yo, es un poquito el incentivo, el incentivo de que la familia va a participar, y es la realidad de todas nuestras personas que están en situación de vulnerabilidad, si yo te ofrezco dinero obviamente vas a hacerte parte del programa, el incentivo de dinero de alguna forma u otra hace que la familia participe porque hay algo al final del camino y que se traduce concretamente en una inversión que puede mejorar, no será en grandes dineros, pero si a las familias que sufren vulnerabilidad, cualquier ayuda les es vital, entonces, pienso yo que dentro de este análisis nos ha faltado en algún momento dado trabajar

en forma escalonada, digamos la familia que ha sido intervenida como familia, luego recoger todas las familias de esos sectores, trabajarlo como comunidad y luego hacer que estos trabajen en formas comunitarias a través de un autogestionado, eso un poquito no ha sido llevado de esa forma, en cierta medida hemos trabajado un poquito más desordenados, haciendo no un análisis FODA directamente de los componentes, sino que de las formas que nosotros hemos trabajado al respecto.

Yo diría que el de vida en familia impacta más que el de vida en comunidad, porque el de vida en comunidad tiende, y esto hay que corregir, tiende a transformarse en mejoramiento de la sede vecinal, si tú revisas todas las inversiones y a nivel de Chile te vas a dar cuenta que un gran porcentaje es mejoramiento de la sede vecinal, como que la sede vecinal viene a ser dentro de la discusión que se produce a donde vamos a desarrollar nuestra acción, que es lo que vamos hacer con este recurso de inversión que nos ha llegado y con el trabajo que se va a realizar como comunidad hay no veo como tan efectivo el asunto, porque en el fondo participan más bien las directivas uno que otro grupo y las familias como que no se interesan propiamente tal, en cambio en familias, tu intervienes directamente con ellos, conoces su historia, desarrollas un trabajo de redes con ellos, en comunidad no participan todos, es la directiva la que está interesada en generar, esto se traduce generalmente en eso, en mejoramiento de sedes.

El programa familia tiene 8 meses de ejecución, dentro de lo que se considera un proceso de diagnóstico y efectivo, diría yo que se trabaja con las familias alrededor de 7 meses de manera efectiva.

Es un tiempo exiguo, rápido, es demasiado exiguo, eso es lo que hemos cuestionado. Podemos empezar aquí a plantearnos un FODA, el programa está bien planteado, está bien en la letra, está bien expresado, está bien diseñado, mirado desde la perspectiva de que es necesario trabajar con ellos, ahora en cuanto a tiempo es muy poco, yo diría, yo soy asistente social, para trabajar desde la habilitación social, pienso que 12 meses aún es exiguo, aún es muy poco el tiempo, siento que todavía estos programas necesitarían como una segunda etapa, una vez realizado un trabajo de diseño metodológico con las familias, falta todavía saber exactamente cuáles son los resultados que hemos obtenidos a partir de ese trabajo que se está realizando, porque terminamos y rápidamente vamos a otro, entonces, no obtenemos ese proceso de seguimiento, realizar un seguimiento con ellos no hay, o si podemos hacerlo, no tenemos los profesionales suficientes necesarios como para poder seguir trabajando con ellos y ahí nosotros se los derivamos a la municipalidad, como decir ya ahora termino el FOSIS que siga la municipalidad, entonces en ese sentido, suena feo, suena como que nos desprendemos un poquitito.

#### Puntos en habilitación

Significa que hubo un interés de participación, que en verdad la familia ha anunciado que la dinámica de ellos ha mejorado, también significa que los elementos básico a los que nosotros ponemos atención, como por ejemplo todo lo que es Vif, violencia intrafamiliar o la necesidad de algunos de los integrantes de la familia, vincularse con el mundo laboral, ha sido satisfechas, cosas

como esas permite realizar un índice de salida distinto a la entrada, cuando se hizo el cuestionario de entrada se pudo haber detectado eso que la familia declaro algunas cosas, luego a la salida nosotros vemos que hemos satisfecho, hemos cumplido en cierta medida alguna de las necesidades que la familia manifestó al inicio, como tú lo decías, algo de cesantía, hubo problemas de relación dentro de la dinámica, que fueron satisfechas en alguna medida por parte del programa o al menos la familia logro tomar atención de que aquello no era bueno, que aquello no podía satisfacer las necesidades de ellos.

Siendo bien honesto, yo creo que hay que revisar el modo de aplicar el instrumento, porque en verdad, diría yo que gran parte de nuestras falencias a lo mejor puede ser el modo de aplicar instrumento, que a lo mejor la aplicación del instrumento, porque yo no comparto esos índices así tan festivos, porque si fuera por eso prácticamente podríamos estar diciendo, cada familia que es intervenida por FOSIS, sale de la pobreza y no es así, porque nosotros estamos simplemente iniciando un pequeño trabajo, un trabajo que es más demandante, que el gobierno local, en este caso las municipalidades siguen trabajando con las familias y hay familias que derechamente no logramos nosotros que puedan alcanzar un umbral para que puedan superar la pobreza propiamente tal, pero pienso que es la aplicación del instrumento, o a lo mejor el instrumento en sí mismo necesita algún tipo de perfeccionamiento, porque puede ser que el instrumento no refleje expresamente aquello que es la realidad, digamos de qué forma nosotros hemos trabajado, dentro de nuestro ámbito de habilitación social, para que la familia efectivamente supere su situación de pobreza. Ahora cuál es la visión que yo tengo al respecto, pienso que hay que perfeccionar, no lo veo tan claro y me hago un cuestionamiento al respecto, no veo tan claro que sea así. Habría que revisar el instrumento, revisar el modo en que el profesional aplica el instrumento, en verdad la encuesta como se está realizando y por ultimo si es que nuestra familia o el informante de la familia, entendió bien lo que se le estaba preguntando.

El ejecutor le lee e indicándole a la familia que es lo que dice respecto de eso u otro. Entonces va rellenando no se le va entregando a la familia, se va leyendo y si necesita alguna explicación se supone que tendría que explicar el ejecutor.

Yo creo que ahí hay una cierta deformación y también comparto aquello, que es lo que entiende el ejecutor también quien está aplicando el cuestionario, inclusive, no quiero cuestionar tampoco, que tipo de profesional aplica el cuestionario.

No hay un incentivo adicional aparte de seguir trabajando con nosotros, en el fondo, después es evaluado por el ADL, el grado de internación que tuvo, si cumplió con los hitos del programa, si rindió de acuerdo a como nosotros tenemos presupuestado que rindan, más que eso es la evaluación que se les hace después como ejecutor.

Detrás de todo eso habría que realizar una revisión junto con el profesional que está aplicando el test y al mismo tiempo una revisión del instrumento propiamente tal. Que es lo que queremos medir, en el fondo, que significa tal medición, y transparentar que significa tal o cual medición, dentro de los cuatro índices que se trabajan básicamente ahí.



## 2) Claudio Urrutia Labrin. FOSIS RM

Soy la encargada regional del programa acción de la Región Metropolitana

Llegan las orientaciones programáticas de la central, los últimos dos años. Particularmente el 2013... hicimos, solo fortalecimiento en el área de familia comunidad y autogestión. En el caso del auto gestionado definimos un cupo de cada proyecto por comuna, de todas las comunas con las que trabajamos acá en la región, el criterio ahí, fue de equidad entre todas las comunas, al menos cada una tenía acceso un proyecto.

En el caso de familia, los ADL son los que tienen el contacto más directo con las contrapartes municipales hacen el sondeo con los municipios que atendiendo las necesidades que ellos presentan, por qué línea priorizan, en la mayoría de los territorios teníamos hasta el año pasado, ah no hasta el 2013, recién ese año metimos nosotros la línea de área en comunidad más fuerte, el año anterior a eso, el 2012, solo habíamos tenido un piloto, una prueba, y ahí lo metimos en algunos territorios. Y atendiendo a las necesidades que plantea el municipio, algunos requerimientos nosotros definimos si son las dos líneas o va depender del presupuesto también, un componente u otro componente.

Empecemos con familia, empecemos el proceso de selección, si bien nosotros le planteamos un perfil al municipio de las familias con las cuales queremos intervenir, hay municipios que también toman este programa como para cubrir cobertura que ellos no pueden para atender problemáticas familiares que ellos no logran absorber, más por el tipo de problema, cosa que el programa nuestro tampoco está, no tiene la capacidad de atender problemáticas que sobrepasan a una intervención que uno pudiera hacer en un periodo pequeño como situaciones de abuso, etc. Estamos hablando de problemáticas familiares que tienen una historia ya anterior. Volviendo a la selección también me he topado con, yo estoy haciendo mi tesis en el programa acción y familia entonces igual te voy a contar las cosas que he ido obteniendo de los focus group y las entrevistas que he hecho. Nos hemos topado con casos que también, a entrevistas usuarias que han llegado al programa pensando que era un programa de tipo productivo por el hecho de que cualquier cosa que venga del FOSIS viene con un subsidio o lo piensan de esa forma, entonces al preguntarles cómo llegaron al programa dicen no yo me vine a inscribir al municipio, entonces que asumo yo, que de pronto el municipio también tiene un listado de personas que postulan al emprendimiento y como no quedan en uno, también en unos casos pueden tomar este programa para llenar eso. Nosotros tenemos la fortuna acá en la región de que tenemos ejecutores con equipos especializados solo en el programa, entonces se hace un buen trabajo con las familias. El tiempo de intervención, hasta el año 2013 parece, bueno hubo un año en que el periodo de diagnóstico en la etapa era menor al que hay ahora y creo que el año pasado ya estaban los cuatro meses, no lo recuerdo bien, y eso fue muy bien valorado por los ejecutores ya que permite hacer un trabajo más profundo y elaborar un mejor plan de trabajo, pero el tiempo posterior para la intervención también es corto, nosotros tenemos 10 meses, pero la intervención digamos hasta el mes nueve, es un periodo muy corto, donde finalmente, cuando recién logran generar el vínculo con la familia, cuando la familia se empiezan abrir más, empieza a ver un trabajo más profundo, viendo la raíz de

algunas problemáticas nos vamos, y eso es sentido tanto para las familias como para los profesionales, que también hacen el relato de que las sucede a ellos pero con otra mirada.

Se reorientan las expectativas, nosotros tenemos muy baja deserción en el programa y la familia, no participa generalmente toda la familia, pero logran generar un vínculo con el programa y entender de que se trata esto y cuál es el trabajo que están haciendo los profesionales con ellos, por eso digo que tenemos buenos quipos ejecutores, hacen un buen trabajo.

En el caso de vida en comunidad ocurre similar, los municipios también, en algunos casos, mandan al programa sectores que ellos no han sido capaces de meterse, entonces igual nos ha pasado que de repente hemos tenido que cambiar territorio de intervención porque el ejecutor ni por más orientación que se le ha dado, orientación metodológica, apoyo, acompañamiento no hay caso y como el periodo de intervención es muy acotado y ellos también tienen que cumplir con productos, hay pólizas de por medio, etc., nosotros tenemos nuestros plazos que también cumplir, hemos tenido que ir cambiando de territorio, no en la mayoría de los casos pero si existe.

En el tema particular de registro de instrumentos de aplicación social nos parece a nosotros, y aquí me hago eco también de la opinión que tiene el equipo de que más de hacer aplicación a las familias que participan en el programa, porque acá si bien es un programa de vida en comunidad y como el sujeto es la familia, se le aplica a la familia, nosotros consideramos que más allá de la familia, la habilitación social que se realiza en el grupito de personas que son el grupito de promotor o grupo de dirigente o las organizaciones que terminan haciendo el vínculo más directo con el ejecutor, porque en el caso de las familias se torna súper complejo la aplicación de instrumento porque se rotan, las que van a la primera actividad no son las mismas de la segunda ni de la tercera, ni tampoco son las mismas que terminan, hay mucha rotación, entonces lo que esperamos medir habilitación en la familia, considerando que no siempre va a estar la misma familia, me parece un poco...como llamarlo, me genera ruido, porque en realidad no estamos haciendo un proceso con las mismas familias todo el rato a diferencia del componente de autogestión de la vida en familia, en cambio si hay un grupo duro, que es el que está ahí, el que trabaja con la autogestión, que es el que llama a los vecinos, que es el que está en contacto directo con el ejecutor.

En el caso de vida en familia nosotros hacemos intervención familiar, ahí se trabajan problemáticas psicosociales de la familia, es una intervención más hacia dentro, el ejecutor hace un diagnostico particular de cada familia y se elabora un plan de trabajo por cada familia. En el comunitario se aborda con las familias un diagnóstico de la situación del sector, si focalizamos por territorio de la comunidad que vive ahí, se elabora un plan de trabajo conjunto para la comunidad y se financia un iniciativa comunitario, no se aborda individualmente, si nuestros ejecutores, si llega alguna familia con alguna situación obviamente se le acoge, se le orienta y se deriva, pero no se hace la intervención con el caso familia, en el caso de familia es ese el objetivo, independiente de que igual se hacen actividades, talleres grupales y lo demás , pero el trabajo es particular,

Ejemplo, ahora un de las cosas que yo me he encontrado es que las familias valoran mucho más las experiencias de trabajo colectivo en esta intervención que en el caso de la intervención que se hace individualmente en el domicilio, me explico un caso, las personas que participan en el proyecto valoran mucho más la posibilidad de estar sentados en un grupo compartiendo con otras familias que tienen el mismo problema, aconsejarse con el apoyo de un profesional que está haciendo su tarea obviamente, que el profesional vaya a la casa y traten el problema de forma particular, si son complementarias, pero si piden que haya mucho más actividad grupal, colectiva donde si puedan compartirse los problemas y las soluciones, porque razón, una por compartir experiencias o problemáticas muy similares, pero además, porque valoran la posibilidad que tienen de salir de sus casas, de conocer a otras personas y que finalmente se va generando una red, se va haciendo comunidad también con este programa sin ser el objetivo, con todas las restricciones que hay por la modalidad de intervención, estamos hablando de familia, en comunidad casi todo se hace comunitario.

Los ejecutores nuestros se han ido especializando en el programa, antes como estaba la distribución por territorio a través de las comunas y después se armó esta distribución por tipo de programa, había una especialización a partir de los ejecutores que han ido especializando sus equipos, no comparten equipos, al menos que sea una excepción, con emprendimiento y de acción, se entiende que son temáticas distintas.

Usuarios 2013, estoy pensando porque ha pasado tiempo, los beneficiarios están agradecidos totalmente, agradecidos, me sirvió mucho es lo que dicen ellos, fue una ayuda para mi familia, es como el tipo de respuesta con la que uno se encuentra, recuerdan con mucho cariño a la gente, pero lo que te decía yo en la pregunta que considero, que echo de menos, que sintió que hizo falta, más tiempo porque justo cuando uno logra el vínculo se va, segundo, más actividad en grupo. Por ejemplo recuerdo a una entrevistada que contaba que había otra señora que tenía muchos problemas con la hija adolescente y que finalmente termino yendo a las reuniones con la hija y entre todas ayudaron en la relación de ella con su hija y después andaba en el paseo de final de año, cuando se acaba el proyecto, andaba con su hija y disfrutaron todo el día y con el resto de las familias, valoran mucho eso.

Nosotros acá en familia tenemos dos líneas hasta el año pasado, de eso es mi tesis igual, uno que trabajamos todo lo que es apoyo especializado en temas de integración socioeducativa o en familia y educación como le pusimos después y otros temas de dinámica familiar. Los listados por ejemplo, en el tema de educación, nosotros, las municipalidad nos entrega un colegio, y es el director quien nos entrega el listado y en el otro es la propia municipalidad. Entonces la gente que viene por el colegio, más menos saben, porque el profesor les dijo y saben que vienen porque fueron seleccionados por un programa como de este tipo, más social o psicosocial.

18 min

En el caso de los que vienen directamente del municipio, lo primero es yo no tenía idea, después me explicaron, después fui entendiendo, me dijeron que era un proyecto FOSIS entonces yo pensé

en el horno o con la asociación que hacen con el emprendimiento, pero después van entendiendo de que es otro programa en el que ellos participaron y al preguntarles porque crees usted que la mandaron a este programa, algunos te dicen es que fui donde la señorita tanto y yo le explique el problema que tengo, porque me separe y tuve problemas de violencia y que se yo, y después van asociando que fueron derivados por alguna problemática que ellos mencionaron en el municipio. Esa es con la diversidad que uno se encuentra, porque hay municipios que agarran a las familias del programa puente, que son los menos en todo caso, creo que me encontré con dos municipios que tenían derivación sobre el 90% de sus familias que venían del programa puente, Entonces toman el grupo familiar y lo mandan, hay otros municipios que derivan el programa, por ejemplo La Florida, ese año, lo derivaron al programa infancia, entonces eran familias que verdaderamente había una problemática en común, y hay otros que son familias que llegan al departamento social con alguna demanda económica, por vivienda, muchos temas de vivienda y terminan derivados a este programa, que es lo que yo decía al comienzo de los municipios, casos que no pueden atender o porque la problemática es difícil o porque simplemente tienen una demanda social grande, que toman el listado con toda la gente que ha ido a demandar algo y lo ponen en el programa .

21 minutos

El índice de habilitación mide, o se supone que mide el fondo de la capacidad de las personas que tienen de poder hacer uso de los recursos que tenga, de las redes que tenga, de su propia herramienta, etc.

Nosotros tenemos, con respecto al instrumento algunas observaciones del tipo forma, el fondo yo no lo sé porque como te digo a nosotros nos entregan el instrumento..., es que antes, hasta el 2013, ahí cambio porque antes decía, ejemplo, índice sub índice, se supone que un sub índice es porque tiene indicadores si es que lo hicieron como corresponde... nosotros nunca tuvimos acceso a conocer cual eran los indicadores de ese sub índice que finalmente formaba el índice, a no ser que el índice y eso que pusieron como sub índice fueran realmente los indicadores, eso no lo sé, al año siguiente se modificó . Te decía que tenemos unas observaciones de forma y tiene que ver con la forma de redacción de las preguntas, me parece que hay un sesgo, un prejuicio cultural, que nuestros ejecutores lo han sabido manejar muy bien en términos de hacer la pregunta de una forma de no violentar a la persona que uno le está preguntando, porque hay unas preguntas, ejemplo dice algo del “copete”, o sea no me parece que sea una forma de referirse, entonces me parece que el instrumento esta formulado desde prejuicios.

Si mide o no mide no lo sabemos, nosotros no llegamos a ese nivel.

El constructo teórico que hay detrás de lo que se considera habilitación tiene que ver con el caso de las redes, conocer a los vecinos en caso de accidente, etc. Además esta con el tema de que si uno responde, bueno las problemáticas que se dan en responder el tema en una entrevista, imagino yo que las familias responden pensando que quiere el otro que responda. El ejecutor, se supone que en el domicilio le lee la pregunta y lo va completando, hay un manual, que es el

manual del ECNU, no estoy segura si aparece en el manual metodológico, pero la instrucción que nosotros damos, es un instructivo que damos nosotros, no estoy segura si está en el manual, porque el manual también lo tienen los ejecutores, sale en la aplicación, pero no estoy segura, debe estar en una parte, porque esa indicación no creo que haya salido de la nada.

Esto se hace en el comienzo y en el final, es una línea básica, tiene que ser al comienzo. Una de las cosas que a veces uno responde pensando en lo que quiere escuchar el otro, pensando que hay una pregunta correcta, lo mejor no está la confianza como para que el otro lea, porque además no es anónimo, ahora, habría que pensar en un nuevo instrumento ahora si lo que se espera es tener una línea base y una línea de salida. Si uno ve acá, cual sub índice la familia tiene un puntaje más bajo es donde podrías orientar un intervención, un insumo para el plan de trabajo. Quizás el instrumento debería, no sé, estoy pensando que en los sub índices, planteados de una forma que el ejecutor pueda observar el comportamiento de la familia y establecer una línea base, igual nos encontraríamos con otros dramas. El deber ser nunca voy a responder, los conflictos se pueden resolver con un copete, nunca voy a poner de acuerdo con eso,... aunque lo haga no lo voy a poner que estoy de acuerdo y segundo, no es una forma de preguntarle a alguien los conflictos se pueden resolver con un copete, o sea es extremadamente sesgado y prejuiciosa la pregunta.

El tipo de preguntas que a veces es difícil hacerle preguntas a las familias de cómo están acá...

... lo largo del instrumento... lo difícil que es preguntar temas que son muy privados cuando estas recién empezando.

Es difícil poder cuantificar de qué forma declara qué efectos tiene en la familia en qué me ayudó..., ahora me llevo bien con mi hija... ahora almorzamos al menos una vez a la semana juntos, no es que yo entendí la importancia que tiene la educación para mi hijo, estoy yendo más a reuniones de apoderado .

Si bien esta estandarizado, nosotros hacemos una intervención en el caso de familia de forma particular, entonces en cada una se ven efectos distintos, entonces estoy pensando en cómo aterrizarlo de una forma más general, porque por ejemplo, cuando trabajamos en el tema más educación, criterios súper concretos, ejemplo para evaluar la efectividad del programa era medir por ejemplo la responsabilidad de los padres con o la valoración de los padres que tenían hacia la educación de sus hijos, como por ejemplo y con dato concreto, ... al inicio del programa el profesor te decía mira la mamá nunca ha venido a una reunión de apoderados, se supone que en el proceso de intervención y con el trabajo que se hace con las familias, en la mamá, el papá o el apoderado, debiera, si se ha generado un cambio, debiera ahora estar yendo a las reuniones de apoderado, trabajar habito de estudios del niño, porque lo que se buscaba era subir el rendimiento, se trabaja con el tema de deserción, que se yo, más de esa línea, la deserción escolar, etc. No tenían hábitos de estudio, ahora resulta que el niño si está estudiando en la semana, no ha faltado a las pruebas, ha mejorado su asistencia, hay como datos más concretos, pero esto es difícil, porque además trabajamos con problemáticas distintas, ahora se supone que

todo lo que se hace en habilitación, como podríamos medirlo, es un tema a reflexión metodológica.

Se supone que el tema de educación, hay una correlación entre educación y movilidad social.

...El perfil de las familias con las que podemos trabajar, porque nos encontramos con problemáticas tan diversas, que a lo mejor con un proceso más largo podríamos tener más éxito, por ejemplo estoy pensando en un caso de abuelas adultas mayores con un niño a cargo, que están además, que reciben la pensión mínima, que tienen que hacerse cargo de los hijos, de los nietos o porque el papá los abandono, porque la mamá esta presa, porque el papá está preso, porque la hermana mayor esta drogadicta, la de as medio se embarazo y así con los temas, entonces uno dice con esto no podemos.

Este programa no se usa mucho para eso, ahora son postulables, el beneficio directo por llamarlo de alguna forma, es el fondo iniciativa que reciben a las familias por su bolsillo es pequeño, no son, por ejemplo, unos reciben 500 mil pesos, otros 150 mil pesos, 300 era el que menos recibía en el caso de emprendimiento y los listados los enviaba el municipio, entonces se notaba ahí cuando iba a reuniones cuando llegaban los usuarios y se saludaban casi de beso en la cara con la encargada de fomento. Un cuestionamiento que hay que hacernos como programa porque quizás hemos sido capaces de relevarle la importancia que tiene este programa para la institución, para las familias con las que trabajamos, justamente con esto, que a lo mejor no estamos midiendo el impacto en los resultados que nosotros logramos.

El auto gestionado nosotros fundamentalmente trabajamos con la organización y le aplicamos un instrumento de habilitación social que está hecho para temas de familia y nosotros ahí no trabajamos en eso, lo que nosotros trabajamos es generación de justamente, habilidades de autogestión que la organización, bueno fundamentalmente digamos que con la directiva, con las personas que hacen un trabajo para la comunidad. Los ADL hacemos un poco esa tarea, aparte del instrumento, si lo que se busca es habilitación social, el programa no está hecho para eso.

Insisto, está hecho para trabajar a nivel de autogestión, organizaciones, dirigentes, no para intervenir en la habilitación que puedan tener como familia que es lo que el instrumento plantea, y segundo, si así fuera le aplicamos en instrumento en el mes 1 y en el mes 5 por tres meses, qué efectos puedes ver.... Es una organización que dice vamos hacer talleres deportivos durante cuatro meses, cinco meses y para eso vamos a comprar unas máquinas y vamos a contratar un profesor que va a venir todos los lunes hacer aeróbica, intervención familiar en temas de habilitación digamos que no hay, lo que se hace si es que se trabaja con la organización, porque la organización aprende a gestionar un proyecto, aprende a rendir, aprende ser compras, aprende a tener relación con las instituciones del Estado. Aplicar este instrumento, a nosotros, no nos hace ningún sentido y tampoco genera mucha variabilidad que lo aplicas casi encima, casi juntos.

Que me interesa a mí, por ejemplo, si la presidenta compra cosas que no son necesarias, ... creo que podemos salir adelante con mi familia, reconozco las debilidades, no, nosotros estamos en la organización, de hecho yo lo planteé en una reunión y lo único que logramos es que, aparte los

instrumentos lo aplican los ADL, lo registran los ADL y todo, es una carga laboral, es que nos disminuyeran de 10 familias a 5, pero no cambiar el instrumento

Lo que pedimos era que se aplicara un instrumento ad hoc al programa, este programa aporta a las organizaciones un montón, nosotros hemos tenido organizaciones que se han ido repitiendo dos años, hasta tres años y después ya no. Lo que te decía yo, aprende todo en relación con el estado, después de que trabajan con nosotros los vemos trabajando para otras instituciones con otros montos. La validación que tiene la organización con la comunidad que trabaja, también tiene otro valor que se agrega, por ejemplo, un centro de padres que se ganó este proyecto, que hizo un tema para los alumnos, todo el resto de apoderados de la comunidad educativa con el centro de padres pueden hacer cosas en comunidad. Con las juntas de vecinos nos pasa lo mismo, con los clubes deportivos, entonces aparte de aprender a gestionar un proyecto, de aprender la relación del Estado a través de una institución, etc. También hay un efecto de la comunidad hacia la institución y las ganas de querer participar, porque están viendo que hay efectos que son tangibles, hay productos. Nosotros cuando recién partimos con este programa en proyectos comunitarios, no me acuerdo cómo se llama hace años atrás, que son iniciativas comunitarias para la infancia, por ejemplo, había cinco cupos para el territorio x y en realidad llega un proyecto. Ahora nosotros los últimos años hemos tenido lista de espera, o sea más proyectos de los que podemos financiar. Todo el proceso de acompañamiento, de asesoría y supervisión se lleva a cabo por el ADL, y de capacitaciones.

Este año tuvimos que borrar una que fue el de familia en educación, el criterio fue que en educación está el Ministerio de educación, está la Junaeb.

Borraría quizás el de comunidad, porque veo que tiene más efectos, o sea, el auto gestionado podría tener un efecto similar al que tiene de comunidad. Ahora si tú me dices tienes que eliminar una línea, pero vas a tener más presupuesto, yo haría una combinación del de comunidad con auto gestionado, en el sentido en que el de comunidad, que lo hemos utilizado nosotros, que lo usemos como una forma de promoción, que trabajen efectivamente en organizaciones, que la pega del ADL la hagamos en un sector con todas las organizaciones y que después ellos puedan postular dentro del programa fondo. Si tuviera que borrar una línea sería comunidad,...

**3) FOSIS V REGIÓN. Elisabeth Delgado (ADL). Andrea Collins (Encargado de Programa).  
Carolina Saldivia (ADL).**

Entiendo que sí (somos una de las regiones más importantes), por lo menos hasta el año pasado... en general somos como, yo creo que la región donde por ejemplo se habilitan todos los pilotos. Eh, estamos también por la cercanía que tenemos de Santiago también tenemos, digamos hay movimiento, hay mucho contacto a nivel central.

Mira, hasta el año pasado porque este año hubo un cambio en la modalidad (de focalización) eh, entonces trabajamos en base a, por lo menos nuestra región, entiendo que no todas las regiones trabajan iguales; nosotros tenemos nuestra inversión es inversión IRAL... debe para también por una revisión de CORE, ¿ya? Una revisión y aprobación del CORE y eh, por lo menos hasta el año pasado, nosotros trabajamos igual en base a unos datos históricos, ... un presupuesto como inercial eh y también en base un poco a la demanda... en las mesas territoriales.

Nosotros trabajamos de manera territorial. Se ha dividido la región en ciertos territorios que en algunos son una comuna, por ejemplo Valparaíso, solamente Valparaíso; en otros son, corresponden a dos comunas, por ejemplo... Puchuncaví y son de incluso la misma provincia pero eh trabajan de manera bicomunal y en otros son de manera provincial por cosas del azar, ¿ya? Entonces tenemos varias figuras diferentes y esos territorios de momento, por lo menos de hace unos cuatro años atrás se dieron, cuatro o cinco años se dieron por un tema de cantidad de recursos disponibles para trabajar con un grado de profesionales para trabajar también en la distribución, costos asociados a la movilización, miradas estratégicas, políticas también qué sé yo y así se distribuyeron y por lo menos hace cuatro años venimos trabajando con los mismos territorios y en cada territorio hay una mesa de trabajo comunal, perdón, mesa de trabajo territorial y esta mesa la componen en general representantes de los alcaldes en las comunas y, cuando son provinciales, también el representante es el gobernador; más FOSIS que ahí estarían los ADL que estarían a cargo de las mesas, más todos los profesionales que tiene FOSIS en sus distintos programas que se mueven dentro del territorio; tienen asignado un tipo de proyecto dentro de ese territorio.

El objetivo de estas mesas de trabajo principalmente uno es de informar ¿ya?, informar a la contraparte del tema de cómo está siendo la ejecución del programa, cómo es la focalización, luego la ejecución y resultados. También es un objetivo general alianza estratégica, también, con otros servicios; en el fondo ahondar esfuerzos para lograr una mejor eficiencia de los recursos ¿cierto?

Y dentro de, por lo menos el trabajo de acción porque nosotros no trabajamos con postulaciones, a diferencia de los otros programas, nuestros usuarios: familias o comunidades, salvo ... que son las únicas que postulan a través de estos fondos autogestionados; las familias y las comunidades no postulan sino que nosotros trabajamos en base a información que vamos recogiendo de estas mesas territoriales, más alguna otra información que nosotros mismos hemos visto en terreno, que sé yo, información que nos puede llegar también de las gobernaciones, de la intendencia. Hay por



ejemplo situaciones concretas o coyunturales como por ejemplo el incendio que ocurrió en Valparaíso donde toda la inversión también se focalizó por ejemplo en comunidades que fueron víctimas del incendio o en familias que fueron víctimas del incendio. Entonces también es un conjunto de, digamos, de variables para tomar una decisión dónde focalizamos.

Y eso era hasta el año pasado y ahí cada ADL, al menos de acción, hacía el trabajo de conversar con su contraparte en las mesas, de ir viendo...más menos cuantos serían los cupos que nosotros podríamos ir dando a cada programa el próximo año, cuáles serían los programas más pertinentes, si trabajamos con acción en familia, con comunidad, dónde la... nuestra oferta podría ser, digamos, bien utilizada, dónde se necesita y ellos también van proponiendo también temas. Trabajamos por ejemplo, no sé, la mujer... la infancia, trabajamos con adultos mayores, trabajamos por ejemplo con escuelas, una comunidad en específico que son generalmente las comunidades. Ahora, aquí por ejemplo que hacen, mayormente los municipios. Generalmente los derivan, ya sean las familias, aquellas familias que no tienen cobertura en ningún programa y es una falencia, un poco, de esta modalidad de trabajo es que aquellas familias que el municipio generalmente no tiene la respuesta para darle... nos lanza esta familia y los trata de incluir en nuestro programa; o sea haciendo como que la familia calce en nuestro programa más que fuera al revés, que nosotros lleguemos con nuestro programa y que busquemos como un usuario tipo ideal para nuestro programa; es al revés, o sea tendemos de que esta familia calce un poco dentro de lo que es nuestra oferta.

Lo mismo también con las comunidades, que también son comunidades que eh hemos tenido algunos ejemplos ahí sobre todo en Olmué nos pasó, que son comunidades por ejemplo que no tienen respuesta frente a una demanda histórica, frente a algún requerimiento incluso mucho mayor de... y eso tiene también mucho que ver con el cuestionario después las preguntas porque la gente muchas veces tiene una expectativa sobre el programa ...comunidad, porque son expectativas que las autoridades les han dado, o sea como que FOSIS viene a solucionar un montón de problemas con dos millones de pesos que ...y ahí nos encontramos con comunidades que tienen problemas históricos, históricos de relaciones de convivencia, de eh problemas de infraestructura, de aislamiento, de servicios básicos, qué se yo, etc; que no se han resuelto ni por la autoridad... y no van a ser resueltos en un corto plazo al menos. Y eso era por lo menos hasta el año pasado ¿ya? Eh...

Este año, hay una modalidad distinta y diferente; y es que FOSIS ha resuelto trabajar con una mirada territorial de focalizar la inversión en aquellas, creo que el sesenta por ciento de la inversión en aquellas comunas más pobres o más vulnerables de Chile y de Santiago también se nos deriva... se nos derivó una planilla con distintos indicadores y nosotros eh, también basados en información y también en decisiones que son político-estratégicas también em hicimos este juego, análisis y de las treinta y ocho comunas creo que tenemos acá en la quinta región... treinta y seis más menos porque Isla de Pascua y Juan Fernández por ahora no es como que nosotros focalicemos directamente ahí. De estas treinta y seis comunas nosotros focalizamos las catorce más vulnerables, según el índice que nos derivó Santiago, ¿ya?

Entonces en el caso de acción, nuestra... casi setenta por ciento de la inversión de este año la focalizamos directamente en esas comunas, lo que son los programas. Entonces vamos a decir programa familia se focaliza por ejemplo del territorio de Quillota que compone, compone varias comunas de la provincia de Quillota, nuestro programa completamente ahora porque la única comuna que venía priorizada dentro de esas catorce comunas más vulnerables era La Cruz. Nosotros este año vamos a trabajar solamente con familias de La Cruz; lo que no sucedía hasta el año pasado donde nosotros teníamos programa como familias y decíamos ok y había una casi, casi por decirlo de una manera repartíamos la misericordia y la mesa decía ya, entonces la mesa de familia..., qué se yo, etc. Y después de distintos municipios veíamos qué tipo de familia en cada municipio. Ahora este año ya cambió y nosotros hemos sido bien obedientes en ese sentido y comenzamos lo que es la inversión en estas catorce comunas más pobres y vulnerables de la región. Yo diría que cercano al ochenta por ciento de nuestra inversión 2015 está focalizada de alguna manera en solamente esas comunas. El resto de la inversión que son cerca de veinte por ciento, este año lo vimos con los autogestionados ¿ya?, lo que es familia y comunidad lo focalizamos en esas comunas, catorce comunas más vulnerables y pobres; y ese otro veinte por ciento de nuestra inversión lo dejamos abierto adentro de las comunas del territorio, de cada territorio para proyectos autogestionados, ¿ok?

Ahora el... y también a diferencia del año pasado, como también está mucho más focalizado en ya en comunas en específico que es... son comunas obviamente con situaciones más homogéneas, no eran tan heterogéneas como cuando trabajamos con todo un territorio. Podemos también trabajar de manera eh... más focalizada en temáticas por ejemplo, sigo el ejemplo de La Cruz, ya no vamos a conversar con todo el resto de la mesa territorial, sino vamos a enfocar en la comuna de La Cruz con la contraparte, qué se yo, y vamos a ver dentro de esa comuna en específico qué temática sería por ejemplo la que vamos a abordar ya sea con comunidad o con familia. No queremos también seguir recibiendo familias derivadas por el municipio sin ninguna lógica transversal porque aparte hemos visto la experiencia que nos ha dado mejores resultados en aquellas ocasiones en que hemos invertido en nuestros programas por ejemplo en... siendo familia, han sido familias que comparten una temática por ejemplo que puede ser un mismo territorio, ejemplo: familia en un campamento, o por ejemplo familias que son, no se, apoderados de una escuela por ejemplo...específica, o por ejemplo familias que son derivadas de SENAME por ejemplo familias cuidadoras. Entonces la... el programa ha sido mucho más eficiente en el uso de los recursos incluso nos ha salido más económico, por lo tanto hemos hecho un ahorro a economías de escala por ejemplo cuando comparto un mismo territorio, el ejecutor en el fondo, ha hecho economías de escala que eso ha permitido que se liberen, ¿cierto?, fondos que mejoren la intervención en servicio para la familia; contratar más recurso humano o mejor material, mejoras, qué se yo tener mejores actividades, qué se yo, etc. que tener unas quejas cuando nuestros ejecutores, cuando son muy dispersas las familias geográficamente y cuando generalmente no tienen ningún tema en común entonces cuando hacen estos talleres de formación que son talleres grupales.

-Donde se necesita además la asistencia

-Claro, cuando se ve el tema de asistencia y es por ejemplo actividades grupales, las familias sienten que no tiene mayor tema en común; una familia pertenece a un territorio equis y otra a otro equis, no hay un tema transversal como que los una ¿ya? y eso siempre genera cuando... si hay un tema trasversal genera como una... distinta en las familias ¿ya?

Entonces este año, a diferencia del año pasado, estamos... trabajando con las catorce comunas más pobres y vulnerables que ya están definidas y vamos a trabajar ahora en marzo, nosotros vamos a sacar la situación en marzo... en marzo, entre marzo y abril cada ADL va a trabajar ya en con sus contrapartes de la comuna y también recogiendo información de otras fuentes para ir focalizando en temáticas más transversales. Puede ser que tengamos una gran temática regional este año o tengamos un par de temáticas o temáticas territoriales; pero sí que queremos trabajar en base a temáticas eh definidas y transversales a las familias, ya sea por familia o por comunidad. Incluso estamos pensando hacerlo con los autogestionados, o sea trabajar también temáticas por ejemplo temática medioambiental y provincial que las organizaciones que están trabajando en ese tema se presenten a nuestros proyectos. Depende de ir haciendo una alianza con alguna otra organización.

Generalmente hasta el año pasado, sí, del municipio. Como digo, la irada que viene ahora es distinta pero como estamos revisando lo pasado ¿cierto?, generalmente son del municipio que ellos derivan las familias.

Ah bueno, por ejemplo o el servicio por ejemplo cuando hemos hecho alianza con SENAME, es el SENAME quien deriva o SENADIS, o el ministerio qué se yo, o las corporaciones qué se yo, etc. que nos han derivado ellos las familias.

Son ejecutores que ya después verifican y ya en terreno que esa familia cumpla con os requisitos básicos mínimos que la comisión de vulnerabilidad, de pobreza y vulnerabilidad que quiera participar que sea, no sea unipersonal ¿cierto?

-Que no sea unipersonal

-Exacto, es el único requerimiento que más menos le pedimos.

Sí, nosotros vamos a ir planteando temáticas y vamos a tratar que estas familias efectivamente respondan a esas temáticas.

No, igual van a venir derivadas del municipio pero... o de con quién hagamos nosotros algún tipo de alianza porque puede que no trabajemos directamente con un municipio, trabajemos a lo mejor con otros servicios. Depende un poco la temática que vamos a propiciar dentro de cada territorio.

-Uy...Partamos por cuál, ¿por las fortalezas?

-Partamos por Familias y fortalezas...

-Yo creo que el hecho de tener la posibilidad... a tener un trabajo personalizado con las familias porque nosotros tenemos generalmente duplas de trabajo de ciencias sociales que tienen la posibilidad de insertarse en las familias. Nosotros hacemos sesiones en casa que no son esas sesiones eh... que es distinta la relación por ejemplo que se da con los trabajadores y trabajadoras sociales de la municipalidad donde hay una mayor tentación a... a la asistencialismo, exactamente. Acá la relación es distinta porque ellos saben desde un comienzo que no están postulando que no hay unas comillas beneficio distinto a este, se les asigna. Ellos saben que tienen un proyecto familiar que se va a financiar y que tiene un monto, punto. No hay nada más. Por más que se llore la carta, por decirlo de alguna manera, no va a haber caso, no va a haber nada más. Entonces la relación que se da es muy bonita. Nosotros, por ejemplo hemos tenido situaciones de violencia entre un familiar que se han destapado a partir de estas sesiones, entonces ahí nuestro equipo lo que hace: me comenta a mí y ahí evaluamos si es que vamos a hacerlo de manera oficial o si es que lo vamos a hacer de manera más soterrada; dependiendo ahí, aplicando también un criterio de pertinencia profesional al respecto pero generalmente lo que hacemos ahí es derivación a la casa de la mujer o a SERNAM por ejemplo, por mencionar algo. La relación que se da en términos humanos es muy valiosa en estos programas tanto familiar como comunidad.

Yo creo que eso, la posibilidad de entrar en las casas es muy importante y entrar en esta situación...

-Un espacio íntimo además.

-No desde el asistencialismo, no buscando eso sino buscando un trabajo profesional; de una orientación de planes familiares.

-Y también por otro lado, o tal vez complementando lo que dice Li, que este es un programa a la medida de cada familia. Por ejemplo se atienden a adultos mayores con la misma intensidad con la que se atiende una familia, con una pareja joven con cinco hijos por ejemplo o una familia... Son distintas las dinámicas que se atienden y todas reciben una atención personalizada que es lo que comentaba la Elizabeth y es yo creo que ha resultado bien positivo eh... porque finalmente uno puede decir si no hay temáticas que se relacionan; pero en los talleres grupales termina igual siendo enriquecedor donde las familias tienen la oportunidad de ver o tratar o conversar con otras personas con otras historias eh de distintos grupos etarios que podría ser igual una fortaleza: compartir experiencias de gente adulta cuando son parejas jóvenes em... yo creo que esa es una de las grandes fortalezas también.

-Y vinculado con eso mismo, esto que se da en la medida... también está relacionado con la flexibilidad que hay en el plan; elaborar las mismas familias el plan puede ser lo que ellos... lo que ellos digan, por supuesto siempre con pertinencia. Entonces por ejemplo ahí tenemos familias... eh siguiendo el mismo ejemplo este de alguna familia con violencia entonces con situación de violencia... entonces em nosotros... ahí tienes a la mujer con una depresión enorme; tienes la posibilidad de apoyar con cosas materiales pero también tienes la posibilidad de sugerirle a esa mujer que, en su vida salió de su casa, decirle ¿sabes qué? ¿y por qué no te dejai veinte, treinta

luquitas de este monto y te vas con tus hijos a pasear y por el día? Van al cine, que los niños nunca van al cine, vas al circo, vas al teatro qué se yo y tienes la posibilidad de flexibilizar y de estirar al máximo los montos. Nosotros financiamos acá también no sé, por ejemplo ahora para las fiestas de fin de año tuvimos la posibilidad de financiar cenas. Gente que te dice “es que yo nunca he tenido una cena” y tú puedes financiar eso también entonces ahí hay un trabajo de también con dignidad, con autoestima.

-Yo creo que para complementar también, yo creo que el programa acción en familias además aborda distintos temas que son como de la vida familiar como de manera bien integral. Por lo tanto a nivel, y se puede, además aborda estos temas en un espacio personal, familiar pero también grupal. Entonces da la mirada eh más bien como de ocupar el espacio íntimo de la familia y darle oportunidad y se le abre como el espacio a la familia de que ellos compartan estas temáticas también a nivel grupal y finalmente eh, al menos en los grupos con los que a mí me tocó trabajar como ADL eh echaban de menos las familias este espacio grupal de compartir con otros ¿ya? Y de igual manera eh les gusta el trabajo personalizado en casa. Pero de esta modalidad surge un muy buen efecto con las familias.

-Sí, yo creo que primero el tema de tener tiempo, espacio y los recursos para hacer el diagnóstico. Un diagnóstico que no surja directamente de la persona, o sea no es ir y hacer un chequeo, es un checklist de verdad. Es un diagnóstico basado en conversaciones, es un diagnóstico que finalmente tiene que ver con que las familias mismas se van vislumbrando; ellos mismos van sacando, digamos a relucir aquellas temáticas que son más importantes para ellos ¿ya? No es que vengan desde fuera a decirte lo que tienen que hacer o lo que te sucede, sino que es un proceso porque el programa es un proceso donde todas sus etapas, digamos, son importantes desde el inicio de la primera, del primer encuentro con la familia hasta el cierre con la familia. Es un proceso muy importante donde la familia en cada etapa va vislumbrando su realidad, lo que sucede al interior de su familia sin tampoco emitir juicios. Lo ideal acá, obviamente que es facilitador más que un asistente social, que un profesional que interviene simplemente es un facilitador de estas dinámicas que se van efectuando en familias, donde la familia tiene que ir, va ir vislumbrando qué sucede con ellos, donde también como dice Carola hay una integralidad de temas y una integralidad del familiar, o sea acá son importantes las visiones de los adultos mayores, de los adultos, de las parejas, de los jóvenes, de los niños incluso. O sea nosotros tratamos el ideal de que acá de que toda la familia comparta el diagnóstico y este proceso porque todas las miradas son importantes. Yo creo que eso es la gran fortaleza que tiene este programa que no sé si exista otro programa que tenga este tipo de modalidad como el programa del ex... Chile Puente no sé pero ahí trabajaban con ciertas dimensiones. Yo creo que ahí rescata quizás lo que tenían en cuenta en ese momento donde van trabajando, cada familia tiene también ciertas dimensiones a trabajar. Em ellas fue mucho tiempo ahí provincia del Puente entonces conocen más de metodología.

Pero yo siento que al menos en esa etapa, porque son varias etapas, en la etapa de diagnóstico yo creo que es importantísimo y por eso también nos demoramos cerca de dos o tres meses en el proceso de diagnóstico y cada familia también va a avanzar a su propio ritmo, eso es lo

importante; cada familia avanza en base a su propio ritmo y en base como al también al cuán involucrado esté con el programa ¿ya? Ahí también hay que hacer la distinción y eso también tiene que ver con las características también del profesional, la dupla profesional que entre a esa casa es también cómo entusiasmo a la familia con respecto a que quieran participar. Una cosa es sentarse a conversar y otra es que efectivamente uno sea parte del proceso, se comprometa con el proceso.

-(Debilidad) Tiene que ver con las expectativas y prioridades de las familias también.

-Sí, ahí es muy importante el tema de la derivación o sea cómo... ¿la familia fue bien derivada? Si el profesional del municipio entendió realmente lo que es el programa y nos derivan familias que realmente quieran trabajar y que también el programa les vaya a servir. Porque a veces nos encontramos con ese problema que el profesional del municipio no entendió de qué era el programa; va se lo entrega a otro y a otro y a otro porque el que va a la mesa generalmente no es el que después deriva. Entonces lo que entendió él después cincuenta por ciento se lo transmite al otro y finalmente nos llegan a veces familias que tenían otra expectativa del programa y pensaban que esto era para obtener a lo mejor algún beneficio, una casa o una beca para algo o que aquí lisa y llanamente iba a haber un psicólogo que lo iba a tratar todo el tiempo o ven solamente problemas sociales, de carencias y no lo que tiene que ver con la dinámica familiar.

-Sí, es una gran debilidad

-Es muy importante la derivación de las familias. Otra cosa es lo que después se puede hacer en el proceso del programa pero partimos ya con una familia mal derivada, con una expectativa que no tenía nada que ver con el programa y ya se va a hacer mucho más complicado el proceso.

-Porque el tiempo en que... expectativas no va a ser el mismo que con otra familia que sea de una derivación un poco más eficiente.

-A mí me parece que una debilidad importante es el exceso de papeleos, de papeles que hay. Esto de llenar tanto papel y trabajar tanto con papeles en nuestro programa eh implica una pérdida de recursos humanos y materiales súper importante.

Nosotros tenemos por ejemplo, una cantidad de informes que tienen que completar los ejecutores...

-Con datos anexos.

-Carpetas, carpetas, carpetas, carpetas.

-Yo creo que sistematizar en un programa como este tiene mucho sentido, pero ese sentido solo se logra si esta sistematización...

-Se va a utilizar

-Culmina con una investigación, con un estudio histórico de las familias que trabajaron este programa, con un seguimiento posterior. O sea, que sirva de insumo para algo pero si después no se va a hacer nada con la información y solo va a quedar en los siete, ocho, siete meses de intervención y ahí murió la sistematización.

-Más que nada el dato que la familia que atendimos era o no era vulnerable. Como un tema de contraloría poco menos. Porque si no se hace nada con la información no tiene mucho sentido aplicar tantos instrumentos y llenar tantos antecedentes que tienen con los ingresos... el caso de la CASEN por ejemplo.

-Incluso me parece que existe la tecnología en ciencias sociales suficiente como para no utilizar este tipo de registro impreso. O sea existe la tecnología para no llenarnos de carpetas y carpetas que van a la bodega esperando que pase el tiempo que Contraloría ya no lo va a fiscalizar, porque luego se van a la basura.

-Yo tengo otra debilidad, que encuentro que em si bien, la metodología que se utiliza es súper rica, es un buen ejercicio para la familia; encuentro que el programa es demasiado corto, en ese sentido es muy ambicioso porque los objetivos de que la gente, las personas, las familias logren hacer el ejercicio de hacer un plan, hacer este ejercicio como la meta, el plan, las actividades les cuesta muchísimo.

Toda la... yo creo que en todas las inducciones que le hacen a las consultoras es que está muy enfocado en el tema técnico de cómo ellos trabajan con las familias para que las familias logren entender el sentido de llevar a cabo o de construir un plan; pero al momento en que estamos en la parte de ver las iniciativas de cuáles son los requerimientos nos encontramos con planes que están contruidos de manera bien débil y bien concreta. Entonces yo entiendo que es un ejercicio súper bueno, súper positivo para las familias pero es solo un ejercicio con el que se cierra con el tema de la iniciativa... em y en ese sentido creo que es ambicioso porque qué... de este ejercicio qué les queda a las familias además de cumplir con la tarea. Me parece que pudiese ser un ejercicio que sea como reiterativo dentro de la metodología para que ellos cuando cumplan, cuando lleven a cabo y revisen cuál va a ser definitivamente su iniciativa, esté mejor construido donde a ellos les haga sentido esta construcción porque en el fondo es planificar para la vida y esto no se aprende en siete meses, considero yo, pensando en que estos son todos fácil de intervención; pensando en que hay una fase de diagnóstico y que se lleva a cabo en una cantidad de tiempo y queda un resto para ver lo demás y que encuentro que es poco el tiempo.

-Yo encuentro que en los recursos asociados a este programa son pocos...

-Son pocos...

-Nosotros ¿qué hacemos? tratamos de atender la mayor cantidad posible de familias disminuyendo la calidad de atención. Yo siento que en vez de atender a sesenta familias, deberíamos atender a lo mejor a treinta con la misma cantidad que atendemos a sesenta; atender a treinta bien y un periodo más largo, o sea no que el profesional vaya y que en dos o tres sesiones

saque un diagnóstico, que el dominio que se vive qué sé yo, como de cumplir con el producto, sino que fuera atendamos a menos a familias pero efectivamente tengamos un resultado concreto con cada familia cuando vea eh como visitas más regulares, visitas de mayor cantidad de tiempo donde no estemos contra el tiempo para cerrar el proyecto, no estemos contra el tiempo para que apliquen los instrumentos, no estemos contra el tiempo para lograr el producto... qué sé yo; que se nos acaban los seis meses . Son siete meses de intervención y uno de cierre, en el último mes no hagamos nada de papeleos; entonces siento que es un programa que debe por lo menos durar un año.

-Por lo menos...

-No sé porque hay etapas de repente dentro del año que la gente se desaparece por ejemplo porque va a trabajar y no cumple, digamos, con la exigencia del programa... eh siendo que alguien que a lo mejor quisiera participar pero su dinámica propia de trabajo hace que por tiempo en la parte estival hablamos... desaparezca; o para el interior la gente va a sacar la fruta, o la gente en el invierno hace otra actividad. Entonces o en el invierno no quiere participar, no sé... o la zona queda tan aislada que el profesional evita ir porque la verdad no tiene cómo llegar a la localidad.

Entonces yo creo que efectivamente hablamos de un programa que, yo diría, debería durar un año para abarcar todas las etapas e incluso podría tener una primera etapa y una segunda etapa o un segundo programa como de mayor profundización.

-Yo sacaría tanto papeleo porque eso les quita tiempo a los ejecutores. Estar llenando papeles, llenando papeles que después nosotros apuraditos revisamos si es que están si es que cumplen con las formalidades, ni siquiera tenemos tiempo de hacer un trabajo más profundo con ellos.

-Yo haría, porque son... encuentro son muy pocas las horas de formación grupal. Hay temáticas que son muy interesantes y pensamos que tenemos con suerte una sesión o dos sesiones de dos horas y al final de la sesión se empieza recién la gente a soltar, por decirlo así, y empieza recién a compartir qué sé yo y a interesarse en el tema y termina la sesión. Siento que debería haber más actividades grupales con las familias porque en esa... en la actividad grupal es donde la familia se da cuenta eh al compartir experiencias con las otras familias se dan cuenta de repente... es un auto diagnóstico también ¿ya? eh y ahí se enriquece como la ejecución en el compartir con las otras familias y hay situaciones similares o situaciones completamente distintas. Si yo... las agregaría más a un eh los talleres de formación y en muchas más temáticas de interés.

Sí, yo no sé la verdad. Este programa hace unos años atrás no tenía el componente de financiamiento... de una iniciativa ¿ya? eh y las familias participaban no teníamos tanto éxito en el interés de participar porque la gente igual por doscientos lucas... igual participa ¿cierto?

Yo pensando en una buena intervención eh profunda y significativa, yo incluso me atrevería a pensar en que podría incluso hasta sacarle el financiamiento.

-Yo creo que uno podría verlo de dos maneras: ¿qué es lo que queremos con el programa, queremos algo ambicioso o queremos hacer algo más con efecto un poco más concreto, tal vez



más simple em y con resultados que se puedan ver de manera más em...? o sea que se puedan ver luego. Es que yo creo que ahí va el tema porque yo de repente, yo que voy conociendo el programa ya hace unos meses em, claro, yo podría pensar que es un poquito ambicioso pero finalmente qué es lo que se quiere de programa. Yo hago la comparación con el PUENTE, con el ingreso ético ahora... sí, porque ahí se hace un trabajo y como en el fondo es la planificación familiar pero son dos años de intervención. Entonces tal vez eh no debería ser tan ambicioso pero ¿de qué manera se pudiese acortar? Em... es difícil pensarlo.

-Nosotros no teníamos información acerca de lo que tú nos estás diciendo. Primero que nada.

Primero que nada, eh, a mí no me sorprende un poco, yo siento que como dice el dicho, el papel aguanta mucho, esto en general, a diferencia de un auto-gestionado, esto aplica un ejecutor ¿ya? Yo me imagino que el ejecutor adapta las preguntas no sé, en alguna medida, no sé si las están adaptando bien o no, eh porque si uno lo piensa, a lo mejor, el tema de autoestima, ¿cierto? Que son muchas variables... las relaciones interpersonales, auto-cuidado, proyección, que generalmente lo que da el índice de habilitación, uno con estar una tarde, un rato con la familia, se da cuenta de tantas cosas, o sea me sorprende realmente que el 80% o la gran cantidad de familias tenga más de un 80%, pensando que de 1 a 100, un 80 es un índice bastante alto.

Porque si no, estamos no sé, haciendo tremenda cantidad de esfuerzo para aumentar un punto, no sé, imagínate 91-95 que suba 96 o se mantenga en un 95, ya sería un éxito no sé, pero ¿1 punto?

-Pasa que yo creo que el cuestionario en sí, eh... sí es lo que nos interesa saber pero, la encuesta de la familia son las respuestas deseables, no las respuestas de como ellos se perciben realmente, son las respuestas deseables para nosotras que lo estamos aplicando, y habitualmente, al menos en el ejercicio de mi labor jaja... el índice o subíndice con menos puntaje es el de relaciones interpersonales, ese. Pero yo creo que las respuestas pudiesen ser finalmente las deseables, y eso no es lo que nosotros queremos, probablemente el contenido sea como mucho más subjetivo, tal vez el momento en que se aplica cuando estamos recién eh, conociendo a la familia...

-Donde la familia tampoco, como que de entrada quiere mostrarse...

-Claro, no tienen la apertura...

-No tienen la apertura de sacar a relucir temas que efectivamente están muy, muy escondidos... además que no se ha generado la confianza...

-Yo creo que pasa por cuestiones metodológicas súper de base, que aquí no están, estamos hablando de índice de cuestiones súper subjetivas, el otro día estábamos en una actividad de cierre y las que arriba en chuchunco city y que cuesta mucho llegar a un cerro que tenemos que llegar en una camioneta así 4x4, porque o si no, no llegamos. Incluso así, quedamos un poco abajo y llegamos

-¿Reñaca alto?

-Reñaca alto, entonces estábamos en la actividad de cierre, en un taller y no sé qué, y estábamos conversando y yo les digo ya ¿y cómo se sienten? Y no sé qué y bla. Y la gente dice, si porque aquí estamos súper bien, que aquí es fácil llegar, nosotros tenemos buenos accesos a las micros, allá en otros lados en donde está malo, donde cuesta tanto, uy si po'... y estaban súper contentos con su territorio porque era de fácil acceso, entonces tú le preguntas a esa persona y te dice uy si nosotros estamos súper bien y no sé qué...

-Nadie quiere estar mal...

-Entonces te digo, aquí hay cuestiones para tratar de objetivar cosas que no son objetivables, sin embargo, es necesario trabajar con números, y con estándares, para administrar una cantidad importante de recursos como la que se está haciendo pero no se hace a través de esa cantidad de papeles que tenemos ahí, toneladas de carpetas por revisar, ni se hace medible de esta forma...

-También es un aporte cualitativo a la...

-No jajaja

-No y sobre todo sin tener conocimiento de para qué es esto. Tal vez lo sepan, pero el... no están como convencidos, porque igual es información más privada...

¿Cierto? si grito, si grito en la casa, una señora que está así acostumbrada a resolver sus problemas con sus hijos y si eso le ha dado resultados ¿se va a reconocer a sí misma como gritona? Si eso tiene buenos resultados hasta... eso es una estrategia, son estrategias que tienen las personas, familia...

-Además que tiene que ver justo con el integrante de la familia que te terciaste hueon, que te contestara el cuestionario, si también tiene que ver con que a veces no se po' la señora eh, tiene una visión más positiva de su familia o le da vergüenza decir ciertos aspectos de su familia, y resulta que los jóvenes, los hijos piensan de otra manera totalmente distinta de lo que piensa la señora pero justamente la que participa es la señora, porque cuesta que participen, entonces total no es una visión total de la familia, es una visión parcializada del integrante de la familia que responde, que generalmente es la señora dueña de casa, que tampoco, como dices tú, quiere entrar a relucir sus problemáticas de buenas a primeras, sobre todo la línea base cuando hablamos del... del, la entrada. Quizás la línea de salida sea más honesta.

-Sabes que lo que más me tiene preocupada a mí... para que es utilizado porque si, primero tiene una primera aplicación y en la segunda aplicación esto debiese mejorar. Cuando yo creo que en muchas empeora, porque te das cuenta por lo temas abordados al nivel del acompañamiento, a nivel grupal, de que efectivamente lo que ellos pensaban que estaba bien, no está tan bien entonces, ahí podría engrupir con el objetivo de que efectivamente está consciente de lo que es una buena dinámica familiar, cuales son las condiciones que más bien debería, o que le gustaría llegar a tener. Pero y con mayor conocimiento, de causa, pero este instrumento es utilizado por una meta, donde debiera mejorar en su segunda aplicación ¿no es así?

-Es que tiene que ver desde donde está planteado el instrumento... Desde donde se plantea el instrumento, eso está, yo creo directamente relacionado con eso, si para nosotros estos subíndices tienen que ver con vulnerabilidad y pobreza están directamente relacionado... deberían responder eso. Pero, lo más probable, como tú lo señalas, claro, no está respondiendo a eso.

-Déjame ver...

-Claro, todos gastan más de lo que tienen

-Finalmente, a mí qué me pasa, tal vez me salga un poquito de esto... Yo diría que la mayoría de las iniciativas están ligadas con eso... con la vivienda, con habitabilidad...

-Más que con dinámica familiar...

-Sí, es para resolver el tema habitacional, la construcción del baño, y que puede tener un desenlace positivo, un impacto positivo en la dinámica familiar cuando se dividen los dormitorios de la pareja con los niños, tiene un impacto positivo en la dinámica familiar, pero eh, la solución concreta es el de habitabilidad

Y finalmente yo me dio cuenta que la mayoría de los planes que se sancionaron están relacionados con eso, con eh... con la mejora del baño, con la mejora de la cocina, con la división de los dormitorios para los niños...

-Mira estoy aquí leyendo algunas preguntas, y nosotros nunca hemos hecho el ejercicio de aplicarnos nosotros mismos el cuestionario

Yo siento que ninguna de nosotras vive en pobreza, la verdad, pensando en nuestro equipo... si me preguntan y me dicen por ejemplo, eh... ¿mi familia se relaciona con otro vecino? No, porque la verdad yo no conozco a mis vecinos, yo salgo en la mañana, llego en la noche y no tengo idea quien vive al lado mío

Y muchas otras cosas más, ¿mi familia se siente estresada? Y sí, mi familia está estresada, eh... ¿mi familia grita y se insulta? Eh no, no sería, pero ¿mi familia gasta más de lo que gana? Por supuesto que gastamos más de lo que ganamos, entonces siento, como dices tú, que no se relacionan mucho estas preguntas con el hecho de que estamos trabajando con familias vulnerables o trabajando con un tema de pobreza, o sea empiezo a pensar, como hipótesis que este tipo de preguntas la gente pobre que vive en pobreza y vulnerabilidad eh... tiene de por sí una nueva dinámica familiar con pobreza, yo conozco a familias que no viven en pobreza, y tenían un pésimo índice

Yo siento que quizás, ahí hay muchas preguntas que son afirmaciones en donde la familia es demasiado dicotómico, donde la familia está de acuerdo o en desacuerdo o mas menos de acuerdo pero no mide el grado, por ejemplo, si yo digo eh... reconozco los conflictos que tiene mi familia, completamente de acuerdo yo diría en qué grado de 1 a 10 usted te diría que lo

reconoce... ¿un 5? ¿Un 7? Yo creo que avanzaría un poco más quizás, con respecto a estas afirmaciones midiendo el grado con respecto a esa afirmación eh...

-Revisar las escalas entonces con que se mide...

-Por ejemplo en familia se dice que se respeta las debilidades de cada integrante, yo puedo decir sí pero un sí mmm yo creo que sí, pero a lo mejor me gustaría saber en qué grado piensa la familia que se respeta... porque hay tiene un avance, partimos con un grado de 1 a 100 un 30% y terminamos con un 50%... con respecto al tema del respeto, por ejemplo... eh yo creo que la intención, como dices tú, ha sido buena porque nosotros hace unos cuantos años atrás no teníamos estos instrumento, estábamos mucho más en el aire, era mucho más subjetiva la evaluación, yo creía que la familia estaba mejor porque la señora entrevistante sí estamos súper bien, pero cambian sustantivos la verdad, lo único concreto es que la señora se compró una mesa, amplió la casa, estamos más contento porque tenemos una pieza más, el cabro chico está más tranquilo allá con esos cambios concretos en la vida... eh creo que es un avance hay que seguir avanzando, yo siento que el querer medir ya sea por el tema del autoestima, proyección, que se yo... relaciones interpersonales cuando las pongo en cuestionamiento que sean esas como las variables, pero sí siento que le instrumento hay que darle más vuelta, cambiar la escala, o yo siento que debería ser más como una graduación... con respecto al respeto, la convivencia, con respecto a la capacidad de tomar decisiones cuando yo siento que debo tomar decisiones sino que ¿usted toma decisiones? Si ya, pero en qué medida siente usted por ejemplo que tiene la capacidad de tomarlas libremente, no de 1 a 10, yo creo que un 7.

-Sí, sobre todo porque estas afirmaciones evocan recuerdos, evocan... y la gente se va al pasado, evocan la experiencia que han tenido y no todas las experiencias han sido como para poder medir si están en desacuerdo, acuerdo... o sea sí, pero no.

-Cuando tomamos una mala decisión, analizo cual fue mi error, la verdad es que no siempre es así todo depende de la situación y no te da la oportunidad de responder a situaciones que efectivamente haz tomado decisiones así hay que compensar si hay un 30, un 50, un 80... entonces es más fácil aceptar la posibilidad de graduar con respecto a eso, la verdad que no es normalmente acuerdo o desacuerdo es un grado de la vida que abarca todo lo que va cambiando hace 10 año atrás, ahora en la actualidad, obviamente un promedio va cambiando. Yo sí, mi familia ha puesto no, somos todos distinto, no sé habría que hacer un promedio familiar porque esa es decisión de la persona que responde la encuesta.

-Sí po' además insisto que la persona que contesta la encuesta en una primera oportunidad, luego por pasar por los talleres que esto... estos temas estas afirmaciones están relacionada con los contenidos de los talleres probablemente puedan responder con mayor conocimiento, respondan...

-Yo creo que la aplicación de la línea base está sobre valorada y ya la línea de salida es mas veredera, como dice Carolina, Carola ya por ejemplo tener en conocimiento que se refiere por

respeto a que se refiere con proyección, a que me refiero con tener expectativas, con meta familiar

-Meta familiar a una familia, a una persona que se supone que está en pobreza en vulnerabilidad, como son las familias que participan con nosotros, eh no ha tenido ejercicio de llegar a una meta, ¿cómo va a saber eso?, ¿cómo vamos a poder registrar?, porque insisto esto evoca experiencia, evoca recuerdo, depende de la estrategia que tenga cada familia

-Todas las anteriores.

-Yo creo que la aplican en conjunto, van leyendo la afirmación como una prueba, a mi me parece, me hace más sentido esa de esa manera no se a ti Andrea.

-Mira yo creo que en general, que no hay tampoco una orientación precisa, de que usted debe hacerlo de esta manera, ¿ya? Esto tiene que ver con que hay personas analfabetas o algunas personas que la verdad que son, que tiene algún tipo de retraso que se yo intelectual y que no entienden lo que leen, entonces yo me imagino que la gran parte, la gran mayoría de los casos es el profesional quien va leyendo eh las preguntas y tampoco las debe leer textual, quizás las acomode un poco a la realidad de la familia que se yo al entendimiento y le explicara más o menos las alternativas, yo siento que en ese sentido también se pierde un poco la objetividad, porque también depende ahí de la persona que está leyendo incluso puede que oriente las respuestas, porque pueden que ellas digan “si pero mira, me dice que sí pero no es todos los casos” entonces ¿qué es eso? ¿Es un sí? Porque no hay una alternativa “si, no en todos los casos “Ahí está el tema de la escala.

-Si además lo que para una persona es haber cumplido una meta puede ser que el hijo haya terminado octavo básico, mientras para otra puede ser que haya entrado a la universidad, o no sé qué haya terminado cuarto medio, es tan relativa la respuesta.

-Yo creo que en general, yo bueno como encargada tampoco estoy más en el escritorio, el proyecto del año pasado era estar en terreno, cuando uno deslumbra eso y cuando una va y hace que se yo, hace sus visitas de terreno y ve ciertas familias eh yo diría que yo dividiría en algunas categorías, hay familias que tienen y no sé si eso se condice no hice la correlación entre la visión que tuve de esas familias a cómo fue su entrevista, la respuesta, siento que las familias más aptas o tenían mayor nivel de entendimiento , mayor nivel de educación, habían familias que tenían súper claro cuál fue el proceso que vivieron, había una que venía separándose, yo me di cuenta y me separe de mi marido, hay gente súper contenta con esa decisión, yo siento que hay algunas familias que se dieron cuenta de este proceso que estaban viviendo para que era, que tomaron alguna decisión durante el programa y que eso a veces las pequeñas decisiones tuvieron grandes efectos súper beneficiosos en su familias, o sea grande cambios y dependiente de la inversión que era de dos y que rescatan eso, ese es un grupo minoritario de familias, de 10 familias yo me encontré con 2 de ellas, donde fue súper agradecido, digamos el tema de contar con un profesional que la escucharan, donde poder tener el espacio y darse el espacio de dejarse de hacer las labores familias y sentarse y conversar, con alguien en tu casa y que vaya y que tenga que estar

ahí y te escuche todo lo que tú tienes para decirle, sin los niños, aunque uno trata como de integrar a la familia pero de repente hay temas que la señora hay temas que quiere hablar sola y está bien que lo hable sola, sin los niños, de darse un respiro, que alguien me escuche que se yo, súper agradecida de eso, de darse de cuenta de una situación y tener herramientas para poder tomar una decisión o ciertas decisiones que cambien su vida, esas son las menos familias yo diría que un 20%, yo diría que hay un grueso de familias que eh que dice "si señorita estoy súper contenta porque", y te habla mucho de la inversión de lo que hizo y súper agradecida, porque si igual lo pasamos súper bien con las niñas que venían, súper simpática las profesionales, la asistente social...

-La asistente social del FOSIS porque no logra identificar, que hay un intermediario.

-Y lo pasamos muy bien durante, lo que me encanto del curso muy bien atendido, el desayuno, la colación estuvo espectacular, el material que me dieron, súper agradecida del FOSIS, pero no hubo mayor incide con respecto al procesos que se vivió. Yo diría que hay un grupo menor, yo diría muy menor, con menos del 10% que puede decir que no le gusto el programa, menor, porque siempre la gente va a rescatar algo, porque por último se compró un escritorio, se compro una mesa, no sé qué, una cosa que no tenía, que en el peor de los casos lo ve por ese punto de vista. Ojala tuviéramos más familias como ese 20% que te digo que es la familia que realmente se dio cuenta de lo que vivió, de este proceso, para que le sirvió el programa, cuál era el objetivo eh y no se centró simplemente en el resultado, si no más en el proceso más que el resultado, yo diría que un 20% 30% familias que pudieron responder y generalmente son familias donde lamentablemente tienen un mayor nivel de educación formal eh son un poco más mayores, nos encontramos muchas familias jóvenes, independiente de la educación formal, hoy en día nos encontramos con muchas familias compuestas por jóvenes, mamás solteras con 2, 3 hijos, lolas de 20 o 25 años donde no hay mayor proceso mental, al respecto de, de lo que está viviendo, muy viviendo el día, eh muy centrada en los niños, que la crianza, que se yo, que el día día, y la gente mayor que yo me he encontrado, personas cerca de 60 años, tiene mucha más conciencia del proceso que han vivido, independiente que tengan menor nivel de educación formal. Si un tema etario y ellos sí, solo la gente muy mayor, agradece mucho mucho el programa, por la posibilidad del espacio, por la oportunidad de conversar, de ser escuchados que se yo, ellos si agradecen muchísimo muchísimo el programa.

-Sí, se crea un espacio muy positivo para ello.

-De integración, como de, efectivamente sentirse valorado. También entonces difícil decir las familias del programa, porque tenemos familias tan diversas, eh también tiene que ver con quien al interior de la familia se trabajó, puede no sé porque el caballero es una persona súper valiosa, rica en experiencia, pero tiene que trabajar y nunca lo pillas pa' poder estar con él en la entrevista.

-Uno podría pensar que las familias más jóvenes están más preocupadas por resolver lo inmediato, más que sentarse a conversar a analizar, eh temas que igual son de interés, pero están más preocupados de resolver el día a día, como es, como resolver eh la alimentación.

-Siempre preguntando usted señorita y puedo controlar el programa de la máquina de coser, etcétera, que tienen un negocio, principalmente generación de ingreso.

Yo siempre he dicho que eh... este programa debería de aquí derivarse a su emprendimiento, haber trabajado en familia para de aquí sacar aspectos necesarios para enfrentar un emprendimiento, pero la capacidad no surge espontáneamente sino trabajara con un programa previo de este estilo con psicoanalismo componente todo, así en una familia podemos derivar su emprendimiento, que yo siento que daría mayor posibilidades de éxito, yo supervise hace muchos años el emprendimiento y me daba cuenta que detrás del fracaso del emprendimiento no era el tema con el emprendimiento mismo sino tenía que ver con las características personas de la familia que hacia el emprendimiento, entonces yo decía, las derivaría a trabajar en familia no sé trabajar un año estos temas. Ahora internamente nosotros deberíamos hacer un tipo de metodología distinta para agarrar esa familia, hacer un diagnóstico amplio y derivamos si esta familia se deriva en emprendimiento, claro lo que hacía mejor el Puente, ¿cierto? Si estas familias necesitan un programa Puente o de ingreso que se yo, o de larga data.

-Es que por eso todo depende de las expectativas que tenemos con este programa, qué es lo que queremos resolver...

-Es un pincelazo, para que la familia tenga conciencia... ya puede ser... pero hay que resolver temas así como culturales y así como ya eternos familiares es muy, muy difícil

A veces la familia, hemos tenido situaciones en que la familia podremos decir que quedan peor que antes porque efectivamente algo sucedió pero el tema es que nosotros nos vamos... se va el profesional que atiende a la señora y la señora se queda con el problema ahí

-Ah y además tenemos el problema que al ser corto, porque son 7 meses, después no se tiene el tiempo para cerrar esos temas para abordarlos, trabajarlos, para intervenir de la manera más adecuada. Eso se echa de menos, las temáticas que se abordan en los talleres no son... no son un tema que se pueda agotar en 7 meses

-Aquí llegó otra compañera del interior de Quillota, de Petorca. Estamos con la empresa que está haciendo, consultarse con ella, estamos haciendo un análisis de los instrumento no cierto del cuestionario de habitación de familia, y de la comunidad, y aquí estamos trozando el instrumento con sus fortalezas y sus debilidades

-Oye y no vimos comunidad, hablamos solamente de familia.

Sí, ahí trabajamos con la familia pero ya no son en su mundo interno, no a nivel interior, sino que las relaciones entre familias, si ya son complicadas al interior de las familias imagínate entre familias, aquí trabajamos con las organizaciones o con las familias organizadas formal o informalmente con la comunidad eh... ya sea a través de una figura legal, ya sea la junta de vecinos, organización establecida o con familias de una comunidad que comparten ciertas características y aquí tu de das cuenta también que cosa que no se toca en familia es como el territorio incide en el nivel de pobreza, incide en tu capacidad de salir adelante, lo que si se ve en

comunidad, nosotros en familia trabajamos al interior de una familia, pero el entorno en el cual está situada la familia casi no se toca, porque es distinto trabajar con una familia que vive en una parte urbana completamente digamos urbanizada con servicios básicos que trabajar en el campo con una familia con otras problemáticas independiente de las problemáticas que tengan al interior de la familia está ahí aisladas, con problemas de locomoción, problemas de acceso al trabajo, educación de que se yo de... medioambientales, muchos problemas medioambientales cosas que inciden en la familia propia pero no se tocan para nada. En comunidad yo creo que es más cierto el cuestionario, porque la gente es súper crítica a nivel comunitario que a nivel interno de la familia, entonces el cuestionario base te lo pueden destrozarse para hablar de su comunidad que son mucho más descarnados y real cuando hablamos de este índice eh... y aquí si se siente como que el trabajo, porque son menos meses son 6 meses de trabajo con la comunidad, aquí como hay una obra en concreto y la obra ya es un producto pero el proceso es mucho más evidente .

Tú entras a una familia y puede ser de todo, distinta y todo pero igual tienen una lógica y una dinámica común, pero cuando trabajas con comunidad ves distintos tipos de familia, distintas visiones contrapuestas una con otra. Es rico el programa en ese sentido

-Tenemos que ver comunidad porque viven una cerca de la otra, pero en realidad no tienen vida de comunidad porque no hay contacto entre ellos. Empezamos desde cero porque los vecinos tienen que empezar a conocerse, el cuestionario asume que ya hay algo, pero nos hemos enfrentado a situaciones en que no hay nada.

-Sí, sería ideal, pero como siempre estamos cortos de lucas. Aquí el programa no es el instrumento, ni el programa ni la metodología sino que no tenemos lucas, para poder hacer los enlaces debemos hacer maravillas con la poca plata que tenemos porque no son las prioridades del FOSIS. Queremos facilitar familia con un territorio común para entrelazar.

Lo ideal se da cuando tengamos harta plata y tengamos un tipo de encadenamiento que sería fantástico... nosotros estamos claro que eso sería un camino virtual mucho más provechoso, porque incluso trabajando la segunda etapa de la familia no se sentirían tan abandonados habrían un contacto, aunque no sea el mismo ejecutor, con FOSIS un contacto de desarrollo, luego un contacto al interior de mi comunidad y luego ya de manera formal se podría auto gestionar nuestras propias soluciones. Pero hay razones lógicas, políticas y de presupuesto y uno debe contar con la misericordia del presupuesto, pero aunque sean pocas lucas los municipios se pelean porque tiene que ver con su gestión y planificación.



#### **4) Jorge González. FOSIS VI Encargado Regional de Programas.**

Eh bueno a partir de la reforma procesal penal, también cambiaron los modos de las sanciones con los infractores de ley, como los adolescentes. Y de ahí trabajé en Valdivia y después me vine de Llay Llay, ahí trabaje como...como coordinador de redes y, ponerle así "jefe técnico" de una institución que prestaba servicio al SENAME pero en el área de, que es proteccional. De ahí me vine acá, presenté una propuesta de, para el programa "abriendo caminos", adjudicamos, de ahí trabajé como tres meses y después me vine a vivir para acá.

Yo soy sociólogo, tengo un magister en comunicación y eh bueno y acá dedicado más a temas de vulnerabilidad.

O sea a grandes rasgos sé que es recoger algunas observaciones, con respecto a lo...

Eh mira con respecto a la familia, bueno, nosotros dentro del proceso de planificación, dentro de la planilla hay un plan de, una planificación de la inversión programática esa planificación eh arroja, o sea considera ciertos criterios para la focalización de los proyectos, este año.

Son claro, es que los envía el central, pero la región también hace interpretaciones de, por dar un ejemplo este año se nos solicitó que el 60% de los recursos eh destinados a al FOSIS, fuesen eh orientados, o sea sus beneficiados fuese el 40% o sea el 60%, el 40% de las familias de las comunas con mayor vulnerabilidad, entonces se arrojó, se hizo un cuadro por lo tanto se arrojaron ciertos datos y eh a partir de esos datos eh nos entregó un concentración demasiado alta en la provincia de Cardenal Caro, eso quería decir que si nosotros teníamos que focalizar, o sea dejar como comunas prioritarias 13 comunas, a los menos 8 o 9 eran de la, del sector entre Cardenal Caro y Colchagua, ¿Qué significa eso? Que para la provincia de Cachapoal era muy, era menor eh la cobertura que podía llegar en programa, digamos todos los programas, por lo tanto.

Claro, no para todos los programas esa es la idea, Y se aplica un nuevo criterio, bueno se trabaja con, con el central y se propone un criterio provincial, o sea usaron el mismo criterio del 60-40 pero, a nivel provincial, o sea por cada provincia sacar el, sacar a las comunas más vulnerables, por lo tanto ahí hubo, se repartió de manera de más eh digamos homogénea por decirlo de alguna manera, la distribución de los programas, eso inicialmente. Con respecto a la focalización de los programas de familia, la comuna que es que ya es favorecida con el programa se hacen mesas técnicas de focalización, esa mesa técnica de focalización es convocada por cada uno de los agentes de desarrollo local, que en conjunto con los directores de desarrollo comunitario más la jefa de las unidades de acompañamiento eh, crean y definen un perfil de familia, al cual quieren dirigir este programa.

Yo soy encargado regional de programas.

Bueno aquí la buena la, en términos organizacionales ahí igual hay eh podríamos decir inconsistencias, en términos de estructura organizacional, acá eh la figura del DGP, está la figura del DGP y dentro y nosotros somos como, acompañamos al DGP.

No es él jefe, es “JDGP”, es el Jefe del Departamento de Gestión de Programas, el jefe del departamento de gestión de programas donde están las tres líneas, empleabilidad, emprendimiento y acción eh, el bueno, tiene un asesor, un profesional que lo asesora, pero a su vez tiene a estos tres encargados de línea, que en términos jerárquicos nunca se ha definido cuál es la estructura específica.

Yo soy uno de ellos, entonces ¿yo qué hago? entrego más bien la coordinación de los programas y las orientaciones técnicas y administrativas de los programas de acción, más los ADL que son los Agentes de Desarrollo Local, que desarrollan que hacen su trabajo en términos territoriales.

No necesariamente, muchas veces sí, es que nosotros lo que buscamos también, por una cuestión de tiempo, por una cuestión de exigencia laboral, permanecer harto tiempo acá y auxiliar, por decirlo de alguna manera, a los profesionales que son agentes de desarrollo local, pero en mi caso a quienes no son del área social, en su quehacer, por ejemplo hay ingenieros que van, que necesitan a la, pero en realidad no tienen el manejo u la digamos la preparación para poder llevar esa mesa.

Entonces se define la temática, hasta el año pasado se definía la temática, este año se definió la temática en bases, las bases de licitación señalan que van a ser beneficiado familia que alguno de sus integrantes hayan sido vulnerados en sus derechos, no solo no le quisimos nombrar violencia intrafamiliar, ni vulneración de derechos o negligencia parental, en fin no, quisimos dejarlo así más bien, familias que uno de sus integrantes haya sido vulnerado en sus derechos, por lo tanto a partir de ese criterio nosotros vamos trabajamos, en esta mesa técnica. Esta mesa técnica de focalización, es una mesa local que tiene un resorte local, que trabaja en conjunto con el agente de desarrollo local y que a su vez invita a otros actores relevantes que nos puedan entregar información al respecto, una vez que definimos la temática, nosotros llamamos, o sea esta mesa cita a otros actores relevantes que nos puedan entregar más información para buscar a las familias que obedecen a este perfil, entonces en una o dos sesiones, máximo dos, máximo tres, nosotros podíamos estar en condiciones de decir “Ya estas son las familias que van a ser beneficiarias del programa de acciones familiares”.

Justamente, no allí focalizamos a la familia, allí identificamos a la familia específica, la familia Pérez, la familia Gonzales, Gonzales Leiva, la familia Pérez Gonzales.

Sí, es que la idea es la siguiente, nosotros como somos promotores del desarrollo local, llegamos a través de la gente de desarrollo local a las comunas, dada la eh importancia o la relevancia que tiene el municipio, este es un actor fundamental, definimos una temática que ellos vean como es necesaria, llamamos más actores. Esta mesa de focalización también es una mesa que más adelante se cita, para validar también los planes de las familias que justamente focalizamos, y para el cierre del programa para entregar a estas familias en otra condición y darle continuidad a la intervención que el FOSIS ha realizado con ellos y también dejar algunos puntos, dejar algunos puntos que eh que puedan ser críticos o fijar ciertos puntos de intervención que puedan ser eh relevados eh en términos de continuidad eh en sentido de continuidad, para que estas familias

tampoco no terminen su intervención ahí y después se vean, se sientan en la indefensión. La idea es que el municipio nos entrega a familias en un situación A, según el índice de habilitación social, nosotros le entregamos una familia en condición B según el mismo índice, pero a partir del mismo índice nosotros podríamos incluso hasta hacer un seguimiento en un periodo determinado que ya con el acompañamiento del municipio podrían superar ciertas etapas o ciertas condiciones.

No, es que la idea es que sea el municipio y quienes son parte de la mesa, muchas veces eh parten o sea son parte de esta mesa colegios conocemos, o sea reconocemos que los colegios son eh instituciones que nos acompañan y nos ayudan harto en este trabajo, pero también necesitamos que el colegio se haga cargo del rol que eh les toca cumplir en su minuto eh para darle continuidad a esta intervención, vemos en ese sentido son como, podríamos decir que son aliados estratégicos los colegios a nivel local, ese es el tipo de focalización de la familia.

El criterio, mira ahí el criterio fue diferente, ya el criterio no fue igual que el 2015, el 2015 nosotros definimos en base a que la temática eh a tratar, el 2013 no se definió en base por lo tanto fueron las mesas de focalización las que definieron la temática.

No, no puso las condiciones, ahí nosotros qué hicimos, más bien abrimos los oídos a las autoridades locales y digamos a los DIDECOS para dar, intentar dar respuesta a sus necesidades, a las necesidades que ellos veían, nosotros el año 2012 aplicamos el instrumento que nos sirvió, que nos sirvió para orientar y para planificar, eh y claro, definir temáticas era más complejo. Este año lo hicimos porque necesitábamos que los equipos profesionales que postularan a la ejecución de los programas, ya tuviesen una experticia, y a partir del mismo instrumento que aplicaron que se aplicó el 2012, dijimos “saben que acá de todas las comunas que nosotros tenemos focalizadas este año eh, de las 5, 4 hablan que una de sus prioridades, o sea esta en sus primeras tres prioridades, eh abordar temáticas de violencia intrafamiliar”, vulneración de derechos infancia-adolescencia.

Al comienzo si, esto corresponde al 2013, el 2013 no fueron llamados, o sea no fueron eh definidas las temáticas a priori o sea en base, si no que fueron definidas temáticas a nivel comunal en cada una de las mesas de focalización, entonces ahí se aplicaba más bien un criterio local, que surgiera desde lo local, digamos desde adentro, creyendo en la idea del desarrollo endógeno, esa es como nuestra en ese tiempo la bandera de lucha.

Eh con respecto a comunidad es similar, pero aquí se define la comunidad también en esta mesa de focalización, obedece a muchos criterios, acá hay criterios técnicos, hay criterios político estratégico que definen los mismo municipios, ahí tenemos que llegar a consenso, acá la orientación técnica que promueve el FOSIS vs la técnico político, estratégico, que entregan también los municipios, ahí deben generar un dialogo tal que vaya eh respondiendo de mejor manera la política pública que se quiere intervenir, que se quiere implementar en las comunas y también se hace de la misma forma y bueno ahí también se aplica los componentes.

No, lo auto gestionado es un fondo concursadle, nosotros hemos trabajado con lo auto gestionado, hemos tenido hartos escenarios eh, no sé si el año 2013, porque el año 2013 es el que

van ustedes a estudiar, lo voy a ver porque el año 2013, no me atrevería a decir que el mejor de los años para, con respecto lo auto gestionado, si mal no recuerdo déjeme ver..., voy a ver en la matriz, nosotros hemos trabajado más bien con eh, claro con fondos concursables, hacemos un fondo concursable y ese fondo concursable después es llamado, se llama a concurso, a ver el año 2013 nosotros trabajamos eh, claro trabajamos hicimos, no allí trabajamos con campamentos, definimos trabajar con campamentos que nosotros, ese año fue un año pobre en cuanto a presupuesto para el componente del fortalecimiento del tren comunitario tuvimos 3 millones de pesos, miento 4 millones de pesos, nada muy muy poco, y ahí se hicieron se hizo un fondo concursable, en donde se llamó a participar a campamentos de la región y ahí fue favorecido el campamento Galvarino de Rengo, el Javier Carrera también es de Rengo y Rancagua, se focalizo Rengo y Rancagua porque son dos las comunas con mayor número de campamento, ese fue el criterio para bases, y ahí participaron, fueron 60 beneficiarios finalmente y participaron estos tres.

Un millón, un millón en ese caso, ya para otros años fue diferente eh, es que ese mismo año ejecutamos algunos programas, pero son programas con recursos que están asociados a los programas de invierno y tuvimos en el programa “juntos nos protegemos del invierno” que también trabajamos con campamentos y eh ahí nosotros trabajamos con... tuvimos 10 campamentos que beneficiamos, tuvimos 15 millones de pesos para repartir y beneficiamos a 15 campamentos.

Del año 2013 si, no sé si este también es auto gestionado, también lo podemos meter dentro de la bolsa de los autogestionados, donde también se aplica la ah, el índice de habilitación social y eso.

Si hay una vinculación, hay una vinculación que más bien opera eh em, opera desde eh, desde la lógica locales y desde nuestra lógica institucional, desde nuestra lógica institucional eh se busca más bien orientar nuestro trabajo en la línea de acción en la habilitación de las familias, primero, nuestro primer paso es familia, a partir de eso eh, a partir de del fortalecimiento de la vida en familia nosotros podemos lograr, primero lograr un mejor índice de habilitación social una vez que las familias eh teóricamente, hipotéticamente están habilitadas perfectamente pueden llegar a cualquiera de nuestras líneas, pueden mantenerse en la línea de acción, ser parte de una acción comunidad, pero lo importante para nosotros es que puedan también dar el paso para otros programas, tanto en la línea de emprendimiento como en la línea de empleabilidad, entonces digamos ese es como el primer eh, este es el paso inicial, como también puede ser el paso inicial el programa de fortalecimiento de la acción comunitaria, o sea de la vida en comunidad, porque nosotros si bien trabajamos como con las comunidades, son las familias las que son parte de estas comunidades y en el reconocimiento de sí mismo, en el reconocimiento de los pares también pasa la eh hay una etapa de habilitación de las familias mismas y de las personas que lo componen, en ese sentido partimos por lo social, pero tenemos el impacto en los familiares, también digamos es un juego inverso puede ser el punto inicial el fortalecimiento en el área en familia como la vida en comunidad.

Claro, es con la comunidad pero también se trabaja con las familias, entonces se toman temas que son familiares pero que tienen un impacto comunitario y temas comunitarios que tienen un

impacto familiar, o sea , tenemos educación financiera que es transversal para todos nuestros programas eh, dinámica familiar en el caso familia pero también eh, resolución pacífica de conflictos en el caso de comunidad, entonces hay ahí una relación íntima, en eh en el de familia hablamos de habitabilidad, tenemos un taller pero en el otro tenemos un taller de habitabilidad y entorno, entonces claro el impacto, el impacto en ese sentido hay un dialogo permanente entre la familia y la comunidad, no entendemos a ambos actores o ambas dimensiones como eh dimensiones eh aisladas.

Es que podría, como le digo, puede ser, nosotros buscamos también darle algunas ciertas continuidades pero, no siempre se da.

Claro, o mantener, por ejemplo podemos empezamos a familia, pasamos a una comunidad, familia después pasamos comunidad y después pasamos al fortalecimiento de la acción comunitaria porque es donde hay recursos, entonces una vez que nosotros le entregamos ya las herramientas y las capacidades a las familias, nosotros estamos en condiciones de decirle “mire participe de este fondo de este fondo concursable ” que es en el fondo el fortalecimiento de la acción comunitaria , ustedes ya pasaron el , ya pasaron la idea de fortalecer la vida en familia o en comunidad, ahora ustedes tienes la posibilidad de actuar porque ya tiene ya está ya fue fortalecida su vida.

Claro presentar un proyecto según nuestras bases según nuestro formato y nosotros tenemos la posibilidad de eh de financiarlo a partir de eh digamos de este espacio.

Son proyectos, las hay de todos, mejoramientos de la sedes comunitarias, actividades infantiles, nosotros el año pasado trabajamos con temáticas eh que estuviese orientadas eh a niños, niñas y adolescentes, el año 2013 eh trabajamos también con la búsqueda de implementación para los, para los campamentos, bueno ahí tuvimos una implementaciones de una sede, una biblioteca infantil en el caso de Rengo, tuvimos también una construcción e implementación de un espacio comunitario en el caso de la villa Javiera Carrera , que a su vez ellos fueron, ese fue entretenido, porque nosotros también buscamos conocer la eh la etapa en la cual eh van viviendo cada una de las comunicadas o cada una de las familias, como esto está focalizado a campamentos ¿nosotros qué hicimos? Nos olvidamos de eh em de que el campamento era solamente el que vive o sea las familias, las familias que viven en tal lugar, en tales y tales condiciones... nos dedicamos también a hacer una lectura eh una lectura de las etapas que van viviendo las familias que viven en campamentos, por dar un ejemplo en la villa Javiera Carrera ellos habían sido erradicados hace muy poco entonces ellos tenían conductas de campamentos, o sea ellos vivían en el campamento aun, vivían en casas pero tenían dinámicas de campamento, entonces ¿nosotros que teníamos que hacer?

Y fueron trasladados todos juntos y habían ciertas diferencias, no todos eran de campamentos había una que otra familia que era parte de un comité en fin, entonces ahí se intervino con un programa de acción en familia de eran 30 casas por dar un número, 30 por ahí y habían 25 beneficiarios, o sea 25 familias que podían ser beneficiadas y aquí cada uno de los beneficiarios, cada una de las familias em adquiere o se le entregan 200 mil pesos de recursos de inversión,

entonces ahí se generaron algunas tensiones, pero para liberar aquellas tensiones dijimos, bien nosotros estamos trabajando aquí, queremos fortalecer la vida de todas las familias le dimos prioridad a las que venían de campamento, pero les dijimos, pero ustedes pueden participar del programa de un fondo concursable para campamentos aun cuando ustedes ya no son campamento pero si necesitamos darle apoyo en este minuto, que es el más complejo, para la gente que vive en campamento llegar a su solución habitacional requiere muchas lecturas de sus comportamiento tanto eh en términos de dinámica familiar como en términos económicos, o sea hacerse ya cargo de las cuentas de la luz, el agua ya para ellos es complejo, entonces... hicimos el programa de protección de familias, donde están dinámica familiar, educación financiera y eh habitabilidad, pasamos ahí en ese sentido en esa experiencia pasamos a el fortalecimiento de la acción comunitaria donde implementamos una sede donde ellos podían más adelante, empezar a organizar su vida en comunidad, entonces ahí nos pasamos del familia a una acción comunitaria porque ellos ya en si tiene el capital social, ellos vienen con un capital social desde el campamento, al cual deben integrar a las demás personas que viven en el mismo espacio, pero que ya no viven en el campamento, pero buscar la forma de tener mejores eh mejores condiciones de vida, mejorar la calidad de vida de esta comunidad, como, así son como las experiencias que se han dado en el quehacer; nosotros jamás nos hemos fijado, así una línea, una línea eh una línea de intervención que haga que cada uno de estos estadios eh de desarrollo familiar y comunitario tengan que operar bajo una misma lógica, no es que el familia nos lleve a los comunidades y el comunidades nos lleve a la acción en comunidad, o sea , la acción comunitaria no, un familia nos puede llevar a un acción comunitaria y una acción comunitaria nos puede llevar perfectamente a un comunidad después, así podemos ir jugando, eh se nos proponen algunas cosas pero eh siendo honesto eh también hay mucho ahí que se deja a la suerte eh en el sentido que eh no depende de nosotros quienes participan y quienes no participan de los fondos concursables. Nosotros podemos buscar podemos buscar, nuestros agentes de desarrollo local hacen, buscan, eh orientan a las organizaciones para que participen, promueven nuestros fondos pero al fin y al cabo depende en primer lugar de eh de las ganas que tengan de participar, eh depende también de la gente de desarrollo local eh como promueve su fondo concursables, depende también del alcalde de turno si lo apoya o no lo apoya en términos de eh respaldarlo al jurado , porque estos son todos con financiamiento IRAL, entonces tiene jurado, entonces si el alcalde no va al jurado, o no manda a un representante, si es un voto por comuna y esa comuna no fue, no hay voto y no hay proyecto, es así eh así de drástico, por lo tanto tampoco el sistema promueve, promueve eh experiencia autónoma o castiga la autonomía de las organizaciones con respecto a los municipio, la tiende a castigar porque si yo soy autónomo y no depende del alcalde para representar mis propuesta, pero el jurado, el jurado si depende del alcalde y ahí yo voy a perder mi propuesta por muy buena que sea, ahí hay un mal ejercicio de las eh de las posibilidades, o sea se resta posibilidad para experiencias autónomas.

Yo me atrevería a decir que eh que (el entrevistado habla por teléfono) yo creo que en términos familiares, en un primer momento, eh logramos primero un ordenamiento u avanzar en un ordenamiento de los recursos económicos que las familias manejan, sobre todo en el programa de educación financiera, ahí eh digamos los adultos responsables, en este caso las dueñas de casa son

las más receptivas al respecto, pero ellas eh se asombran del manejo que ellas tienen con los recursos y lo fácil que es dado un juego con el cual nosotros trabajamos, entonces en forma didáctica aprenden algo que desconocían totalmente, por lo mismo se asombran, se asombran de su comportamiento económico o financiero como se vinculan con la banca, como se vinculan con el retail, como se vinculan con el negocio de la esquina.

Claro, o sea lo hacen, lo hacen pero ahora lo entran en razón, lo hacen lo hacían por inercia, ahí en el eh yo creo ahí que hay un avance importante, o sea ahí podríamos perfectamente y es parte de los diálogos del discurso, de nuestros usuarios u usuarias de que ellos nunca se habían dado cuenta de lo mal que estaban gastando los recursos, sobre todo en el no conocer las tasas de interés, de pagar en cuotas, y de darse cuenta que pago una, dos o tres veces el televisor, eso y darse cuenta que también existe una capacidad de ahorro, aun cuando sea mínima pero existe la capacidad de ahorro. Con respecto las dinámicas familiares, también yo creo hay un avance en eh dentro de los testimonios eh de las relaciones, las dinámicas de comunicación dentro del núcleo familiar, la comunicación no es eh un bien que sea de uso cotidiano en las familias, digamos la comunicación en términos de utilizar un lenguaje eh que nos permita enfrentar problemas familiares sin la necesidad de llevarlo a puntos críticos eh en la relación, o sea eh hay un mejoramiento de la dinámica familiar dado que se promueve el diálogo como un mecanismo de resolución de conflicto y no el conflicto como mecanismo de resolución, entonces eh el testimonio, es que yo no hablo con mi marido de ese tema porque es tabú, no se puede hablar, la niña fue vulnerada por el tío en fin, ese tema no se habló más, se deja ahí pero la niña en incuba temor, incuba reacciones que no son propias de una niña y así.

A buscar a que las familias logren encontrar los espacios de diálogos para enfrentar situaciones específicas, el orden en la casa, los temas de habitabilidad, ahí van todos encadenados muy relacionados, dinámica familiar, educación financiera y habitabilidad van muy de la mano, eh en el caso nuestro, eh nosotros trabajamos con muchas familias que viven en situación de hacinamiento por lo tanto hay dinámicas familiares que eh que no responden o sea que responden a aquella situación y que no responden a una eh digamos a una dinámica saludable o una mejor dinámica, a una dinámica familiar sin conflicto o sin vulneración de derechos, entonces yo creo que ahí hay dos cosas específicas en términos de eh de el uso recursos en educación financiera el diálogo como una herramienta válida para enfrentar situaciones y darle solución y finalmente los temas de habitabilidad son lo que eh en gran medida responden eh y son parte de los planes de trabajo familiar y de las iniciativas familiares ¿Por qué? Porque el tema de la habitabilidad es la incubadora de los conflictos económicos, del conflicto de las relaciones que se dan en eh entre las familias y finalmente eh en los planes de trabajo familiar y las iniciativas familiares tienen mucho que ver con habitabilidad, o sea ellos prefieren invertir en gran medida los 200 mil pesos en que ya los niños no duerman los dos en la misma cama si no que compremos camarote, eh de un cierre para la pieza de la niña que ya no es niña si no que es adolescente para que ella tenga su espacio, su privacidad, eh el comedor que muchas veces era, no existe, pero que va a ayudar a que se mejore la dinámica familiar porque en algún minuto van a poder almorzar juntos o van poder cenar juntos, tomar once juntos, cosa que no era parte de la dinámica familiar, porque no existía el

lugar, porque cada uno comía o sentado en su cama o sentado en el sofá o el otro comía en otro espacio, entonces son, la habitabilidad, o sea el resultado de nuestros planes de trabajo familiar y de nuestra iniciativa familiar en gran medida responden en un 80, 70 y 80% responden a esa necesidad y se centran en eso y el resto se distribuye, cuestiones médicas eh, y de eh muchas veces de formas, algunos depende de formación, o sea formación en el sentido que, prefiero hacer un curso la señora o el marido quiere hacer un curso de chofer, porque eso eh le va permitir tener un mejor trabajo, eh que tienen hartos de empleabilidad pero eh no aporta, lo que podemos hacer en familia es crear algún tipo de emprendimiento o invertir en recursos para que ellos puedan hacer algún tipo de negocio, en ese sentido ahí se supera.

En comunidad, bueno finalmente en familia es la red, ellos ya conocen una red de apoyo, ellos al final del programa ya conocen que el municipio que en el municipio está el Dideco, está la encargada de la unidad de acompañamiento, que eh esta eh para sacar ciertos documentos conoce el lugar donde tiene que ir y ahí con quien dialogar para solucionar eh o solicitar cierta documentación, el colegio también, el sistema de salud, como muchas veces como postular a un subsidio habitacional, no conocían el mecanismo, ahora lo conocen, porque también se van dentro del plan de todo seguimiento se hace servicio especializado donde se orienta a la familia en distintas dinámicas, en distintos temas, hay dinámicas que son transversales y que también son tratadas ahí. Por ejemplo, se da mucho que en gran parte... 80% de las familias tenemos caso de obesidad en los adultos y en los niños, entonces durante hacemos charlas de una nutricionista que le entrega una pauta para a lo mejor alimentarse de manera más saludable, complementado con una actividad deportiva y todo eso, entonces ellos yo creo que en si logran un mayor nivel de habilitación social.

En el caso de comunidad eh en el caso de comunidad nosotros tuvimos una experiencia diferente, los índices de habilitación social, tanto en familia como en comunidad nosotros a nuestra región los dejan súper bien parados, eh usted observo los resultados hay unos resultados, y uno dice: oye la región, la sexta región el 63% al inicio tenía familias, tenía un 63% de familias entre 80 y 100 puntos, pero en la línea de salida tenía un 97% entre 80 y 100 puntos, fantástico. Nosotros ¿que hicimos en comunidad?, nosotros modificamos el plan de trabajo, adelantamos junto con el tiempo de diagnóstico hicimos nosotros la formación básica, en el eh en la carta Gantt de la planificación de actividades de comunidad primero vienen eh la inserción al territorio, los programas el diagnóstico comunitario, la priorización de necesidades y eh se decide cual es la iniciativa que se va realizar en la comunidad, a posteriori se hacen los 3 modos de formación básica más un taller de formulación de proyectos, ¿que hicimos nosotros en esta región? Que nos ha costado también digamos algunos tirones de oreja, pero nosotros hemos sido porfiados, el diagnóstico, tiene que venir con la información básica porque así nosotros vamos conociendo las comunidades, vamos conociendo las personas, deciden, priorizan sus necesidades, pero durante la formación básica también está la formulación de proyecto por lo tanto cuando termino veo las necesidades, yo cada una de las necesidades las transformo en un proyecto, y lo que se vaya a financiar queda como un proyecto financiado, pero todo lo otro que quedan ahí, quedan dentro del banco de proyectos de la comunidad que pueden ser presentado en cualquier fondo



concurable. Entonces eh y así vamos y así simplemente, se van dando alguna, es una dinámica diferente, por lo mismo que nos avalan, y yo creo que dado aquello es que tenemos el índice en habilitación social en comunidad que tenemos, es diferente al de las demás regiones, eh aun cuando el instrumento pueda ser cuestionable, pero tenemos eso es lo que se ha aplicado en todas las regiones por lo tanto si nos arroja a nosotros sí hemos aplicado los mismo instrumentos, creemos que vamos por camino adecuado. Las comunidades sí logran crear una red pero una red más bien interna inicialmente, se redescubren su historia, saben quiénes son, eh logran visualizar quiénes son sus líderes, sus antiguos líderes, sus actuales líderes y sus futuros líderes, y en todos los grupos etarios: adolescentes, niños, adultos, adultos mayores, mujeres, ahí está eso, esta eso ahí, yo creo que es bien *underground* lo que puedo yo plantear pero, ya por lo menos se avizoran ciertos liderazgos, sobre todo los niños y los adolescente, que ahí hay un grupo que creo que a nivel de política pública creo que estamos muy al debe, pero hay liderazgos que empiezan a fluir de a poquitito y la comunidad lo empieza a identificar sin necesidad que ellos quieran identificarse como líderes.

Sí lo aplica el ejecutor, a la entrada y a la salida, al inicio y al final de la intervención.

Sí la gente lee el documento o yo creo que, la gran mayoría de las veces, se lo lee el ejecutor, yo creo que ahí es donde tenemos un gran desafío, bueno primero mejorar el instrumento, pero es la aplicación del mismo, porque va depender del tipo de ejecutor o del profesional que contrate el ejecutor eh la calidad de la aplicación del instrumento ahí no podemos llegar a estandarizar, bueno en esto es imposible estandarizar también, pero eh como el instrumento es estandarizado buscamos que ojala también se estandarice la aplicación de aquello.

Eso no ocurre en la actualidad...eso se aplica como te digo al inicio y al final, cual al inicio también es complejo porque es la idea es que debería ser en el punto cero, o sea en el taller de inicio, o sea y ahí está en nada como al prueba de diagnóstico, así en frio, eh pero muchas veces se aplica, se aplica en la casa, se aplica en un dialogo, a lo mejor no a la primera visita si no a la segunda, la tercera visita, también el ejecutor espera tener cierta confianza para preguntar otras cosas, porque pucha no es tan fácil preguntar así como así.

También está el desafío del instrumento mismo, porque el instrumento mismo no tiene eh es confuso, tiene preguntas que se repiten eh hay afirmaciones por ejemplo es muy extenso, lo que me comentaban o sea, era muy intenso, existen quiebres cognitivos que son, que no existen quiebres cognitivos, entonces que la familia pese, que el entrevistado pase de una dimensión y pase a la otra a través de un quiebre cognitivo, que le permita posicionarse en esta otra esfera ya en esta otra dimensión. Es muy parejo y muy larga, entonces el entrevistado tiende a confundir algunas cosas, incluso que el entrevistador también, bueno hay muchas preguntas repetidas lo que estuvimos dialogando con uno de los ejecutores, eh las preguntas dificultan al profesional y al beneficiario eh, hay afirmaciones en negativo que dificultan la aplicación del instrumento o sea bueno en términos de redacción hay cosas que los programas hacen y no se reflejan en el instrumento.

Por ejemplo la red, ¿conoces la red?, el haberse reunidos con los vecinos, ¿se reunió más veces con la familia?, ¿existían problemas en su familia, pero lo logro? ¿Ahora maneja mejor sus recursos? ¿Cómo cree usted que maneja sus recursos, bien, mal? mal, entonces ahí también hay que hacer su, bueno usted fue llamado a crear aquí el instrumento, eh dice buscar conocer situaciones o conocimiento de eh en su comunidad, hacer también conocer acerca del conocimiento de la red local de apoyo, de la capacidad de toma de decisiones de las personas y de las familias, buscar también crear algún tipo de análisis de fiabilidad de las preguntas, para lograr medir lo que se desea medir lo que se desea medir o sea , hacer el instrumento, aplicarlo y aplicar el análisis de fiabilidad más bien en términos estadísticos, em ¿qué más? Recoger datos más concretos, no concentrarse en cuestiones más bien actitudinales, está bien concentrado en eso y bueno lo que se quiere medir, las cuatro sub dimensiones si, si están bien las cuatro sub dimensiones, pero como poder ajustarlas de mejor manera, como se logra en términos, por ejemplo en el trabajo en comunidades reunir a las comunidades, conectar a las personas y alcanzar ciertos objetivos. Bueno eso es lo que buscan ellos entonces ¿Cómo buscar eh llegar a que el instrumento recoja todo eso, esas situaciones y esas etapas que se viven dentro de la ejecución del programa?

Es que también pasa, pasa por el instrumento, bueno ahora tuvimos un problema con el instrumento, porque venía un problema con la hoja de cálculo, entonces ahí ya teníamos un problema, entonces de hecho ahora tenemos que llevar todos los documentos, enviarlo a la central para que ellos modifiquen la línea de base, que en algunos vamos a lograr incorporar bajo ese cálculo, esa hoja de cálculo la línea de salida, tenemos hasta el 31 de Marzo para poder hacer eso, cosa que ya bien, puede venir malo y puede darse el año pasado que haya venido malo, no lo sabemos, porque tarde también se dio el anuncio, o sea nos dio la semana pasada la semana ante pasada, nosotros adjudicamos, empezamos a ejecutar en mayo, entonces o sea 10 meses después se nos da el anuncio, entonces ahí tenemos algunos problemas, puede ser también que hayan problemas en la aplicación del instrumento, a lo mejor el instrumento arroja puede estar arrojando lo que y midiendo lo que quiere medir, pero a lo mejor estamos o tenemos un punto ciego o el punto crítico está en cómo se aplica y en qué minuto se aplica, eso también se puede dar, yo creo que hay personas que aplican muy bien el instrumento y otros que lo aplican muy mal, entonces también ahí se pueden dar ciertos choques, o que el ejecutor nunca lo aplico en la línea de entrada y lo aplicó con diferencia de dos semanas el mismo instrumento, porque hay también resultados en que hay una baja, o sea tenemos un índice de habilitación alto y en la línea, o sea es más alto que la línea de entrada que la línea de salida, entonces también hay ciertas inconsistencias y uno tiene que preguntarse ¿qué paso ahí?

Claro por lo mismo ahí la idea, hablaba ahí en el proceso, por ejemplo que una pregunta puede ser, “reconozco tener problemas dentro de mi dinámica familiar”, pero también puede haber una pregunta que en términos de formula se promedien y que digan “durante el periodo o sea durante proceso de intervención del programa de hacer familia me di cuenta de que tenía los problemas y dado con las herramientas que se han dado logre solucionarlo” por darnos un ejemplo, entonces ahí también hay para ponernos en ese caso, ¿cómo hacemos que el

instrumento nos corrija eso? Podríamos decir que son parte del margen de error, no sabemos tampoco cuál es el margen de error del instrumento y debe ser alto, debe ser alto dado que hay preguntas que se repiten que se yo.

Claro, por eso yo creo el gran desafío es como lograr crear instrumento que podamos en algún minutos aplicar, que los podamos pilotear en las regiones y decir si el instrumento sirve.

#### **5) Francisco Javier Jara (F), FOSIS VIII. ADL. Irene Ávila Linares (I)**

##### **(F) Superviso todo lo que es acción en la provincia de Arauco, llevo 19 años en el FOSIS**

**(I), yo soy asistente social** de profesión, trabajo hace 8 años en el Fosis también en el área social, siempre he supervisado proyectos del área social y trabajo, históricamente he trabajado desde el área en la provincia de Arauco, Concepción Bío Bío y Ñuble.

(F) Bien este trabajo fundamentalmente lo hace la encargada de área con la encargada de programa con información nuestra, pero nosotros no participamos directamente en la decisión

En el segundo proceso digamos, en la segunda parte que es la selección de los beneficiarios, nosotros entregamos los criterios o tenemos una conversa con la gente de la municipalidad normalmente con los DIDECO en que le contamos que hemos focalizado ese programa en la comuna y en que consiste ese programa y cuáles son las características o los requisitos que debería cumplir las personas que van a participar en el programa, ellos nos entregan una lista, nosotros la validamos, de esos beneficiarios y esa se la entregamos al ejecutor en el momento que se inicia el trabajo.

Validar en el sentido que nosotros revisamos si efectivamente cumplen los requisitos, por ejemplo el puntaje de la ficha de protección social, si está dentro o no está dentro, les solicitamos que lo justifiquen, hagan un informe social porque seleccionaron esa familia si no está dentro del rango del puntaje, entonces ese tipo de cosas nosotros revisamos.

(I) Además que no estén dentro de los que hayan sido usuarios de los programas durante los 2 últimos años

(F) luego se la entregamos al ejecutor y el ejecutor la visita y normalmente quedan familias en lista de espera, pero si no, normalmente nos faltan y siempre hacemos ese proceso con la municipalidad de seleccionar las familias

(F) si ocurre en la realidad que una comuna puede tener los 3 componentes, no la comuna normalmente no tiene, la provincia puede tener los 3 componentes, pero normalmente el territorio, en una comuna hay máximo 2 programas nuestros acá, pueden ser familias más autogestionadas o comunidad autogestionadas, no sé si en alguna provincia, provincia por lo menos la mía donde yo superviso no se ha dado el caso en que hayan en la misma comuna, que se haya dado comunidad y familia, no hasta ahora no hemos tenido así

(I) nosotros no te podemos contar si eligen o no familias porque efectivamente como decía Francisco al inicio esa es una decisión que la toma en conjunto la jefa de área con el apoyo del programa, pero además se discute con otras áreas que tiene en nuestro caso inversión IRAL, así se reparten ahí la torta

(F) ellos tienen ciertos indicadores cierto por los que se dedican pero nosotros no manejamos esa información

(F) no, se hace una primera visita, normalmente tenemos una reunión, hay diferentes criterios de los supervisores, algunos tenemos una reunión general con la familia al principio, se les envía una carta y se les invita a una reunión donde se le cuenta del programa y de ahí ellos después lo conversan en sus familias y firman la carta de aceptación o de rechazo. Ahí nosotros intervenimos en lo primero encuentro con la familia directamente normal, los supervisores, luego ya es el ejecutor el que continúa el proceso

(I) ahora ese es una de las alternativas que dice Francisco que se trabaja porque efectivamente nosotros como supervisores tomamos decisiones en el momento y vemos que es lo que creemos que nos puede resultar mejor y adecuado para la ejecución del proyecto, y efectivamente nosotros en la primera reunión con el municipio cuando presentamos el equipo ejecutor al municipio, y el municipio también ahí en la reunión nos entrega antecedentes sobre el sector donde se focaliza, de donde son las familias porque obviamente tienen que ser territorialmente cercanas y por lo tanto, ellos quedan en libertad ahí como ejecutores de ir a visitarlos. En las visitas les cuentan el programa obviamente van con su credencial identificándose ellos como ejecutores de donde viene este programa y con las credenciales respectivas y cuando ya tienen el número, la cobertura total de la comuna, completo que hacen todo y que firmo la carta de aceptación, en mi caso llamo a reunión como teniendo ya a la gente cautiva y que no se vaya a bajar más gente de ese listado, que no se vaya a modificar por lo menos en la primera etapa para que el ejecutor comience con el acercamiento a la familia, con la aplicación de la ficha de registro de usuario y con la aplicación ya del guión temático, es otra modalidad de trabajo

(F) en el fondo es el mismo proceso pero cambiando como diríamos el orden, nada más que eso

(I) en mi caso yo creo que es importante, por lo menos haber en términos generales, si se citan a todas las familias a reunión, muchas familias ahí no van a preguntar nada porque va haber mucha gente, porque les va a dar vergüenza, por lo tanto se le pide al ejecutor que vaya y le cuente en detalle también para que genere el primer vínculo con ellos, el primer acercamiento, que vaya a la casa

(I) si, si aunque nos encontramos con novedades que no aceptan, porque les cuentan también todo lo que ellos tienen que entregar también como familia que tiene que ver con la participación en las actividades, entonces hay familias, o que trabajan todos no tienen tiempo no tienen a nadie más que enviar entonces dicen “mejor me retiro al tiro y no le quito el cupo a otra familia” y renuncian

(F) también hay bastante migraciones entonces ellos cuando saben también es una razón y renuncian, cuando saben que se van a ir de la comuna.

(I) haber dentro de las fortalezas y debilidades nosotros ¿podemos incluir el tema de los instrumentos que se aplican? Mira años atrás cuando yo entre al FOSIS y Francisco puede decir eso también, estaban haber, es como el programa familia que ahora ve a la familia en forma integral, estaba dividido en otros programas, dinámica familiar, integración socio escolar, entonces ahí era más fácil trabajar con una línea directa en la familia, aunque igual terminábamos atendiendo a toda la familia, pero yo es una opinión muy personal creo que no alcanzamos a trabajar más allá que con el representante de familia y con alguien más y eso, generalmente nosotros trabajamos con los representantes de familia entonces, aunque se inviten aunque se vaya a conversar a la casa con ellos aunque se vaya a tratar los temas con ellos a los domicilios, pero aun así yo siento que quienes son receptores de esta información es el representante de familia que generalmente es la mujer y nadie más, entonces siento que si a lo mejor se pudiese trabajar más parceladamente así como se trabajaba antes se podrían trabajar más temas y más en profundidad.

(F) yo agregaría a eso que en general estoy de acuerdo con Irene pero agrego a mi el diseño, el diseño de los programas me convence o sea lo encuentro muy acertados otra cosa es después la ejecución es como el antiguo programa puente que a mi me encantaba el diseño del programa pero otra cosa era lo que veíamos en terreno luego y en este caso también el ejecutor yo diría que es la mitad del éxito o del fracaso de ese programa respecto del diseño de ese mismo programa, es más el mismo ejecutor una persona que está en terreno puede lograr 80 y otro logra solo 50

(I) depende mucho de la persona del profesional que este en terreno

(F) del que trabaja directamente con las familias, hay profesionales en que las familias hacen procesos realmente extraordinario y otras que pasan muy pocas cosas, o sea tiene que ver con las conversas que normalmente tienen ellos con las familias en el hogar que no todos los profesionales entienden eso y algunos de ellos centran todos en los talleres y en las conversas generales y no valoran lo que pasa en las conversas con las familias, y lo que nosotros tenemos como resultado es eso fundamentalmente, cuando al final la familia contamos ¿qué paso con el programa? ¿Le gusto? ¿Cómo lo valora? y lo que valora es justamente eso de las conversas, “mire yo estaba en una situación de depresión yo no veía, lo veía todo oscuro y llego esta persona y fue como un ángel que me acompañó y me saco de ese hoyo y que hoy día soy capaz de estar de nuevo, siendo de nuevo el sostén de la familia”. Repito el diseño a mí me parece que es adecuado ahora, habría que hacer algunas diferencias en el sentido de que también nosotros trabajamos, yo en la provincia de Arauco en concreto con familias mapuches tengo grupos que son 100% mapuches y ahí aplicamos el instrumento tal cual lo aplicamos en una familia no mapuche ahí hay algo que deberíamos revisar

(I) lo que pasa es que también sería interesante además de esas especificaciones que tiene a lo mejor por ser provincia de Arauco y donde hay mayoritariamente personas mapuches debería

haber una diferenciación para cuando son familias del ámbito rural y del sector urbano que esa también podría ser una especificación porque es distinto y nos cuenta más llegar obviamente a las familias del sector rural, ha desconfianza de por medio su nivel educacional es menor, entonces el tema de los instrumentos ahí es complicado no podemos dejar que ellos respondan el cuestionario de habilitación solos porque no lo entienden

(F) es una reflexión por hacer yo diría lo que pasa es que ellos tienen conceptos por ejemplo la familia, la visión que ellos tienen de familia es distinto al nuestro, muy distinto y los mismos líderes del mapuche nos dicen “mira nosotros no tenemos oportunidad y el gobierno tendría que ayudarnos en este sentido para recuperar nuestros valores” porque hay muchas familias “*ahuinca*” como dicen ellos, que no son ni mapuches ni Huinca, entonces estos programas nos siguen, dicen ellos, destruyendo nuestra cultura porque no tienen la pertinencia, justamente de nuestros valores, nuestra cosmovisión, etcétera, entonces esa es una reflexión que no es fácil de hacer pero que quizás habría que hacer con ellos, con aquellos que son líderes o no me acuerdo cuál es el término que ellos tienen para los sabios que ellos tienen dentro de la comunidad, que son personas preocupadas de estos temas de cómo recuperar su cultura y además no cierto dicen ellos que el estado no siga destruyendo nuestra cultura con sus programas que diseñan sin tener en cuenta nuestra opinión, entonces ahí hay un tema pa conversar no es fácil que te podamos responder yo no manejo soy tan bien la cultura mapuche para decir el diseño debe ser este o el otro

No, normalmente no alguna vez si tuvimos un programa que era territorial que duro solo un año o dos que para mi era muy bueno que era una intervención así territorial, “participación en el territorio” ahí tuvimos una experiencia que teníamos un profesional mapuche conocedor, una persona con mucha formación en educación, era ingeniero forestal, tenía muchos estudios, era un estudioso este mapuche y realmente la intervención se notó, la diferencia se notó, yo iba a las reuniones y el que más aprendía era yo que tu saben que la misma gente, pero es la única ocasión que hemos tenido esa oportunidad, los otros han sido hemos tenido otros profesionales que son Huinca y hacen lo que nosotros les decimos que hagan, no son un aporte digamos cultural

También en general, pero en el programa familia es donde yo lo he notado más necesario

A bueno, adentro hay un orden distinto en la intervención, dentro del proceso, mira yo para serte sincero no he, hasta ahora no he supervisado comunidad no me ha tocado, entonces no he hecho una reflexión sobre ese programa, conozco como tú las bases pero no tengo la experiencia, no sé si ¿tu Irene?

(I) si yo sí, a ver, desde que se inició el Vida en Comunidad tuve yo al principio, el año pasado no pero este si he vuelto a tener comunidad y efectivamente la diferencia radica en lo que dice en las bases, que en comunidad tu tienen que trabajar haciendo un llamado general a la comunidad haber que se entusiasme, pero también hay una similitud que tiene que ver cuando tu enganchas a una familia la enganchas de forma particular y en las comunidades donde nosotros también,

porque también hay una directriz de los municipios, entonces ahí preguntamos en que sectores podríamos trabajar y que cumplen también con los criterios de selección y ahí también entramos a operar primero con la familia entusiasmándola y motivándola a nivel individual porque entramos a sectores muy sin cohesión a veces con muchos problemas entre los vecinos fuera del nivel económico que tienen que siempre es bajo además con otros problemas cruzados o problemas sociales, comunidades estigmatizadas.

No, si lo que pasa que nosotros tratamos de desvincularnos de los dirigentes porque si nosotros solamente trabajamos con los dirigentes pueden haber miembros de la comunidad que efectivamente no están con esos dirigentes, por lo tanto estaríamos arrastrando al resto de la comunidad que si nos tiene que aportar o que si nos puede aportar y quiere trabajar pero demarcándose de la directiva, si los dirigentes van o no van ahí es cuestión de ellos pero nosotros tratamos, lo que se hace es convocar a toda la comunidad cumpliendo con una cobertura y si hay más personas que quieran colaborar con este trabajo comunitario no hay ningún problema pero nos desmarcamos, llegamos si a la comunidad por los dirigentes, nos presentamos yo como FOSIS pero nos desmarcamos, el dirigente es una persona más un vecino más dentro de las asambleas como se llama.

¿A qué te refieres con mejores redes? Pero me estás hablando que nosotros llegamos a una comunidad y ¿hay más organizaciones dices tú? No, no es así con suerte hay una organización que es la territorial que es la junta de vecinos y con mucha suerte y que trabajan una o dos personas es muy raro encontrar, yo de los años que llevo trabajando en comunidad es muy raro, a los más dos, de hecho en la comunidad que estamos trabajando ahora en Florida esta solamente la junta de vecinos y en Purgatorio también están solo trabajando con la junta de vecino

Mira cuando estuvo acá Ximena Gómez nos planteó esa posibilidad de comenzar a trabajar o tratar de enlazar estas intervenciones y que pasaran todas las comunas que se seleccionan por familia, por comunidad y por autogestionado, independientemente el orden, no se planteó un orden bien así como que estás diciendo que este primero familia, después comunidad y después como autogestionado y a partir del año pasado, o sea de este año se está haciendo, o sea efectivamente las que tuvieron el año pasado familia o comunidad van a tener y si coincidían ¿cómo se llamaba lo que estábamos seleccionando Claudio? Índice de pobreza, si estaban dentro de ese Índice de pobreza podíamos seguir con el programa y vamos a seguir una ejecución enlazada por lo menos por tres años, que fue también la recomendación que nos hizo Ximena y por lo menos a mí me parece bien no se tu Francisco

(F) si, si yo creo que sería muy potente si lográramos eso, hasta ahora ha sido por la escasez de recursos es difícil porque en el sentido de poder focalizar dos programas potentes en la misma comunidad porque los alcaldes nos van a presionar porque estamos interviniendo los mismos sector habiendo tantos que lo necesitan, esto va a ser una realidad, sin embargo fíjate que dentro de la experiencia que tenemos con comunidad ha habido algunos casos en que ellos han tenido

reuniones posteriores que termina el programa porque sienten la necesidad de seguirse juntando, especialmente recuerdo un grupo de muchos adultos mayores, mucha gente mayor y que ellos se juntaban después para compartir, no sé si eso continua pero esa decisión la tomaron como naturalmente. Entonces si nosotros trabajáramos familia pensando en que va a venir una segunda etapa con comunidad que sería lo ideal, deberíamos tener un pequeño componente también en familia que nos proyectara hacia al otro programa de alguna manera, para que sintieran la necesidad del otro programa, que tomaran conciencia de que lo necesitan para que la participación en el segundo programa fuese mucho más eficiente o llegara con mucha más facilidad. Entonces, a lo mejor hay habría que hacer un pequeño cambio pensando en que sería en familia, que sería el orden lógico, hacer familia y después comunidad, entonces poner en familia un pequeño componente aunque no sea lo fundamental pero prepararlos para la comunidad, pero ya con los elementos que hay ellos te cubrir la necesidad del apoyo de juntarse que necesitan diríamos la interdependencia de la familia.

(I) faltan ejecutores nuevos, se repiten generalmente los mismos entonces tú ves ejecutores ahora con muchos programas adjudicados, porque no se han presentado también otra competencia y que también están fallando en su funcionamiento administrativo y en terreno, pero yo creo que una de las principales también razones por las que también están fallando es por el nivel de carga, el nivel de proyectos que tienen, como se dice en buen chileno que no les dio el cuero para ejecutar los 18 proyectos que hay por decirlo así,

(F) yo también creo que se debe al hecho de que no aparezcan ejecutores es por la ponderación que se le da a la experiencia es muy alta porque mira he yo tengo un ejecutor que siendo el la consultora este año que lo tengo, la consultora antigua que siempre ha trabajado por muchos años con nosotros. Sin embargo, este año porque el programa se retrasó mucho en su inicio los profesionales prácticamente se fueron todos, y tuvimos que renovar el equipo de la propuesta original en 80% entonces las personas que están en terreno son todas nuevas, nunca habían trabajado el programa, sin embargo ese equipo está haciendo un trabajo extraordinariamente bueno, en cambio nos encontramos con equipos antiguos que han trabajado programa y sientes que ya se la saben toda y no hacen más que repetir lo que ya les resultó y que a veces no es pertinente en esa realidad que están trabajando hoy día

(I) lo que hacen es copiar nomás el modelo de un año pa' otro porque siempre lo mismo

(F) entonces no tenemos los resultados esperados, entonces yo no en este sentido en estos programas, yo no premiaría tanto la experiencia entre comillas, el hecho de que hayan ejecutado antes haber eso no va en contra.

(I) pensando que siempre hay que darle la oportunidad a los profesionales nuevos para que tengan experiencia, a lo mejor poner un poco más de atención nosotros como supervisores cuando se equipos nuevos para todo el tema de la ejecución y proporcionarles e indicarles todas las herramientas que debieran utilizar para llegar a terreno de mejor forma



(F) si, sin duda y además porque como no hay continuidad aunque no sean tan buenos, pero si se les da que tienen la ocasión de encontrar un trabajo que les ofrece estabilidad se van igual lo que pasa es que como nosotros nuestros programas duran 7 meses, si la empresa no se ganó otro programa quedan 3 o 4 meses sin sueldo y a veces más, entonces eso es complicado, entonces la migración del profesional en la consultora es alta es siempre más o menos lo mismo, y entonces, por eso yo creo que en estos programas lo que deberíamos medir y exigir es que el coordinador de estos equipos si tenga la experiencia, pero no necesariamente los profesionales de terreno nosotros en este caso, por ejemplo se presentó una niña una joven que la rechazamos porque no tenía experiencia en los programas FOSIS y después por necesidad la terminamos aceptando en el equipo y resulta que yo diría que es la mejor en terreno ha resultado la mejor profesional, entonces pero si facilita el hecho que el coordinador del equipo tenga experiencia y conozca bien el programa porque si no se pierde tiempo, eso a mí me ha ocurrido eso en otro años que la coordinadora del equipo no conocía el programa y prácticamente le tuve que hacer, facilitarle cada paso que iban dando les tenía que ir explicando y eso a mí me lleva mucho tiempo y no siempre nos resultaban bien las cosas

(F) si nos limitamos al resultado de las respuesta que ellos dan a la ficha de habilitación al instrumento digamos yo creo que el estado de ánimo tiene mucho que ver en las respuestas que ella da, porque normalmente en el proceso que hacen terminan, o sea una de las cosas que cambian justamente son las emociones, son los estados de ánimo, entonces si tú le preguntas sobre sus relaciones con la comunidad con el entorno por supuesto que va a ser mucho más positiva al terminar este proceso que al inicio, al inicio a veces nos encontramos con personas muy pesimistas que siempre tu les dices dicen, te interesa te importa como dice una pregunta ¿te interesa, te importa que haya basura en el entorno? “No me importa un comino”, en cambio cuando ya compartió con otras, tuvo una experiencia positiva te va a decir “si claro que me interesa que la vecina no tenga basura en su casa”. Entonces si lo miramos del punto de vista yo diría que es normal que la persona responda, tenga una visión más positiva de su realidad o su inserción en esa comunidad, pero luego nosotros nos vamos en otro elemento, vemos otro elemento que tiene que ver con las conversas que tenemos con las familias, efectivamente también hay cosas que es difícil de cualificar, pero de eso que te decía yo de una señora que te dice “mire yo cuando vine al programa no era capaz de hablar y cuando hablaba lo hacía mirando para abajo y ahora yo soy capaz de hablar con una persona y mirándola a la cara” ¿esas cosas donde se reflejan? Solo cuando tienes una conversa personal porque, (I) cuando vas a su casa (F) claro cuando la vas a supervisar o cuando te encuentras con ella en algún momento en las reuniones y conversas con ella y ella te empieza a decir cosas y ahí tú te das cuenta lo que pasa en el interior de esa persona y en el interior como decía Irene a veces nuestro trabajo y nuestro contacto es solo con los representantes de familia, pero si ese contacto y ese trabajo con esa persona fue muy bueno eso va a repercutir en la familia, las relaciones con el marido con los hijos ya no son las mismas, va a cambiar todo el ambiente de la familia, y como te digo los estados de ánimo son distintos, mira en un taller el otro día una señora cuando le preguntaban cual eran sus habilidades las habilidad que habían en las personas de la familia y la señora la respuesta que fue “ que habilidades, nosotros no sabemos hacer na” y una niña de cómo 9 años la hija le dice “ pero

mama si tu tejes tan lindo, además tu nos haces las cosas sabes cocer y además nos haces la comida tan rica” a la niña le salió eso como tan natural. En cambio los mayores cuando tú les preguntas que digan las cosas las habilidades de la familia no saben que decir, le preguntas cuáles son sus problemas sus debilidades y te dicen un montón de cosas pero entonces los niños como van aportando y cambio esa percepción de la mama en esos procesos, entonces es tan difícil que nosotros podamos decir si la familia quedo habilitada, los evaluadores de estos programas tendrían que tener muchas más conversas personales, más que aplicar un instrumento

(I) más cualitativas que cuantitativas (F) si porque es difícil recoger con un instrumento lo que paso en esa familia

(I) si, mira yo creo que efectivamente lo que logramos en la familia es que ellos puedan enfrentar, asumir este índice de habilitación, puedan enfrentar de mejor forma lo que les toca vivir diariamente y de una forma más positiva, porque tienen un profesional que va a su casa o tienen otro equipo profesional que hace talleres donde siempre te están levantando el ánimo, siempre te están diciendo que tu lo puedes hacer, entonces si hay alguien al lado obviamente que esa persona o esa familia van a funcionar de una mejor forma y les va a cambia el “switch”. Ahora el problema es que nosotros lo que no sabemos y no medimos es el seguimiento después podemos determinar después por el índice de habilitación, por las conversaciones que tenemos en las supervisiones, por las cosas que nos dicen y nos devuelven también ellos cuando están reunidos masivamente, que efectivamente hay cosas positivas que ellos rescatan y hay cosas que han cambiado en sus vidas y sus familias, pero no sabemos por cuanto tiempo, el switch se lo cambian por el tiempo que dura el programa u ojala sinceramente ojala que ellos sigan de aquí pa’ adelante tomando en cuenta todas las recomendaciones, los consejos y todas las temáticas que han puesto en la mesa, porque hay familias que nunca habían conversado y ya son los mismos temas que le pasan a las representantes de familia en los talleres ellos lo llevan para la casa y nos cuentan después “señorita ya conté lo que hicimos en el taller” y bueno ¿Qué le dijeron? “primero no me escucharon pero ahora si me escuchan y me preguntan”. Entonces eso para nosotros ya es un cambio, pero es un cambio, pero es un cambio cualitativo así que efectivamente lo que dice Francisco que la evaluación las personas que realizan... de estos programas de los expertos, debieran hacerse más cualitativa, ahora lamentablemente la “DIPRES” no nos pasa plata y este año nos pasó menos plata porque hay que justificarla y ellos nos ven en número cantidades pero la base de estas familias no se ve en cantidades se ve cualitativamente y eso es complicado mostrarlo.

En mi caso yo lo veo teóricamente en el papel porque efectivamente la gente está habilitada te responde lo que debiera responder, entonces a mí tampoco... o sea yo siempre he dicho que amo lo que hago por lo tanto yo le pongo mucho corazón a la intervención y a la supervisión, yo me guío con el número solamente pero nunca he dicho y nunca he comparado como aleatoriamente también visito la familia entonces no puedo decir “haber así cambio esta familia” así al detalle no lo he hecho en mi caso por lo menos

Lo que pasa es que al principio no nos conocían entonces el deber ser opera más al principio porque “ha voy a responder de esta forma o lo que debo responder va a caer bien pa’ que me dejen en el programa” ocurre más al principio yo creo que sí que ocurre más al principio que al final

(F) lo que ocurre también es que la gente no es consciente de lo que le pasa como persona y como familia después cuando hace el proceso ellos empiezan a darse cuenta que su manera de pensar por ejemplo en el trato del hijo no era el adecuado entonces cuando tú le preguntas ¿cómo se relaciona su familia? Ella te va a decir “no tenemos ningún problema” (I) porque pa’ ellos es normal vivir así (F) claro es lo normal pero después cuando hacen la reflexión y comparten con otros se dan cuenta que no estaba bien y hacen el proceso o de alguna manera entran en crisis en ese concepto que tienen, pero justamente yo en un diagnóstico que hice a una chica cuando revisábamos los diagnóstico yo decía “ pero que estamos haciendo con esta familia si no tienen ningún problema” mira tú dices que esto que se relacionan bien que no tienen problema en salud que no tienen problema en el estudio, etc. Yo estoy seguro que eso no es la realidad de la familia (I) siempre hay algo (F) claro, entonces resulta que después la niña me decía que una de estas familia que aparentemente no tenía problemas en una de las entrevistas de la familia en un momento dado la señora le dice “oye pero tú me pegas po’, tú me golpeas” y en la primera cuando aplico la ficha nada de eso salió.

(I) es que ahí donde dice Francisco hay que tener un cierto nivel de confianza también para que la familia se abra, nosotros desde un principio le comunicamos que vamos a estar tantos meses con ellos, entonces es difícil hay ciertas temáticas que ellos no van a dejar ver en unos pocos meses. Además terminado el diagnóstico recién en el plan de acción hay familias que dejan entrever algo, y ahí hay que empezar entonces no podemos volver a la etapa inicial del diagnóstico o a corregir el diagnóstico o complementar el diagnóstico hay que seguir trabajando y tratar de trabajar en menos tiempo el mayor número de problemáticas que ellos tengan o las más importantes

(F) incluso en el diagnóstico puede que se refleje mejor que en el instrumento en la aplicación, porque como dice Irene el problema es como aplicamos en el inicio ellos no tienen ninguna confianza para responder de acuerdo a la realidad si pudiéramos medir más adelante quizás podríamos tener más respuestas más cercanas a la realidad pero por otra parte decía “bueno pero ¿qué paso con el proceso para medir al final?” bueno igual es complicado pero es una eh... eso es lo que pasa en el fondo ellos responden en la primera ocasión, en la entrada responden el deber ser digamos.

(I) y ahí un poco tratar de unir digamos el tema de la cantidad de instrumentos, si nosotros pensamos que hay que lograr a este nivel de confianza con las familias para que y también en las comunidades si hay que, si pensamos que necesitamos tiempo para ganar esta confianza y poder determinar aquellas problemáticas que son prioritarias tanto para la familia, como para la comunidad no podemos estar constantemente aplicando instrumentos, entonces yo creo y revisando los instrumento creo que veinti algo instrumentos en el caso comunidad y no me acuerdo que 17 en familia no me acuerdo el número exacto, es mucho. Estamos enviando a los

profesionales a las visitas a solo, que las visitas son entre  $\frac{3}{4}$  de hora y 1 hora, a solamente llenar un papel y no le podemos pedir tampoco memoria de elefante al profesional y que retenga todo en la cabeza y después llene en su casa porque no es así, o sea no se puede, entonces en ese sentido poner unificar algunos instrumentos, nosotros sabemos que hay anexos hay instrumentos que son básicos dentro de la ejecución del programa, pero si existe la supervisión de nosotros como “ADL” detrás debiéramos de medir y poner el énfasis en esta cercanía con la familia en este poder entrar a su mundo, en poder poner algunos temas sobre la mesa de ellos que son temas que son más allá quizás de los que traen los talleres, y entrar también hasta en el servicio especializado, hacer a lo mejor un servicio especializado más que un diagnóstico

(F) o no se mira yo valoro mucho las conversas que son en el hogar en así digamos personales, encuentros personales, yo no sé si se pudiera hacer antes de aplicar la ficha una tener unas 3 visitas de la persona representante, para tener una confianza de que sea antes de aplicar la ficha para que pudiera reflejar mejor la realidad

(I) si, si lo que el problema es que el tiempo no alcanza, por cantidad de número de familias que hay que intervenir en el caso de familia, por el número de profesionales y si uno calcula una hora pueden pasar, y ellos trabajan de lunes a viernes, así de sencillo, entonces no hay no alcanza. De hecho eso es lo que me pasó a mí en el programa familia tuve que hacer que ellos disminuyeran la cantidad de minutos de las visitas domiciliarias porque efectivamente encontraron familias tan contenidas emocionalmente que obviamente ellos no podían decir “no señora sabe que tengo la hora completa me tengo que ir” entonces estaban hasta más de 2 horas en algunas casas, entonces es muy complicado, entonces como yo también como profesional les voy a decir “no tiene que ser una hora, pero traten, traten de aunar, porque aquí nosotros tenemos que buscar el equilibrio entre la ejecución del programa que es cualitativa, entre la aplicación de los instrumentos y los tiempos que a nosotros nos están marcando, y eso es lo que no podemos entender. De hecho tuvimos que ampliar las etapas, la primera etapa de diagnóstico y de información básica por lo mismo, no es que el equipo este haciendo una mala pega, es todo lo contrario, es porque está haciendo una buena pega pero eso no queda reflejado, o sea queda reflejado en el instrumento de diagnóstico, se refleja solamente cuando nosotros conversamos con ellos.

(F) son situaciones distinta, tienes razón eh... yo cuestione por ejemplo cuando íbamos a trabajar un sector que para mí no era tan pobre entonces. Yo decía allí no debe haber tanto problema, y en la realidad encontramos que esas personas que no eran tan pobres tenían a veces dramas mayores que los que son muy pobres, que viven en campamentos y que su situación dentro del campamento es más feliz que quien tiene mejor situación de ingresos. Entonces tú tienes razón en eso son ambos vulnerables a lo mejor el otro no tiene tanta vulnerabilidad en el ingreso para subsistir sin embargo puede ser un desastre como familia y con el entorno también sí.

Ahora yo creo que la diferencia está en que el que tiene mejor situación económica tiene más oportunidades de apoyo, de buscar redes, que el otro que vive en el campamento y que esta con una situación de...más de la estigmatización esa persona tiene una visión de sí mismo tan baja que

a veces ni siquiera luchan por cambiarla, entonces en ese sentido para nosotros es importante trabajar con ella y no con quienes tienen mejor situación económica y ser igual vulnerable, pero ambos lo necesitan, sin embargo nosotros tenemos la obligación moral ética de estar con esos que tienen una situación económica más mala.

(I) ahí lo que tendríamos hacer es revisar uno a uno las preguntas porque y ahí a lo mejor ver si la pregunta está orientada o no a lo que se quiere medir, porque en este momento no me acuerdo de las preguntas

(F) el instrumento lo que echo de menos es que pregunta muy poco sobre la familia en sí misma, pregunta por su entorno sus relaciones, sus redes pero muy poco lo que pasa al interior de la familia. Por lo menos yo no sé si se puede medir cuáles son los estados de ánimo de esa familia, que para mí son cuestiones muy potentes, el hecho que la familia cambie el estado de ánimo porque eso les permite ver cosas nuevas, mundos nuevos permite ver las oportunidades que están en su entorno, es tan distinto y eso es lo que dicen al final la señorita me cambió la vida (I) me abrió los ojos (F) en el fondo lo único que hizo tal vez fue lograr que cambiara su estado de ánimo.

(I) lo primero que te van a decir que les gusta, que echan de menos a la señorita, que echan de menos salir de la rutina, han sido opiniones que hemos recogido en las visitas a los usuarios antes de cerrar el programa... hay que hacer un 10 % de las visitas del total de la cobertura y eso es lo que nos responde la gente

(F) sí, normalmente lo que dicen es...que uno le dice eh...mire para ellos es muy difícil decir que algo fue negativo (I) si tenemos que empezar con los detalles “ya pero cuando venía la señorita venía ¿por muy poco rato o por mucho rato?” entonces hay nosotros podemos vislumbrar, vislumbrar que algo no se hizo como se debiera hacer, pero es muy difícil que ellos te digan “no sabe que esto no es lo que correspondió al principio” no ellos reciben lo que les llega. Son personas muy agradecidas

(F) lo que no pasa con todos los programas, por ejemplo con los programas productivos la gente termina diciéndote montón de cosas negativas que fue poca plata, que no entendí nada, que la señorita me reto y esas cosas, en cambio en estos programas tu les dices “pero póngale una nota” “no yo les pongo un 7” “a esto otro no yo también le pongo el 7 si fue tan lindo”. Entonces empiezan a ver todo lo positivo que les paso a ellas y eso esconde todo lo negativo que pudo haber tenido, que si le costó que si tuvo que dejar solo al marido que está postrado, eso no tienen ningún valor al final porque ella como persona se sintió mejor (I) se sintió acogida.

(I) yo creo que depende del ejecutor, te vas a encontrar con ciertos ejecutores que efectivamente los equipos de trabajo, trabajaron muy bien que pudieron entablar ese nivel de confianza y cercanía con la gente que pudieron hacer también algunas cosas por ellos, que los marcaron, esos yo creo que hasta el día de hoy ellos recuerdan, pero hay otros que efectivamente no

(I) eso te quería preguntar ¿tú te estas refiriendo a un grupo como comunidad? O ¿un grupo reducido de personas también de familia? A ya entonces en comunidad, no yo no tuve el año pasado

Es que yo creo que ahí tendríamos que conversarlo también en equipo, ¿pero ustedes van a ver solamente o familia o comunidad o autogestionado o puede ser uno de cada uno? Yo creo que es una conversación de equipo. (F) si porque ahí tendríamos que ver cuáles han sido realmente los más exitosos y decir porque fueron lo más exitosos.

#### 6) FOSIS XI. **María Soledad Vera, Jefa del Programa. Paulina Triño Riquelme, Agente de desarrollo local**

**Paulina:** La fortaleza del programa de familia, es que permite trabajar en ámbitos que no trabajan otras instituciones, desde el ámbito familiar y otros tipos de cosas que son súper importantes y relevantes para que la familia pueda salir de su estado de vulnerabilidad. Generalmente se entregan recursos asociados a emprendimiento, pero no se trata con la familia en sí.

En la acción en comunidad también permite trabajar en territorios que son más arriesgados .Por ejemplo, que permite fortalecer un poco la unión de esos territorios y que puedan ir buscando soluciones en conjunto.

**María:** El programa acción en familia , otra fortaleza es que podemos trabajar en temáticas donde otras instituciones públicas no trabajan, y también nosotros contamos con el plan de iniciativa familiar, los otros servicios pueden trabajar todo lo que es asesoría, tal vez nos podemos cruzar, complementar, pero lo que ellos no trabajan son los planes de iniciativa familiar y donde nosotros tenemos un foco más social netamente donde podemos resolver cosas que son de fondo o temas que la familia no ve o no percibe, pero que durante la ejecución del proyecto se dan cuenta de que son importantes.

En el caso de autogestionado, yo creo que la fortaleza es que es la esencia del FOSIS, nosotros toda la vida hemos tenido el programa proyecto autogestionado, en el cual las organizaciones postulan a un proyecto en específico donde se fortalecen y se crean otras habilidades para los que trabajan dentro de la organización. Entonces es muy importante en ese sentido, porque ellos se sienten comprometidos, desarrollan su iniciativa y además aprenden a rendir, a ser responsables, y es la confianza que FOSIS le entrega a una organización. Nosotros les entregamos directamente plata a ellos, entonces tiene muchos valores.

Yo creo que los tres programas son bastante buenos, por ejemplo uno puede ver que el programa fortalecimiento en comunidad se puede lograr muchos sueños de las organizaciones o de la comunidad.

**Paulina:** De la acción de familia una de las debilidades que siempre hemos comentado es el hecho de que no se incorpore al hogar unipersonal, se trabaja con más de una persona que habita en un domicilio, pero en esta región en específico tenemos la característica de que hay mucho adulto

mayor , y muchos de ellos, los que fueron colonos de esta región y que están quedando solos, son los que más apoyo necesitan y a ellos no los podemos integrar justamente por este tema, y si tienen mucha necesidad y como decía Soledad para nosotros es super importante el tema del financiamiento que ellos tienen, o cosas tan sencillas como por ejemplo sellar una ventana.

Acá la mayoría de las casas son de autoconstrucción, son de madera y casas muy antiguas que necesitan ese mejoramiento, muchos de los casos esos sectores rurales no tienen regularizado los terrenos, entonces tampoco pueden acceder a un subsidio habitacional que les construya una casa nueva. Generalmente son familias que pertenecen a personas que viven más solas y a ellas no las podemos atender. Yo creo que esa es una de las grandes debilidades que tenemos en ese programa.

**María:** Antes efectivamente se podía trabajar con ellos, pero cuando cambio de acción, se puso lo que se llama familia tenía que ser más de un integrante. En ese ámbito nosotros antes trabajábamos con jóvenes que venían de escuelas rurales alejadas de la capital regional, y ellos venían a estudiar a Coyhaique y venían solos todo el año. Entonces nosotros trabajamos con esos jóvenes, para que no deserten , para que no se metan en pandillas y lógicamente desde que cambió la modalidad que tenía que ser más de uno en la familia, ya no pudimos trabajar más con esos jóvenes ni con madres adolescentes, que es otro tema que hoy ellas están solas. Y son grupos objetivos vulnerables y que necesitan un apoyo.

Acción en comunidad, es un tema bastante flexible, en si no tiene muchas debilidades importantes.

**Paulina:** Acción en familia y comunidad son los que trabajan con ejecutores. En general hemos tenido una buena ejecución de los proyectos con familia. Esto hace que la familia participe y continúe en el proceso, porque depende mucho de ellas. En este caso no hemos tenido mayores complicaciones y la metodología es fácil y dinámica para trabajarla. Se han puesto equipos apropiados y que se manejan.

**María:** Normalmente los que trabajan en estos programas eran funcionarios públicos que estaban antes y que al cambiar la administración queda sin trabajo, formaron consultoras y durante los 4 años anteriores trabajaron en eso, y ahora continúan porque se han especializado y son buenos.

**Paulina:** En el año 2013 tuvimos proyectos muy buenos se trabajó con campamentos, hay un video que se llevó a las personas de los campamentos. Bueno más allá de lo material, que a ellos les servía mucho, lo que más una familia destacaba por ejemplo era el hecho de que con el programa ellos habían aprendido la importancia de comer juntos, de compartir el almuerzo y de valorarse y quererse como familia, y ver lo bueno de cada uno. Cosas que ellos no hacían antes.

Entonces dentro de las inversiones que se hizo fue comprarles una mesa donde ellos se pudieran sentar a almorzar. Entonces además de lo que se les fue explicando de la importancia de tener esa comunicación, se les compró la mesa. Ellos finalmente la utilizaron para llevar a la práctica lo que se trabajó en los talleres. Esa familia en específico, yo creo que han tenido una muy buena

experiencia, porque acá en la región siempre vienen al FOSIS, preguntan cómo estamos y siempre súper agradecidos de todo lo que nosotros les hemos ayudado y de lo que la ejecutora en este caso trabajo con ellos en los talleres.

**María:** Yo creo que cuando una familia se incorpora a un programa ellos en realidad están pensando en lo que se les va a dar materialmente, pero durante el proceso de las capacitaciones, metodología y las intervenciones que se hace con las familias, se van dando cuenta de que hay temas importantes, empiezan a descubrir otros temas que ellos no veían antes, por lo tanto es difícil esperar un cambio es eso si es que no lo conocen.

**Paulina:** Ellos valoran muchos esos otros elementos que el programa les entrega

Yo creo que les quedó una enseñanza bastante grande porque ellos aprendieron, incluso sectores apartados que tuvimos. Son familias que se criaron juntos pero entre ellos no tenían mucha comunicación, entonces ellos empezaron tener otro tipo de apoyo, los niños iban al mismo curso, y se empezaron a apoyar por ejemplo en el tema de las tareas, o yo no lo puedo ir a buscar anda a buscarlo tú, entonces esa cercanía que se provocó entre ellos y el tema familiar fue súper importante.

Nosotros aquí siempre vemos como llega la gente. Por ejemplo, el otro día llego la gente del campamento a contarme que en mayo le entregan su casa, entonces están súper contentos porque van a estar juntos con sus familias, van a tener otra pieza, van a vivir de otra manera y poder estar mejor. Pero ellos reconocen que el programa con todo lo que es metodología, el tema de los valores, las normas dentro del hogar, el apoyo que tienen que dar los padres a los hijos y mutuamente, todo eso ellos lo han trabajado y les ha servido bastante.

**María:** Lo mismo que en el tema de educación, cuando trabajamos en la educación los niños comenzaron a mejorar su rendimiento escolar, y los padres a darle la importancia de participar en las reuniones de apoderado de darse cuenta que tienen que darle un espacio al niño para estudiar. Nosotros ahí lo implementamos con escritorios, sillas, para crear el espacio, entonces ahí los niños se empezaron a dar cuenta de que era importante estudiar, que les iba mejor y se empezaron a entusiasmar al obtener mejores notas.

**Paulina:** Nosotros lo que siempre le solicitamos al ejecutor es que ellos apliquen el test en una visita donde tengan un poco más de tranquilidad, ya que la preguntas son bastantes, es largo el test. Puedan aplicar el test del inicio y obviamente después al finalizar. Hay preguntas que de la misma conversación ellos pueden ir sacando, no es que las lean todas. Esto lo aplican en la casa directamente con la familia.

El test se aplica más bien en el primer taller, no en la primera visita. La primera visita es la carta de aceptación, la invitación, contarle que es el programa y después de eso se les invita a los talleres y se van haciendo las visitas. No es algo inmediato, que vaya el ejecutor le abran la puerta y le diga sabe que yo quiero invitarlo y le dicen si, entonces hagamos este test, no, no es así. Se aplica más o menos en la primera sesión cuando empieza el tema metodológico



**María:** Además el consultor tiene que tener primero un vínculo con la familia para que ésta efectivamente diga en forma verídica lo que está pensando, entonces se tiene que ganar su confianza.

**Paulina:** El índice de habilitación, nos da una señal en el fondo de si efectivamente la familia mejoró su autoestima en todo el proceso de ejecución, las relaciones interpersonales si mejoraron o empeoraron, porque según las respuestas te va dando un índice y ahí tú vas viendo si es que aumento o disminuyo. Eso para nosotros es súper importante, porque ahí nos da a entender que tan buena fue la intervención o que tanto de lo que se le explico a la familia ellos aplicaron, o ellos entendieron y trabajaron con su familia.

Generalmente lo que pasa en todos los proyectos, es que uno habla de acción en familia pero la que más participa en todo es la mujer, la mujer con los niños. Entonces este índice también nos sirve para medir que tanto fue la aplicación de eso, en el fondo con la pareja o con los otros hijos que no fueron a los talleres.

Lo que pasa es que depende de cómo uno lo ve y donde trabajes. De repente yo puedo tener una familia relativamente habilitada en un sector rural donde necesitan otro tipo de habilitación, una habilitación comunitaria, más cercanía con las redes, otro tipo de cosas. Entonces igual a lo mejor es diferente la habilitación que pueda tener una familia que está en una radio urbana y que tiene los servicios u otro tipo de nivel escolar, u otro trabajo. Pero las personas con las que nosotros trabajamos, por ejemplo en el último proyecto que fue rural, ellos eran familias que estaban bien habilitada, no eran familias tan disfuncionales pero ellos sí tenían problemáticas social, porque el tema era que les daba miedo acercarse a un servicio, de ir a la vega de solicitar el apoyo o de comunicarse con otras familias Entonces eso igual a nosotros nos sirve, si tú le aplicas el test, están habilitado pero igual existen otras carencias que dependiendo de los territorios es súper importante trabajar con las familias

**María:** Además que también depende de cuándo apliques el test, si tú los aplicas en la primera visita, la familia lo que va a tender es mostrar una familia perfecta, pero cuando ya ha desarrollado talleres, cuando ha conversado, cuando ha visto otros temas, quizás se pueden dar cuenta de que hay falencias en su familia y empiezan a decir la verdad. Por eso mismo el diagnóstico es tan largo dura 3 meses porque un diagnóstico en un mes o 2 visitas no se puede hacer, más cuando es un programa de acción de familia con temas de familia, con temas más sociales, es más largo.

**Paulina:** El test de familia si tú lo miras, habla de normas al interior del hogar. Por ejemplo, si tú ves una pregunta como: ¿Crees que la educación es importante para mejorar nuestra situación?, claro que sí, uno le hace esa pregunta a una familia del sector rural va a estar muy de acuerdo, pero la dificultad que ellos tienen para mandar a sus hijos a estudiar es muy grande, entonces ellos necesitan trabajar por ejemplo, el tema del desapego de los niños que llegan muy pollitos desde 8 básico de un sector rural a un liceo grande donde hay varios niños. Entonces igual hay ámbito que también hay que trabajar con ellos pero que no se visualizan en el test.

Hay que incorporar preguntas en base al tema comunitario también

**María:** El tema es la honestidad y que las personas se abren cuando ya llevan un proceso de bastante tiempo, además que hay preguntas que hablan por ejemplo de la basura, entonces la gente obviamente va a decir que la basura hay que botarla, porque si dicen lo contrario es una persona que no es higiénica en su hogar.

Quizás hay cosas que no es necesario preguntar, solo basta con ver por ejemplo, si ves que la casa está toda sucia, para que le vas a preguntar ¿Ustedes limpian su casa todos los días?

**Paulina:** Yo creo que el programa acción debería tener otro tipo de medición, o sea ésta no es mala porque el número es más fácil ver el aumento o disminución, pero este programa de acción en definitiva lo que deja, más que un bien o una habilitación, es la experiencia de las familias. Yo creo debería haber un instrumento donde ellas puedan hacer una evaluación general, y esto se pueda esquematizar en si efectivamente sirvió y de qué manera. Además de preguntarle: ¿usted bota siempre la basura?, ¿tienen todas las normas? , si no que ellos cuenten desde su experiencia hacer una sistematización de lo que es realmente el programa, que es trabajo con familia finalmente.

**María:** O también hacer evaluaciones de resultados y de impacto, yo creo que es bueno, lamentablemente como FOSIS no lo hacemos. Por ejemplo nosotros ahora hicimos unas evaluaciones de impacto con el programa FDR, pero todo lo que es emprendimiento ahí tú te puedes dar cuenta de las fortalezas y debilidades del programa, o los aspectos de mejora que podemos implementar, en cambio con los programas del FOSIS regulares andamos todos los días sobre la marcha, cerramos el proyecto abrimos otro, no tenemos espacio de reflexión, no tenemos espacio de retroalimentación. Tampoco tenemos especialistas encargados exclusivamente a esto, entonces no se puede dar una dedicación especial al programa acción.

**Paulina:** Hacerle un seguimiento , por ejemplo la respuesta que tenemos de redes al interior del hogar cuando están en desacuerdo al inicio, tal vez al finalizar, en vez de preguntarle lo mismo, preguntar si aumento su cantidad de red o hacer otro tipo de evaluación para ver si eso cambio o no, pero no con la misma pregunta.

Igual debería haber un análisis más cualitativo, por ejemplo una descripción de porque bajo el puntaje, si fue porque efectivamente dentro de la ejecución la persona se dio cuenta de que en su hogar no existían normas claras, por eso tenía conflicto con los niños, o había problemas de alcohol que ella no se había dado cuenta, ya que no es normal que el caballero tome 2 litros todos los días. Entonces todas esas cosas se van descubriendo durante la metodología a medida que se va ejecutando el proyecto, de eso no queda registro porque el test es solo pregunta /respuesta.

**María:** Cuando se inicia la encuesta tienes que hacerlo ya con alguna confianza, lógicamente va a haber una distorsión al final.

**Paulina:** Depende de las características del grupo con que se trabaje, porque por ejemplo, yo tuve un proyecto de acción donde se trabajó con familias que tenían niños con discapacidad.

Entonces había familias que estaban súper habilitadas y que tenían a lo mejor su emprendimientos. Me recuerdo de una señora que tenía su local con su marido, habían trabajado súper bien, pero tenían una hija con una enfermedad súper compleja, entonces ellos si tenían otro tipo de problemática asociada. El pensar que su hijo por ejemplo tenía un esperanza de vida muy corta, que no tenía tratamiento en esta región, que no podían encontrarle colegio, que nunca había terminado su año escolar, eran hartas cosas que ellos sentían que les traía una desesperanza y una vulnerabilidad a la familia, pero si tú lo llevabas al índice, a lo mejor ellos te iban a responder : de acuerdo a muchas cosas, porque ellos no eran una familia que sea disfuncional, la temática relacionada que los hacia vulnerable era otra, era la discapacidad de un hijo.

Las mismas personas en campamento, yo tuve familias súper adecuadas, que tu entrabas al hogar y te olvidabas que estabas en un campamento, tenían todo limpio, tenían normas claras, familia educada pero ellos estaban en una condición difícil, yo creo que esas son las diferencias entre dejar personas por puntaje de un índice, hay que hacer un análisis también del contexto, de otro tipo de cosas que no se reflejan acá. Por ejemplo acá no se pregunta si hay algún integrante con discapacidad, algún adulto mayor, algún postrado en su casa, como se organizan, o si es que como familia se organizan para atender a alguna persona con discapacidad, eso no sale acá. Acá sale ¿todos trabajan en el hogar? Pero tú sabes, cuando hay una persona con discapacidad es súper complejo, los tiempos son distintos todo.

**María:** En resumen yo creo que al instrumento se le pueden hacer ciertas mejoras, como lo que mencionábamos, pero lo más importante es el momento de la aplicación y la forma de aplicarlo. Porque no es necesario que se aplique todo en un día, puede ser en 3 o 4 sesiones, que en el periodo de diagnóstico se aplique, porque las personas efectivamente no se pueden estar dando cuenta de la cosas que les está sucediendo a su familia, pero durante el desarrollo de talleres se van a dar cuenta y posteriormente pueden ir mejorando para lógicamente subir, porque después pueden haber distorsiones, yo creo que eso es un punto súper importante.

**Paulina:** Por ejemplo si yo veo que una familia que yo les he hecho 2 visitas y ya es tarde y los niños no llegan, entonces para que yo le voy a preguntar ¿En la familia conocen las normas y horarios? Si sabemos que no es así, yo le pongo en desacuerdo sin preguntar porque uno como profesional también ve esas cosas, uno se da cuenta. Si hay niños que son de sectores rurales que han repetido, para que le voy a preguntar: ¿señora en su familia conocen las reglas, los horarios, el tema de las tareas, del respeto?, en el fondo yo creo que sería más real el test cuando uno como profesional va y tiene ojo, uno se da cuenta, uno entra en la casa y se nota.

Parece que existe un instructivo de cómo aplicar el test, o sea se tiene que aplicar al principio y al final, pero un protocolo parece que había una orientación asociada.

A lo mejor lo que se podría hacer es que muchas de estas preguntas que nosotros como profesionales podemos ver en las visitas y talleres, porque en los talleres con más gente las mismas familias van hablando y contando lo que les pasa. A lo mejor se tendría que hacer un test

que sea complementario a este y que sea la opinión del profesional. A lo mejor los integrantes de la familia dicen que ellos conocen lo que sienten y lo que piensan, pero tal vez uno se da cuenta cuando va a la casa y le hace la pregunta a la señora y el marido contesta, entonces uno se da cuenta al visitar que no es tan real el que estén de acuerdo porque no es así. Entonces tal vez falta la opinión profesional, de como él ve a la familia.

El test es largo, por lo mismo uno aquí hay cosas que como profesional lo puede responder. Por ejemplo, el tema de los horarios y el tema del hogar, por ejemplo nosotros vamos a trabajar con los jóvenes de la población que tiene harto conflicto acá , entonces a mí no me parecería lógico que una familia responda en acuerdo a la pregunta: ¿En mi familia se conocen las reglas de horarios, tareas y respeto?, porque sabemos que esas son familias que llegan derivadas justamente porque han tenido un problema de violencia entre pandillas, que son lolitos de 12-13 años que andan a las 4 de la mañana en la calle, entonces ahí esa familia no podría responder de acuerdo. Yo creo que eso es un tema que nosotros como profesionales podemos responder y tenemos las facultades para hacerlo. Si uno cuando va a hacer visitas uno puede hacer la foto de cada familia, uno se da cuenta.

**María:** Claro, por ejemplo cuando dice: Con mi familia formamos un gran equipo, si uno ve a la señora trabajando sola y el marido jugando futbol siempre.

**Paulina:** Por ejemplo a mí me paso que una vez fui a entregar unas cosas a un sector rural, y la señora estaba sola con la guagua y el señor estaba curado en el patio. Entonces eso de formar un gran equipo, si la señora con la guagua y todo tuvo que ayudar a entrar la cama, y el caballero afuera curado, entonces no son un equipo, en desacuerdo , porque ahí te das cuenta de que no hay un apoyo familiar, no hay un apoyo del marido. Ella iba a todos los talleres, pero el caballero no estaba ni ahí. Entonces esa respuesta debería ser en desacuerdo y si es en acuerdo por parte de la familia uno como profesional tiene la capacidad de observar esas cosas.

Entonces habría que sacar preguntas del test, donde las preguntas a la familia fueran súper específicas en lo que ellos puedan ser realmente honestos al responder, y lo otro tienen que ser respuestas que pueda dar el profesional.

**María:** También a la pregunta que dice: ¿creo que la educación es importante para mejorar nuestra situación?, quizá la persona efectivamente cree, pero no hace nada para que la educación sea importante, lo hace por cumplir, porque en realidad sabe cómo todos que la educación es importante, pero otra cosa es efectivamente realizar acciones para que los niños estudien, de preocuparse que hagan sus tareas, de que tiene prueba al otro día.

**Paulina:** En esas preguntas habría que poner a lo mejor: ¿Cree que la educación es importante para su hijo? , sí. Y después preguntar, ¿En que lo apoya? o ¿Qué hace por eso? , y poner alternativas, voy a reuniones constantemente, ayudo con sus tareas, estudio con mi hijo. Entonces que cada pregunta pueda ser más específica, o tener otro tipo de alternativas, pero hay preguntas insisto que nosotros como profesionales podemos responder.

En el autogestionado yo creo que deberían cambiar ese tipo de test, porque la habilitación viene asociado con una hojita, que es de los datos específicos de cada persona. Generalmente esto lo aplica la ADL, pero en los sectores rurales es difícil hacerles entender lo que es una familia unipersonal, cual es la familia extensa, porque son temas netamente técnicos, entonces nosotros de repente vamos como ADL y nos encontramos con 2 o 3 personas y lo aplicamos, pero si nos faltan es el mismo dirigente el que termina haciéndonos el apoyo. En sectores más apartados por ejemplo, en Melinc, en Hualpén, si la persona no sabe lo que es una familia unipersonal, una extensa, un biparental, yo no creo que ellos tengan ese conocimiento, y lo mismo con los test.

**María:** Lo que aplicaría sí, es porque efectivamente los proyectos autogestionados habilitan a los dirigentes en muchos aspectos, entonces quizá si se puede aplicar un cuestionario al final, no al inicio con respecto con que les paso con este proyecto. Por ejemplo, nosotros hemos tenido muchos proyectos autogestionados donde la gente en realidad, teniendo todas las dificultades, termina el proyecto y nos agradecen porque realmente aprendieron a tocar la puerta. Yo siempre me acuerdo de una dirigente de un programa, que ella era la presidente y estaba tan asustada. Vino firmó, todo y después cuando terminó, lo hizo súper bien, me dijo que en realidad nunca había estado en una escuela mejor que esa porque había aprendido a comunicarse con el resto, a hablar, a tocar puertas.

**Paulina:** A ser ordenada, a organizarse a distribuirse tareas. En el fondo ellos tienen que organizarse para sacar el proyecto adelante, es su responsabilidad, aquí no hay ningún intermediario que les va decir señora sabe que falta una cotización, son ellos los que tienen que hacer todo, desde realizar las compras hasta pagarle a un profesional para que vaya a realizar un taller, contratarlo, pagarle impuesto.

**María:** Aprenden mucho, entonces ahí si se debe hacer una prueba diagnóstica donde se pueda aplicar el ADL pero al final, una evaluación con el dirigente, cuáles fueron las fortalezas, las debilidades con respecto a ellos como habilitación.

**7) FOSIS XII. Andrea Barra, FOSIS XII Agente de desarrollo local: Carolina Álvarez, ADL, Rosa del Coya, ADL.**

Cuando elegimos territorios en el año 2013 decidimos trabajar con aquellas vulnerables que nos entregaron datos de familias en base a los niños, a la cantidad de hijos que tenían, si tenían integrantes con alguna discapacidad, adulto mayor, si había jefatura de hogar femenina, a esos les dimos un mayor puntaje entre otros para focalizar a los niños.

Aparte de trabajar con escuelas ese año, decidimos trabajar con proyectos autogestionados, pero ese sector de la población los focalizamos mediante una mesa de trabajo, donde participan distintos actores de cada una de las comunas y ahí se definió cuales poblaciones en específico íbamos a trabajar.

En comunidad también definimos de esa manera, a través de los actores que estaban en la mesa de trabajo, y siempre trabajamos con las comunas que tienen mayor cantidad de habitantes de la región que son Punta Arenas, Porvenir y Natales, también trabajamos con Cabo de Hornos. También trabajamos familia que eran preferentemente desertoras. Ese fue el otro grupo con el que trabajamos.

En cada uno tratamos de abarcar la mayor cantidad de componentes de acuerdo al presupuesto, para así poder intervenir distintos grupos de la población y no centrar todo en un solo componente en un territorio, entonces en los 3 territorios teníamos la presencia de los tres componentes con recursos distintos pero estaban las 3 áreas de intervención.

Se ajusta un poco a la cobertura por comuna, por ejemplo Porvenir y Cabo de hornos es más pequeño que por ejemplo, Punta arenas y Natales, entonces se ajusta la cobertura a esas comunas.

Acá lo que pasó por ejemplo en el 2013, fue el tema de licitaciones desiertas, que tuvimos que terminar en asignaciones directas con municipio, y por eso se retrasaba la ejecución, no era por temas climáticos.

En algunas comunas, por ejemplo Punta Arenas, tiene un poco más de posibilidades de ejecutores pero en comunas como Porvenir en el año 2013, ejecutamos con la gobernación porque hubo dos licitaciones previas que no postulo nadie. Porque es una comuna muy aislada y es un costo de traslado muy alta para las consultoras, entonces el 2013 ejecutó la gobernación. Recién el 2014 tuvimos otras consultoras que estaban interesadas en ir, pero igual implica un alto coso asociado.

Entre ejecutores privados y públicos si hay diferencias, de partida desde un tema de que en el privado se deben presentar garantías que en el público no se presentan, pero también al momento de las compras es un poco más complicado en los públicos, porque estos deben cumplir con los procedimientos como nosotros, chile compra, etc, tienen una serie de procedimientos que los privados no lo realizan, entonces las compras con los privados son más rápidas, eso es una de las grandes diferencias.

Depende de los equipos, de los profesionales que se contraten, hay consultoras que tienen mucha experiencia y el recurso humano también la tiene en la ejecución de nuestros proyectos, entonces es más fácil porque ya han manejado la metodología. Lo complicado es cuando entra profesionales nuevos, por ejemplo hay algunas comunas que no cuentan con profesionales, en Porvenir cuesta mucho encontrar asistentes sociales, porque están todos con trabajos, debido a la cantidad de población que es, entonces tienen que trasladar o a veces ha pasado que se contratan recursos humanos que no es necesariamente de la profesión, pero es la única opción que hay para llevar el proyecto a ejecución en la comuna.

El 2013 ejecutábamos tanto con la municipalidad como con la gobernaciones en las localidades, en términos de calidad de la intervención, ellos como los recursos son menores lo que hacían era aportar coordinadores y recursos humanos de sus mismos funcionarios, lo que implicaba que la disponibilidad de horarios para el programa era un poco menor.

Puede ser que tenga que ver con el perfil del usuario que tenemos, porque si vamos a hablar de comunidad es obvio que ellos van a tener un puntaje más alto, porque los que participan son las mismas personas que ya tiene una historia de participación en su comunidad, son menos los casos de personas que se motivan y tienen una participación más incipiente.

Nosotros lo que tratamos de hacer es trabajar con organizaciones ya existentes y tratar de mover el tejido y unir a esas organizaciones para que tengan un proyecto en común, etc. Entonces desde ese punto de vista siempre van a tener un puntaje alto, aparte de las familias nuevas, que se toma la iniciativa y se invitan a participar.

En autogestionados es lo mismo, son organizaciones, generalmente los que participan con sus mismo integrantes como familia, entonces ellos también tiene historia de organización, donde van a tener puntos a favor que otras personas que no ha tenido mayor experiencia en participación de organización. En familia pudiera ser porque en esa época eran familias que ya tenían historia de pertenecer al programa Chile Solidario, que igual tienen un puntaje distinto. Ya habían sido intervenidos, entonces ya más o menos lo habían trabajado y pueden manejar mejor. Pero hay muchos factores, por un lado está el momento en que se tomaba la medición, por otra parte está el tema de la comprensión del instrumentos que es muy largo, que confunde a la gente, que responden por cumplir sin ni siquiera un análisis adecuado de lo que se está respondiendo., debido a esto al inicio tienen un puntaje alto y después termina con un puntaje bajo, porque no respondió a conciencia, sino que solo para salir del instrumento tan tediosos que para ellos es demasiado largo, que tiene preguntas enredadas, preguntas en negativo que no se sabe cuándo uno las lee no sabe cómo dar la respuesta, a la gente le cuesta mucho entenderla. Nosotros planteamos esto el año pasado, el tema de varias preguntas que están en negativo y que confunden a la gente, y todavía están.

Por ejemplo en el proyecto de acción de autogestionado es muy corto, dura 4 meses, en este tiempo no va a cambiar mucho la situación de una persona que más encima ya tenía la experiencia

de participación, le aplicamos el mes uno y después a finales del mes 4, es muy poco tiempo para ver un cambio real.

En acción familia lo que ocurría es que nos pedían aplicar el instrumento a los 2 meses, o al mes y que pasaba en ese tiempo que la familia no todavía no tenía una confianza para transmitir una información, muchas veces quieren quedar bien con las respuestas, entonces la información que entregan claramente después se distorsiona mucho al final porque cuando la intervención debiera dar un alza en los resultados, pasa todo lo contrario, porque la gente entiende más ciertos conceptos, entienden más las preguntas y las responden con otra disposición.

En autogestionados fue donde más tuvimos bajas en el índice al final. En el caso de familia se dan menos bajas.

El instrumento es poco amigable, en el caso de autogestionados somos nosotros los que aplicamos el instrumento porque a veces como es agrupación y depende de cómo suenan los dirigentes. A veces hay dirigentes que son un poco más preparados, pero hay veces que no lo son y que requiere bastante apoyo, entonces nosotros tenemos que ahí estar apoyando en la aplicación del instrumento, ahí es donde nos damos cuenta de que en el instrumento hay frases en negativo que a veces más que aclarar enredan a las personas.

El instrumento debiera aplicarlo un ejecutor, excepcionalmente en los casos de los proyectos autogestionados nosotros apoyamos.

Hay algunos ejecutores que van leyendo a la persona y esta dice si está de acuerdo o no, y otros que le pasan el instrumento y las personas van contestando sola. No hay un protocolo que diga cómo se tiene que aplicar el instrumento.

Depende del puntaje, porque hay gente que responde por responder y puede ser que sea una persona súper habilitada pero sus respuestas no lo reflejan en el puntaje.

Me parece que a mayor puntaje tienen menos vulnerabilidad, hay más factores protectores que están existiendo, eso es la lógica, en la realidad se encuentra con gente que responde por responder, pero debiera ser esa la relación, o sea un puntaje mayor debiera tener menos factores de vulnerabilidad o más factores protectores que están participando. Muchas de las preguntas tienen que ver con la participación en comunidad, si se relacionan, entonces tiene redes.

Apuntando a los recursos personales y del entorno, y como uno los utiliza o tiene acceso, pero esto es súper subjetivo, depende de cómo yo miro esta situación y de cómo estoy en el día, pero en general es como la gente utiliza sus recursos, el tema de la habilitación, eso es lo que está midiendo el test y de acuerdo a lo que está enfocado la pregunta que tiene mucho que ver con temas de relaciones interpersonales, con el uso de y disponibilidad de los recursos del entorno, pero más que nada me da la impresión de que está más centrado como en lo comunitario, más que el tema de autocuidado.



Quizá tiene que ver más con este tema de un bienestar más general, el programa no está centrado en temas materiales por suerte, si no que en otro tipo de cosas, pero también capaz tenga que ver con la satisfacción personal, con estos temas que están de moda, la percepción de felicidad de las personas, con el tema también del acceso a servicios, a salud, que son importantes también medir que no están muy presentes acá, pero que igual tienen que ver con vulnerabilidad al menos es lo que se está viendo actualmente.

Lo que más destaco del programa y lo que se escucha de las personas, es el tema del proyecto de vida de las familias, el poder sentarse a ver lo que ha sido su vida y generar un proyecto, aprender a definir una meta, acciones. Esa es la parte más concreta del programa, que va más allá de los recursos o de las implementaciones específicas. Las familias empiezan a definir metas en distintas áreas que no necesariamente implican los recursos que están involucrados en el proyecto, sino que los recursos familiares y hacen un proyecto de vida, comienza a analizar eso, yo creo que al momento que la familia conversa y se reúne para ver qué es lo que quieren a futuro es lo más relevante.

Hay un grupo que recapitulan o revisan un poco sus visiones, sus metas, hacia donde quieren ir como grupo familiar. También hay muchos que valoran el compartir con otras familias, el conocer otras situaciones similares a la de ellos, que a veces son iguales, peores o mejores, pero que les contribuye para salir de los temas de familia y guiarse en otros temas. Eso las familias reconocen que contactan a otras personas que no conocían o que no sabían lo que estaban haciendo, es un tema de redes, pensando un poco en el inicio del proyecto donde tienen hartos talleres. Después cuando empiezan a trabajar el tema familiar, revisan para donde se quiere ir, valorar eso, las cosas que tiene, ahí se ve un poco el tema de la autonomía, en el momento en que la familia empieza a hacer la gestión de un proyecto de vida, ahí uno ve como el tema más de cuan autónoma es la familia en las decisiones de su vida y su futuro.

En general los programas no tienen seguimiento, algo concreto respecto a esto no podría señalar.

Lo que si hay algunas familias que estuvieron en acción familia, donde fueron intervenidas individualmente y luego estuvieron en acción comunidad o viceversa, ahí uno ve que hubo un cambio, uno ve que están accediendo a las redes o movilizándolo lo que son los recursos más sociales. Lo ideal es que fuera una cadena, que pasaran desde autogestionado a un comunidad o a un familia, que se siguiera una línea base para que uno pudiera ver y hacer un seguimiento, un acompañamiento para ver si todo lo que se potencio por ejemplo en familia, los factores protectores o las habilidades sociales, como han ido repercutiendo más adelante cuando ya no han seguido en ese proyecto pero han continuado en otro, cual ha sido el impacto en ellos.

Nuestra visión depende un poco de la experiencia que hemos tenido, particularmente la mía en la comuna que yo superviso, ha sido complicada la etapa de diagnóstico, inicio y diseño del plan. Quizás eso este dado por un tema de recurso humano, que en su momento nosotros hemos tenido dificultades, entonces eso suma, porque lo que establece el programa es que el profesional que parte haciendo el diagnóstico los 3 meses no debiera caerse y continuar luego en las etapas,

pero a veces sucede que se nos caen los profesionales y hay un tema de confianza con las familias que igual complica el proceso.

Hay algunos profesionales que se van de la comuna, que deciden cambiarse y hay otros que han tenido mala evaluación y salen.

Los proyectos en general son de pocos recursos, los sueldos tampoco son tan buenos para la cantidad de visitas, la cantidad de instrumentos es bastante pesado en términos de trabajo, entonces encuentran otros trabajos con similares condiciones y con menos requisitos, y obviamente están en su derecho de cambiarse.

Yo encuentro que la etapa de diagnósticos es la más crucial, primero porque está el acercamiento inicial con la familia, el generar un ambiente de confianza para que la familia entregue información, el ir construyendo una historia con la familia, que tampoco es tan sencillo porque requiere una base de confianza. También es fundamental definir cuáles son las fortalezas y cuáles son las áreas a intervenir con la familia, y en consenso con ella, de manera que después el plan que se realice sea pertinente y a la vez sustentable, porque por una parte debe tener relación con la realidad de la familia, y por otra sustentable para que la familia lo ejecute, que no sea una determinación tomada por un profesional que aquí va a intervenir en esta familia y no señaló lo que realmente la familia quiere. Esa es la base para después construir el resto.

Generalmente de acuerdo a lo que está establecido por base, deben ser profesionales del área social, de preferencia trabajadores sociales o psicólogos que tengan experiencia en trabajos comunitarios, trabajos grupales.

De la experiencia, la comuna que yo superviso hay mucha migración de jóvenes, entonces ya no hay por ejemplo profesionales del área social disponible, los que hay están ocupados. Este año tuvimos gente que se fue para allá, pero el año pasado tuvimos que utilizar profesionales del área de la educación por ejemplo. En punta arenas es diferente, ahí sí se cuenta con profesionales y no es tanta la rotación interna de los equipos.

Algunos valoran más la relación con otros, haber escuchado las estrategias de las otras familias, de ver como enfrentaban una situación X. Otros valoran más el tema de los talleres formativos que realizaron, pero eso también depende de las habilidades del profesional que las dictó, muchas veces varían las percepciones, otros valoran el tema de los proyectos que ellos definieron en los programas, y otros que el estado haya llegado a sus casas, y haya estado tantos meses preocupándose y trabajando con ellos en su vivienda.

También hay familias, que son las menos, que nunca han participado de un proyecto y que también valoran que por fin hayan entrado a alguno, que hayan recibido el beneficio.

En acción en comunidad y autogestionado, lo que más le queda a la gente dentro de la experiencia que vive, es haber compartido con otro, el poder hacer un reconociendo, tanto de su vida familiar, como un reconocimiento de su vida comunitaria y el haberse dado cuenta de que sí pueden aportar cosas a su comunidad y ellos no lo reconocían como tal. Aprecian que no tuvieron

que esperar que otra gente lo organizara ni que otra gente lo hiciera, si no que ellos también eran capaces de aportar y dejar cosas que fueran para sus hijos más adelante, por ejemplo.

La diferencia entre los componentes es que en acción en comunidad hay un plan de trabajo común, no son trabajos individuales, por ejemplo en comunidad si bien muchas veces la gente que va a participar cree que se van a beneficiar solo ellos como familia, la idea es que se beneficien todos en la misma población, o en el mismo sector, y la diferencia con familia es que obviamente todas las iniciativas familiares son más individuales, más familiares, no logran un objetivo común. Por ejemplo, una población se puede haber hecho una lluvia de ideas y haber levantado distintas necesidades de la población y haber dicho, en realidad no tenemos un parque infantil para los niños, y se trabaja frente a eso, pero familia es súper individualizado, ven cuales son las necesidades de la familia y que plan de trabajo se va a hacer con ellos. Pero es más individual.

Una las cosa importante es que el ejecutor o alguno de nosotros que va a realizar el test, más que pasarle el formulario a la gente y que ellos contesten, uno debería ayudarlos a contestar, explicando las preguntas, etc., quizá no al principio de la sesión, ni con una fecha límite en la cual tienen que estar aplicado, si no que dándole la importancia de que entiendan lo que están contestando. Porque si bien el ejecutor le puede pasar la ficha a la gente, hay algunas que no saben leer, entonces estas van a tener que esperar hasta el último para que alguien lo pueda ayudar a contestar, entonces una buena alternativa es que se pasara en forma individual y se le explicara a la gente, porque hay gente también de distintos grupo étnicos, entonces no todos entendemos de la misma manera.

El documento es muy extenso, la redacción de las preguntas es muy larga, hay preguntas que son en negativo, las opciones de respuestas son difíciles de entender, de repente un sí o un no es mucho más que un acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo, tiene muchas alternativas que de repente la gente no retiene al momento de tener que dar su respuesta.

Lo oportuno del momento en que se aplica, quizá hay preguntas que deberían venir con un desglose con alternativas para responder y dejar más concreta la respuesta que está entregando la persona, el problema es que capaz que sea difícil pasar eso a una evaluación en cifras, y por eso no se ha hecho, pero sería bueno buscar la forma en se pudiera ponderar.

Las preguntas en negativos confunden a la gente, también sería bueno acotar si es *si o no* o *a veces*, pero estar *de acuerdo, en desacuerdo, no sabe ni responde, o a veces, casi siempre, siempre*, la gente responde en la mayoría *siempre* o *a veces*, se pierde uno en el tema de encasillar, hay mucha gente que no maneja mucho lecto/escritura, o no comprende bien las preguntas, como son muy largas, algunas están en negativo y después están en positivo, entonces sería bueno analizar eso y eliminar algunas frases.

El instrumento debería ser más transversal, porque no son solamente jóvenes o adultos jóvenes a lo que se le aplica, sino que también tenemos muchos proyectos con adultos mayores, y tiene una

letra tan chica, son tantas preguntas que hay señoras que no alcanzan a ver lo que está escrito y hay que leerlos, esto sumado a todo lo anterior se hace muy tedioso para la persona responder el cuestionario, al final se molestan con nosotros por hacerles tantas preguntas que no consideran de utilidad.

La parte social medirla es bastante compleja y se ha hablado con el departamento muchas veces, porque justamente ¿Cómo se mide una intervención?, porque en mi experiencia , que yo antes trabajaba en la municipalidad con los mismos usuarios, efectivamente uno ve a lo largo del tiempo como una persona va empoderándose en lo que tiene que hacer o en su calidad de dirigente o representante de alguna organización, a mí me ha pasado que yo partí hace muchos años atrás con una señora, que apenas conocía el FOSIS , nunca se había relacionado con él, creo que con alguno que otro servicio público , pero después de años que esto paso por proyecto ella si estaba empoderada en su papel , sabía dónde tenía que hacer los trámites, sabía dónde tenía que recurrir para pedir un tipo de ayuda, esto no es algo que en un proyecto uno lo pueda ver, es complicado, por eso siempre se busca cual es la mejor herramienta, pero es difícil medirlo porque es un proceso súper largo y en todas las personas se da de manera diferente. Entonces siempre nos preguntamos que queremos entregar con este proyecto, porque después el camino que sigue va a depender de cada familia.

Cuando el test habla de lo comunitario, también tiene que ver con una escala de participación, porque de repente uno dice sí la gente va a participar o conoce la comunidad , se entera de lo que hace la junta de vecinos, etc , pero también tiene que ver con que puede haber llegado a este proyecto una persona que no ha participado nunca y va a tener su puntaje de reconocimiento a la comunidad muchos más bajo, pero no tiene que ver con que no haya querido participar, sino que con otro tipo de cosas , entonces a lo mejor tratar de simplificar un poco el tema de las preguntas, si bien tiene sus ítem , hacerlo más corto o con una decodificación distinta porque es súper difícil medir la vulnerabilidad de las personas con este tipo de preguntas y que tipo de vulnerabilidad queremos medir.

No es el tema de contenido, no es que el instrumento este malo, porque yo creo que ha sido un gran avance para los últimos años cuando nos empezaron a pedir medir y poner en cifras algo que la verdad no es muy tangible, yo creo que más de contenido tiene que ver con la forma. En el contenido está bien en general, quizá cambiar la forma de las preguntas o realizar pequeños cambios pero son de forma, que sean más accesible y comprensibles para la gente.

## *Ejecutores*

### **1) Plataforma Consultores. Carla Fuentes.**

Mira, a ver, yo creo que los ejecutores, muchos de ellos tienen mucha experiencia en el territorio, muchos de ellos trabajan también con profesionales con experiencia en los territorios que están ejecutando, también en algún momento dado y esto por cuestión de carga de trabajo, a veces tendemos a dejarlos un poquito más solo a ejecutor, el desarrolla su trabajo y a veces nosotros tenemos la tentación de dejarlos un poquito más solos y eso no debería ser, porque también requieren ellos ser supervisados más directamente, no siempre ocurre así, y no es por desidia, sino que también nuestros ADL, tienen mucha carga administrativa eso también lo hemos cuestionado, el ADL, que es el agente de desarrollo local, que se supone que es el que supervisa al ejecutor que desarrolla los programas, a veces se llena de carga administrativa de otros procesos que son un poquito complejo y un poquito pesados, y que hace que el ADL, pase gran parte de su tiempo en sus escritorios y no en terreno para saber exactamente como el ejecutor está aplicando la metodología, que es lo que se está realizando, conocer de boca del mismo usuario cual es el impacto real del programa, en los tiempos adecuados, saber que cada uno de los hitos se están cumpliendo o no se están cumpliendo, porque el ejecutor es una empresa que quiere realizar bien su trabajo y quiere ser bien evaluado para el próximo año cuando tenga que postular, no tenga que ser marginado porque hay una mala evaluación. Entonces necesita el también realizar una buena gestión, sin embargo también en esto el ejecutor, por eso tiene esta empresa y ellos también de alguna u otra forma lucran con esto, viven de esto, entonces, y esto nos sucede. Estamos para este año previendo ese escenario, evitamos de que un ejecutor este trabajando en familia, en comunidad y con pocos profesionales repartiendo una carga de horario que es realmente compleja sobre todo en sectores como esta región, que es de alta dispersión territorial, tienes corriendo a un chiquillo para un lado y para otro y yo digo la calidad de su intervención no va a ser la misma que este dedicado cien por ciento a un programa, entonces suelen repartir a sus profesionales entre varios programas, no solamente de acción, también laborales, también los otros programas, las otras líneas que maneja FOSIS. Entonces en ese sentido hay dos cosas. Una que ellos postulan previamente para recibir una renta a partir de eso también ganar con ello, pero al mismo tiempo realizan un trabajo social que yo lo valoro también, pero eso requiere más presencia de parte nuestra, no podemos dejarlo tan libre, lo ideal sería que nosotros lo ejecutáramos, pero eso significaría llenarnos de una súper estructura que es imposible manejar a nivel estatal.

#### **Etapas**

Sin duda algún que la etapa más compleja es la etapa del diagnóstico, esa es la etapa más esencial porque marca el desarrollo de todo seguimiento hacia adelante, es la etapa en que se conoce a la familia, la etapa en que uno ingresa a la casa, es la etapa en que uno dicta el plan y construye un plan de trabajo junto con la familia, entonces la etapa de diagnóstico es la más compleja, porque al mismo tiempo, es cuando se elabora el cuestionario de base y sobre ese instrumento se va a trabajar hacia adelante, si nos equivocamos en el diagnóstico, si nos equivocamos o diseñamos un

mal diagnóstico de la familia, se desordena completamente, o la familia percibe de una forma distinta aquello que vamos a trabajar con ellos, también se distorsiona enormemente, entonces hay una curva de distorsión que hay, que a veces es re compleja poder corregir.

No es una cosa fácil, pero aquí también hay un asunto que tratamos de nosotros de no vulnerarlos más aún de la situación que ya viven, en sentido de que suele ocurrir, que nuestras familias, sobre todo las familias que están en situación de pobreza, entra a la municipalidad, entra al FOSIS, entra al SENDA, entra a su casa. Su casa es un patio donde se reúnen muchos servicios públicos, y también evitar aquello de como ustedes son pobres, nosotros venimos a intervenirlos, entonces venimos a realizar un proceso de acompañamiento, tratamos inclusive que el lenguaje que vamos a utilizar, que la interacción que vamos a utilizar con ellos, sea una interacción amigable, que sea amable en esos términos, porque nuestra gente merece el máximo respeto con respecto a eso y también están, no sé si sea feo decirlo, pero a veces nuestras en familia en situación de pobreza, a veces están acostumbrados a que les golpeen la puerta medio mundo y empiezan como Pedro por su casa, entonces hay que tener respeto, yo les abro la puerta, tratamos de que en el fondo la familia se respete, se les considere sus necesidades, y se les respete como lo que ellos son, como familia, aun a pesar de la situación que están viviendo, porque son familias muy acostumbradas a recibir, son familias que normalmente la municipalidad las conoce y los sistemas públicos que trabajan en los sistemas sociales las conocen también y las tienen identificadas.

#### Evaluación de Resultados

El usuario una vez que ha trabajado con nosotros, manifiesta un agradecimiento con el FOSIS, manifiesta también esperanza, tiene expectativas, porque FOSIS, por mucho tiempo se le vinculó con el tema del emprendimiento, entonces y aun a pesar de que el emprendimiento no es una de las grandes líneas de FOSIS, diría yo la gran línea de FOSIS a mi modo de ver, es la línea de acción, de la limitación social, detrás de eso se diseñan todo lo que es emprendimiento, la gente alimenta esperanza entorno al FOSIS, porque lo ve como una posibilidad de incorporar alguna entrada adicional a lo que están viviendo, entonces generalmente son esas las expectativas, “a que bueno viene el FOSIS, mire yo quiero comprarme un horno, mire yo quiero comprarme una máquina de coser”, asocian un poquito a eso a como la oportunidad para adquirir más beneficios económicos y adquirir más entradas, esa es la primera apreciación que tienen las familias, no es tanto la habilitación social, sino que es el beneficio concreto, en una primera instancia. Pero si siento que las familias que han trabajado con nosotros, son familias re agradecidas, son familias que han logrado entender quién es el FOSIS, el trabajo que se ha realizado con ellos y así nos lo han manifestado, yo no sé si ustedes van desde otra perspectiva van a decir otra cosa distinta, pero yo lo siento así, yo lo he vivido en estos tiempos y siento que he vivido eso, que las familias nos cuestan sus experiencias y están agradecidos del trabajo que hemos realizado junto con ellos.

#### Resultados

Logros más importantes, son tantos que se vienen a la cabeza, pero a ver, diría yo es mejorar la interacción familiar, uno de los grandes logros del programa nuestro, el vínculo entre ellos que se

ha mejorado, la identificación que tiene como familia, la detección que hacen de sus necesidades, de sus capacidades, todo ese tipo de cosas siento que es como logro, ellos logran mirarse como familia y hacer su propio FODA, indican cuáles son sus fortalezas y debilidades, para poder alcanzar las oportunidades que están ahí. Se logran reconocer como familia en sus capacidades y en sus debilidades.

En términos de habilitación, yo diría, a mí me parece muy importante que ellos reconozcan las redes que están disponibles, que la familia logra entender que no es una familia aislada, que en cierta medida ellos saben que no van a superar de una vez y para siempre la situación de vulnerabilidad y de pobreza que están atravesando, pero si logran entender que hay redes de apoyo que pueden seguir trabajando junto con ellos, que no están solos en el fondo, que su situación de angustia, es escuchada por el Estado. Eso me parece también, que dentro de lo que es habilitación me parece fundamental, que las familias sepan vincularse con las redes, en eso insistimos bastante, desde la derivación que hacemos, que hacen nuestros profesionales que están trabajando directamente con las familias hasta la derivación propia que hace la familia, saber discernir dentro del ámbito que ellos se están moviendo existe tal organización, existe tal sector que puede responder tal necesidad y todo eso es re importante como primer paso a la habilitación, saber dónde estoy, cómo soy y a quien acudir.

yo comparto con eso que el dato, sea un dato concreto y que no sea un dato solamente interpretativo, yo creo que la familia pasó de esta situación, a parte que sería re feo, empezar la familia con 80 y la vamos a entregar con 60, entonces también hay que ver un poquito eso, evitar el incentivo perverso, siempre le voy a poner un puntito más, para que después al final me evalúen un poco mejor, yo pienso que sí, que como instrumento no mide exactamente la salida, no está midiendo lo que nosotros queremos que se mida, yo creo que si hay que hacer una corrección al instrumento, siento que el instrumento necesita ser corregido con preguntas más en lo concreto, que la familia conteste, donde, por que, en qué consistió, cuantos integrantes de la familia buscaron trabajo o encontraron trabajo en esto 7 u 8 meses, hablar de un cierto índice, si comenzaron a recibir más o menos dinero, pero es tan relativo, cuántos de ellos mejora tal o cual vinculo, si ha visto algún problema en la pareja y cosas así que se han medibles. Para después decir efectivamente que ocurrió. Siento que en ese sentido el instrumento es muy plano, mide lo mismo al principio y lo mismo al final, como que no tiene sentido.

El auto gestionado, no tiene intermediación, el autogestionado es el mismo ejecutor beneficiario en el fondo, el que lo ejecuta es el beneficiario, el autogestionado, nosotros también los focalizamos en comunas, vemos distintas comunas y hacemos un llamado público, llamamos a las comunas, aquí es un poquito fregado, porque ustedes podrán decir, cuando publicamos a través del mostrador, y publicamos a través de la internet, no todas las comunas obviamente van a tener acceso a eso y es muy probable que muchos de los sectores donde nosotros queremos que participen, no van a saber nunca que existió esta licitación pública, por eso también se mediatiza a través de las municipalidades, invitamos a las municipalidades que comuniquen a su sector, aquí son más de 365 sectores que existen en la región de Coquimbo, vinculadas a 15 comunas, entonces son muchos sectores a los que podemos llegar con estos programas, ellos desarrollan un

proyectito, nos lo muestran a nosotros, los valores de inversión son alrededor de 2 millones de pesos 2 millones y medio, 3 millones de pesos, más o menos en ese rango nos movemos. Ellos desarrollan un proyecto, ese proyecto lo presentamos al FOSIS, luego también es evaluado a través de una comisión de los representantes de los distintos sectores de la comuna, por ejemplo si se está trabajando en Choapa, vienen todos los representantes de cada una de las comunas y seleccionan los proyectos con los cuales se van a trabajar, participan definiendo los propios proyectos o viendo cual es el mejor que cumpla con algunos requisitos de admisibilidad y de legitimidad, en admisibilidad, le pedimos alguna cantidad de documentos que tiene que traer, para que puedan hacerse partícipes y una vez que ya son admitidos, se elige la legitimidad de acuerdo a si es posible o no realizar aquella propuesta que nos quieran traer. La misma lógica de los anteriores, focalizamos anteriormente cuales son las comunas con las que se va a trabajar y a su vez queremos que las comunas comuniquen a la mayor cantidad de organizaciones posible que cumplan con los requisitos para que puedan presentar un proyecto al FOSIS.

Es por familia, porque, lo que se pide en el fondo, se atiende a la lógica que una organización está compuesta por familias, también comparte una temática común y se hace un índice de medición, se hace un muestro de una cierta cantidad de familia y se pide estos índices. Ahí yo creo que hay que corregir algunas cosas, el instrumento no es el más efectivo que pueda medir efectivamente cual es el impacto del programa al inicio, cuales son las expectativas que tiene respecto al programa y como las expectativas fueron satisfechas, yo diría más bien, un instrumento dentro de esa línea y el muestreo generalmente está constituido por la directiva, más unas cuantas familias cercanas a las directivas, no es un muestreo realmente representativo del lugar donde está ubicada la organización que se adjudicó el proyecto.

## **2) SENDA**

**Alejandra Muñoz**, en el 2013 estuvo en la coordinación del programa acción en la línea socio-escolar

**Silvia Segura**, en el 2013 estuvo haciendo terreno en el programa socio-escolar en la comuna de San Miguel.

**Pamela Torres**, profesional en terreno en la comuna de recoleta y Huechuraba en la línea socio-escolar

**César Molina**, asesor metodológico de los programas

### ORGANIZACIÓN DE SENDA

Somos una corporación que hace 18 años trabaja en proyectos sociales, en política pública, a través de licitaciones de programas de gobierno como FOSIS, JUNAEB, etc. La misión tiene que ver fundamentalmente con apoyar procesos de desarrollo comunitario, empoderamiento, fortalecimiento de tejido social en comunidad y sectores vulnerables, tanto en comunidades locales, como en establecimientos educativos. El enfoque es fortalecer el tejido social, mejorar las condiciones de vida y los proyectos sociales.



Nosotros participamos en el 2013 en el programa de dinámica familiar y socio escolar, participamos todo el año. Lo que pasa ahí en término de la organización que tiene SENDA , tiene un director y después hay asesores, esta César como metodológico, asesores de género, después vienen los coordinadores y bajo ellos, están los profesionales de terreno, pero nuestros profesionales de terreno trabajan la intervención completa, nosotros no trabajamos por etapas si no que el mismo profesional, idealmente, porque también pasa que algunos se puede ir a mitad de camino , pero el mismo profesional que visita a la familia la primera vez hace todo el proceso del programa, a veces hay consultoras que usan modelos , en los cuales contratan profesionales por etapas y no son los mismo lo que hacen todo el proceso, nosotros no.

#### Vida en Familia

El programa del 2013 fue bien difícil de ejecutar para los profesionales en terreno, porque había mucha duplicidad de documentos, existían una papelería que fue muy grande y en los cuales, en la última etapa sobre todo, en la etapa de apoyo especializado, del acompañamientos, en uno y en otro documento había que ir consignando la misma información, se duplicaban los instrumento, eso se mejoró para el 2014. Además se nos pedían las actas de visita entonces a veces habían 3 documentos por 1 visita domiciliaria y consignaban casi la misma información. Este problema se mantuvo durante todo el proceso.

Además durante ese programa se llegó al exceso de que las reuniones con los supervisores eran netamente administrativas y de papeles, no había una reunión técnica de qué estamos haciendo, porqué lo estamos haciendo, cuál es el sentido de esta política social, a qué apunta, era solo realizar un papel tras otro, entonces parecíamos todos una oficina de burócratas realizando papales y todos nos sentíamos vistos de una manera desde mucha desconfianza, entonces era ¿qué papel falta, porque no está el papel? Era un supervisión muy rígida, autoritaria, donde no apuntábamos al fondo del programa y eso generó mucho desgaste en los equipos, en el trabajo, nosotros nos planteamos si seguíamos o no, afortunadamente hicimos observaciones acerca de eso al final del proceso, y en función de eso se hicieron modificaciones y se nos escuchó en un porcentaje importante, porque ese año se tocó fondo.

Lo que pasaba con las familias y esa cantidad de papeles lo pueden decir más las chicas, porque nosotros estábamos más preocupados de que se cumpliera, y estar revisando, porque ese igual es un tema, si los profesionales van a hacer una entrevista y tienen que estar llenando un montón de papeles ahí mismo.

Son instrumentos bien forzados, me acuerdo de una planilla, eso no facilita la sesión si no que la entorpece y además entorpece el vínculo, porque uno tiene que estar con papeles entremedio, y no con uno, sino que varios entonces no es facilitador. La gente a veces piensa que le vienen a sacar información, se siente como mal en ese sentido, dice: bueno ¿Ud. a que viene?. , ¿Me vienen a ayudar o sacar información?, ¿y que van a hacer con esta información?, ¿y donde quedan nuestras problemas, donde queda el plan de trabajo que estamos haciendo, si tenemos que estar llenando tantas fichas, contestándole tanto? , y eso no es una vez si no que muchas veces y los

mismos datos en papeles distintos, entonces había gente que decía, ¿y Ud. no me cree? , era una locura.

Además la fase diagnóstica fue muy larga, y la intervención te queda un poco estrecha, entonces eso igual es fome. El diagnóstico duraba como 3 meses y la intervención 3 meses también y entre medio estaba el plan de intervención. En el año 2014 hubo una mejora en la distribución de los tiempos y menos papeles.

En particular en el socio-educativo del 2013 hay un problema anexo, es que partió muy tarde, partimos el 2 semestre, o sea nos queda después de la vuelta de vacaciones 2,5 meses a 3 meses para estar con los chicos, entonces no se alcanzaba a generar vínculo, estas conociendo la escuela y a los chicos, y ellos ya están cerrando su proceso educativo, entonces no va la planificación FOSIS con la planificación de la realidad que hay en los colegios. Ese programa ya no está, porque siempre tuvimos ese problema, partíamos muy tarde.

#### Beneficiarios

En los programas cuando tienen que ver con el componente más de educación los listados en algunos casos los entrega el departamento de educación y en otros directamente el colegio.

En el componente vida en familia que son 2, uno especializado en dinámica familiar y otro especializado en apoyo en familia y educación. De hecho es iguales toda la fase diagnóstica, la de iniciativa, son iguales y solo se diferencian en la etapa del apoyo especializado, entonces los 5 primeros meses son iguales para los 2, después cuando llega el apoyo especializado se diferencia y se diferencian también en la inversión del subsidio, porque ahí en el caso de la educación se invierte más en los niños, y en el caso de dinámica familiar se invierte más en familia, pero en los 2 son componentes especializados distintos, pero del acción en familia.

En el de educación pasa que te dan a veces los listados los colegios, entonces ahí eso es bueno, porque uno llega a familias que no están sobre intervenidas, en cambio en el de dinámica familiar, generalmente el listado lo da el municipio, entonces uno se encuentra con familias que están bien sobre intervenidas y que tienen varios programas, y que en paralelo al programa que pueden estar participando con uno, pueden estar participando con otra consultora, entonces eso también genera otro compromiso por parte de la familia, porque en el fondo, a veces los programas tocan temas similares, y para una familia, una representante, una dueña de casa estar saliendo 3 veces a la semana a un taller, consiguiendo que pasa con la casa, entonces hay un problema de focalización del programa. Eso es un problema transversal en todos los programas, además los listados salen tarde, en general la focalización debería ser más cuidada, porque eso facilita el trabajo posterior, porque si no, uno no está trabajando con el focus o con el objetivo que quiere. Eso pasa un poco por como baja la información, porque cuando uno participa de las reuniones juntos con los municipios, en conjunto con los ADL del FOSIS, ellos solicitan que sean familias que estén en condiciones de vulnerabilidad, pero muchas veces te dicen que no sean familias, por ejemplo ahora del ingreso ético, hace un tiempo atrás del puente o del Chile Solidario, pero los municipios igual tienden a siempre favorecer a las familias que están en esos sistemas con este tipo

de programas, entonces ahí es donde se encuentra familias que ya han recibido otros programas o los mismos después de algunos años o a veces nosotros llegamos con un programa , y el otro año con otro programa y tenemos familias con las que ya hemos trabajado años anteriores. Entonces, de repente sería bueno que la focalización no esté tan ligada al ingreso ético del Chile Solidario, porque igual existen muchas otras familias que también pueden requerir la intervención.

Hay de todo, ha casos súper emblemáticos, donde la familia brilló, y otros donde la familia no participó tanto. Un caso exitoso se diferencia de uno no exitoso en el nivel de apertura, de implicancia , de participación, en el fondo que cuando el programa se cierra y los funcionarios dejan de trabajar con las familias, que estas no queden en las mismas condiciones que estaban al inicio, que tengan nuevas herramientas, nuevas aperturas a las redes.

Aquí pasa algo que podemos aplicar al tema del cuestionario de habilitación, porque este a los funcionarios se les pide que se aplique en el primer contacto con la familia para obtener la línea base y después al cierre se vuelve aplicar para obtener la línea de salida, el tipo de pregunta muchas veces, la información que rescata la línea base está más desde la vulnerabilidad social, más que de la realidad de la familia, porque para poder ahondar en esos temas se requiere que haya un vínculo, y pasa que a veces el cuestionario de salida te arroja puntajes más bajos que el de entrada, y tiene que ver con que después de varios meses la familia ya se encuentra en una condición de apertura al profesional, de confianza y te cuenta la verdad.

#### Programa

Son programas exprés, serían mucho más efectivos si se prolongaran en el tiempo.

Si bien se puede lograr cosas en tan poco tiempo, 9 meses que dura el programa, te genera presión para el trabajo y para la familia, en el sentido de que tú estás muy agotado y las relaciones humanas no se construyen de un día a otro, las confianzas. Generalmente nos encontramos con que las familias han pasado por varios programas, y han pasado por varios programas exprés, entonces está instalada una lógica asistencialista, como este programa es corto, las familias dicen: si no vamos a lograr muchas cosas, casi denme rápido las cosas que me tienen que dar. Entonces no hay una apertura al proceso, nos cuesta mucho instalar la idea de proceso porque hay cosas que revisar, hay formas relacionales en la familia, en la estructura, en la dinámica familiar que uno podría transformar, entonces se te acorta el tiempo y cuando tu estás logrando cosas se te acaba el programa.

Además que tiene que ver con la estructura del programa, el cual nosotros como consultores vamos aprendiendo, pero por ejemplo para nosotros los espacios más potentes del programa eran los espacios colectivos, esta focalización de tomar a la familia sola, es complejo, los talleres donde la gente comentaba, podía conversar , podía tener un par con el cual dar a conocer su realidad , escuchar otras experiencias, se generaba una dinámica socio-educativa muy potente y también estos espacios estaban acotados a temáticas específicas, nosotros pedimos que se abrieran un poco más porque hay necesidades que va planteando la gente.

Una de las lecturas que nosotros hacemos, es que la principal problemáticas de las familias vulnerables es la soledad, es la restricción hacia la vida interior de la familia, es poner rejas en las casas, es la desconfianza, que el narcotráfico, que la delincuencia, que la cuadra de allá son los malos y la cuadra de acá somos los buenos, entonces están cortados los vínculos, las redes sociales, las familias con más vulnerabilidad son en general las que están más aisladas, entonces no hay un tema solo de trabajar para la familia, sino que trabajar para que esa familia se reconecte con las redes y el tejido social , entonces eso requiere mucho tiempo.

La gente valora mucho más las redes que se hacen en el programa que los material, 70 lucas se terminan, pero las redes que hiciste con la señora, la organización social en la cual ahora puedes participar y eso es lo interesante, por eso es importante el programa comunidad que vino después, parecía que iba a ser una alternativa interesante de trabajo. Ahí hay un vuelco, porque nos permite, porque es algo esencial esto del aislamiento de la soledad, porque la gente padece de sus problemas, y cuando yo estoy solo veo que los problemas son mucho más difíciles mucho más complejos, entonces hasta las señoras le pueden ayudar, con un consejo, intercambio de experiencia, eso es re bonito.

#### Índice de Habilitación

Habilitación tiene que ver con la concepción del desarrollo humano y poder superar situaciones de vulnerabilidad, creemos que el gran tema tiene que ver con que la persona se sienta parte de un tejido social, que tenga recursos para gestionar este tejido y recursos para establecer comunicación con otros y no de competencia, no a la autodefensiva, porque eso genera más pobreza, genera un círculo vicioso con mucha desesperanza, estoy solo contra el mundo y el mundo se me impone por todos lados , mientras no tenga recursos para gestionar una red y ser parte de esa una red y ver que eso me sirve para establecer relaciones de confianza , que puedo generar estrategias con mi vecina de cuidar a los niños, para buscar trabajo, para hacer emprendimiento, etc . Entonces por un lado tenemos que el índice de habilitación está muy puesto en el sujeto individual, porque el enfoque es muy individualista, entonces volver a tirar a la gente para adentro y por lo tanto de pronto, pongo mucho énfasis en lo que me falta.

Lo que diferencia a una familia habilitada y no habilitada es el capital humano y social principalmente, lo que se ilustre, si la gente sale se le abre el mundo. La pobreza es que yo no puedo establecer contacto, no puedo establecer redes, no tengo apoyo de ningún lado , y ahí me viene la depresión, el bajón, ahí me siento vulnerable frente a cualquier crisis no tengo herramientas , y una de las necesidades permanentes es crisis, o la crisis me hunde o tengo recursos para gestionarlo, eso es lo que trabajamos nosotros, en que la crisis no hunda, yo puedo gestionar y eso nunca se puede hacer solo, tiene que ser con la organización, con los vecinos , con la junta de vecino, con un municipio, y que vemos generalmente que con las instituciones las relaciones son muy a nivel escolar. Entonces la gente dice aquí no se va a solucionar mi problema , me van a dar alguna cosa, pero mi problema no lo van a solucionar, entonces eso ¿cómo lo interpretas tú?, como una esperanza perdida, entonces ahí dicen y viene otro programa más.

La gente ha pasado por muchos programas, pero su situación no se ha transformado, no se instala capital social de verdad, pero el capital social no se instala con una familia, si no que se instala juntando a las familias, conociéndose, apoyándose.

Además al momento de derivar, como el programa tiene unos meses y la familia quiere otro tipo de servicio, entonces hay que derivar y las redes están colapsadas, las familia tienen una desesperanza, entonces si uno la va a mandar al municipio, hay muchas familias que no lo hacen porque ya han tenido experiencias frustrantes de pasos por las redes.

Este test se aplica como está indicado en el manual, de partida se te pasa una media ficha, donde dice que tienes que ser riguroso y aplicarlos uno por uno, lo que tratamos de hacer nosotros es hacer más amigable el protocolo. Nosotros cambiamos en relación a lo que dice el manual en la forma de aplicarlo, punto uno hacerlo más amigable, que la gente no se sintiera invadida, que tú no la estabas entrevistando para sacarle información, que este programa no es una investigación. Entonces nosotros modelamos hasta lo más básico, desde como yo hago la pregunta, si miro a la señora, el cómo yo me aprendo las preguntas y a través de una conversación voy recogiendo la información para que ella no se sienta invadida, menospreciada.

Además el tema de amigar el cuestionario tiene que ver también con que si uno hace la pregunta tal cual viene, a veces no te la entienden, entonces ahí hay como que adaptarlas, hay algunas preguntas están mal redactadas, y además el cuestionario es muy extenso, entonces pasaba que uno no hacia el índice de habilitación en una sesión por ejemplo, la persona se agotaba, además que uno lo conversa, no está así leyendo las preguntas, uno lo conversa y es demoroso.

Había una pregunta que era un poco violenta, uno que habla del “copete”, y no se podía, además era la de la primera parte. Hay preguntas que son intencionadas no son abiertas. Esta es la pregunta: ¿Los conflictos se pueden resolver con un copete?, en la primera entrevista, en el primer encuentro con la familia, es además una afirmación. La gente se siente invadida.

Las preguntas están mal hechas, son afirmaciones, si a ti te hacen afirmaciones tú piensas que te quieren pillar, que si no contesto lo correcto estoy mal, me van a castigar, a la gente le pasaba mucho eso.

#### Escala

El instrumento esta forzado, entonces la escala te entrega datos forzados, la gente no es tonta, entonces frente a tanta pregunta, tan intencionadas, se empiezan a recoger, entonces no te refleja lo que pasa.

Sería conveniente reducir el cuestionario, y entender que hay proceso, yo lo dividiría por etapas, o sea en el diagnóstico, ¿qué es lo que necesitamos para eso?, lo más básico que necesitamos en términos de la dinámica familiar, el manejo de las redes y algunos recursos, ver lo mas esencial, entonces que sea progresivo, si ya han pasado 2 meses de intervención y ahí la gente se da cuenta de que no es un instrumento que te saca información, si no que te ayuda a mira que es distinto. Yo hago una diferencia entre un instrumento recolector de información que es propio de un

investigación y un instrumento de intervención que facilita procesos socio-educativos, los instrumentos recolectores no es parte de nosotros, nosotros somos interventores no estamos contratados para ser investigadores, entonces ahí hay una lógica contradictoria.

Es el tema también que nos enfrentamos como profesionales, es como para qué hago esto, cuál es el sentido, bueno es una interrogante siempre, ¿Qué pasa con esta información?. Y hay gente donde sale información que es complicada, el tema de la delincuencia, entonces la gente duda de que se hace con la información.

El indicador no mide la habilitación, por cómo está hecho, por las preguntas, por lo tendenciosamente que están puestas algunas preguntas, están mal planteadas, genera que la gente se defiende y no contesta lo que realmente le está pasando, segundo porque es muy excesivo y tercero porque no facilita el proceso, entonces estás viendo la habilitación como algo estático, como un antes y después, ningún proceso humano es antes y después, entonces hay una lógica cuantitativa muy positivista versus una lógica de proceso, entonces el programa se está midiendo desde una lógica positivista más cuantitativa y proceso, el índice de habilitación no facilita proceso, yo construiría un instrumento que facilite procesos y que sea un colaborador de la intervención.

#### Recomendaciones

Que el instrumento sea más cualitativo que cuantitativa. Porque hay elementos de base que son obvios y fáciles de obtener, como los ingresos, número de familia, si hay hacinamiento, datos duros pero que están, pero el sentido del programa es habilitar, desarrollar capital social y humano, entonces todos los instrumentos debería ir en esa lógica para que se facilite la intervención y ayudar a la gente a mirar como construyen las relaciones, como gestionan su vida en el interior de la familia y con la comunidad, entonces las preguntas deberían ir más dirigidas a eso y a aplicar recursos más que carencias, que no está totalmente descuidado pero es deficiente. Si a la primera entrevista yo te pregunto ¿cuál es tu principal problemática? Y yo te digo a ver en tal situación ¿qué haces tú para enfrentarlo?, ¿te ha resultado, o no te ha resultado?, ¿qué le agregarías tú? En vez de yo empezar a cuestionar y demostrar, yo construyo contigo todas tus discapacidades, obvio que cambia, porque tu pasaste por mi casa y yo quedo como chuta todo lo que me falta, o yo paso por tu casa y te ayudo a ver situaciones, te ayudo a empoderarte, te ayudo a ver recursos, ahí tiene que enfocarse los instrumentos.

Es importante que los programas de comunidad ganen fuerza.

El programa de educación salió ahora, no existe, sería bueno que volviera porque si bien era un programa similar al otro con el mismo sello, igual era un aporte dentro de las comunidades escolar. Nosotros le dábamos un sello al programa socio-educativo, pero creo que ese sello nunca se leyó, porque eran 2 programas súper parecidos, el de dinámica familiar y el socio educativo, pero cada vez más en el tiempo se le fue quitando el componente de comunidad escolar y se fue trabajando como que la familia fuera aislada del colegio, como si fuera al colegio a recibir un servicio y se va, con esta lógica de educación, nosotros decíamos que no, que el tras fondo debe

ser restituir la comunidad educativa, que la gente se sienta participe de un proyecto educativo en el que esta su hijo, no esta idea de que yo deposito mi niño en el colegio para que lo eduquen, nosotros decimos que no, el colegio tiene que volver a abrir las puertas a la comunidad donde la familia, los papas, el niño se sientan que son partes de un proyecto , y eso le da más sentido del porque tengo que apoyar a mi niño y todo lo demás, eso se fue perdiendo en el tiempo.

### **3) María Teresa Carvajal, representante legal y directora de SODEN.**

SODEN consta de dos figuras legales, una corporación que ejecutó los programas de acción en la comuna de Talagante y Melipilla; y una sociedad profesional que ejecuta los proyectos en la comuna de Santiago principalmente. Ha trabajado con el FOSIS desde que se inició, más de 25 años de existencia, tenemos oficina en Melipilla, Santiago y Quillota, donde trabajamos con FOSIS y otros organismos públicos, tenemos también cooperación internacional todavía.

Nosotros en el 2013 participamos en los 3 proyectos, acción en comunidad, acción familia y socioeducativa. Nosotros trabajamos focalizadamente, nuestro territorio de acción son provincia de Melipilla, Talagante y Santiago poniente, esos son nuestros territorios históricos y trabajamos en esos territorio porque tenemos relación con los municipios y redes de apoyo, por lo tanto la ejecución del proyecto se favorece y es mucho más rápida, se pueden establecer más acción de colaboración, etc.

Las complejidades que encontramos en el años 2013 fueron la multiplicidad de instrumentos, hay instrumentos que se ejecutan en distintas fases que piden la misma información, hay duplicidad de información, mucho tiempo en llenar instrumentos, documentos y eso en muchos casos dificulta la acción profesional, te dedicas mucho más en la visita en llenar papeles que en hacer la atención familiar que se requiere, el proyecto tiene mucho de eso . También la complejidad de lo que son rendiciones de cuentas y hay distintos criterios, hay meses que te aprueban una rendición y el siguiente mes te rechazan la rendición de la misma modalidad, entonces el criterio cambia de acuerdo a quien revisa, entonces eso hace que la complejidad de la ejecución administrativamente se gasta mucha energía en eso, con respecto a la ejecución de proyecto , a pesar de que estaba orientada a lo socioeducativo en muchos casos ese ámbito se perdía, o sea la orientación estaba más bien a la dinámica familiar más que en el ejercicio de lo que pasaba en el ámbito socioeducativo, a excepción de algunos talleres especializados.

Nosotros lo que hicimos aparte de hacer la observación al FOSIS , les propusimos formas de trabajar el diagnostico que permitió estructurar un documento único sin necesidad de aplicar tantos instrumento, esto se introdujo en el 2014, FOSIS nos aceptó ese instrumento y es el utilizamos este año también, ese nos ayudó a sistematizar la información en forma más ordenada sobre todo en el ámbito de diagnóstico , nosotros tenemos en ese sentido, nos da la ventaja de ser un ejecutor tan antiguo que FOSIS nos escucha y valora los aportes que hacemos, en ese sentido validó la utilización de esos instrumento para favorecer y agrupar los instrumentos.

El diagnóstico en el 2013 duraba 3 meses de 10 meses que duraba el proyecto, pero yo no lo veo negativo a mí me parece que es bueno profundizar, pero si se tiene claro para qué, cuál es el propósito. En el caso nuestro, cuando nosotros logramos agrupar todos estos instrumentos, logramos que el diagnóstico no fuera solo identificar una familia, sino que además agrupar una información que fuera comunal, el hecho de que tú puedes sistematizar, puedes poner en tu contraparte, nosotros del universo que tenemos podemos decir que tantas familias están en una situación de analfabetismo o tantas familias tienen niños que no los están mandando al colegio, o que no han tenido acceso al sistema de salud, entonces en ese ámbito cuando tu logras focalizar la buena utilización del diagnóstico sirve, pero cuando solo te dedicas a dimensionar el producto base del proyecto, claro que es agobiante y no tiene mucho sentido, pero cuando tú le das un sentido distinto sí, es un buen aporte desde ese ámbito.

### Beneficiarios

Yo creo que se involucran, nosotros tenemos la ventaja que nuestra contraparte o nuestros supervisores escuchan lo que nosotros decimos, se logra establecer un diálogo y en ese sentido nosotros en algún minuto dijimos que le da un valor agregado a los proyectos cuando se focaliza la familias y los usuarios del mismo sector, no que tengamos familias distribuidas en todas las comunas. Entonces por ejemplo, en Talagante nos pasó que efectivamente la supervisora escucho la orientación y teníamos focalizados nuestros usuarios en el territorio, lo que permitía hacer talleres grupales de mayor demanda, que las familias se colaboraran, se conocieran y tuviste en ese sentido resultados y que no era solo una atención donde yo te visitaba como familia y te preguntaba como estabas, esto permitió que existiesen redes de apoyo, que fuera más dinámico, pero por eso te digo no solo depende de cómo se estructure el proyecto, porque el proyecto se estructura de cierta forma, el programa te exige ciertas cosas y si tú lo haces así a lo mejor no vas a obtener buenos resultados pero cuando tú le das estos otros elementos, se eligen profesionales que efectivamente prestan un buen servicio en términos de terreno, el proyecto tiene buenos resultados.

En algunos temas el proyecto tiene resultados tangibles, resultados que habilitan a la familia, en otros no, o sea yo pido que por ejemplo ha habido temas que nosotros pusimos como distintivo el tema de crianza a los niños, relaciones parentales, que lo pusimos como un tema de intervención en que la gente eso lo incentiva, porque evidentemente uno de los problemas graves que tiene la familia es que tiene problemas en la crianza de los niños, y eso les hizo mucho sentido, yo creo que tuvo mucho impacto, y ha tenido efecto al largo de la ejecución de los proyectos. Otra cosa que ha tenido resultados reales y concretos en términos de tangibles son las inversiones familiares, cuando se elige una buena inversión el acomodar nuevamente el dormitorio de los niños por ejemplo, separando camas, teniendo un camarote o mejorando un baño también tiene un impacto en la dinámica de la familia.

Para que una familia sea considerada un caso de éxito versus otra que no, es algo difícil, una familia puede resultar exitosa cuando logra insertar a los niños al colegio en el proyecto socioeducativo, cuando se logra establecer un diagnóstico claro del niño cuando tenía problemas



escolar, nosotros nos encontramos con casos que los niños nunca fueron diagnosticados y efectivamente requerían un apoyo especializado psicopedagógico o medicamentos , y mejoraron efectivamente su rendimiento escolar, para nosotros eso ya es un resultado de éxito, en términos de que efectivamente hicimos que la familia tuviese un camino distinto de un tema social que para ellas era complicado. En caso de violencia familiar nosotros sentimos que es exitoso cuando una familia logra resolver esa dinámica a través de a vía judicial, de terapias u otro , o cuando el proyecto logra establecer un espacio distinto, como cuando se deja que los niños ya no duerman juntos , los conflicto familiares fueron decayendo porque ya no peleaban de como dormían, donde dormían o donde estudiaban, porque el espacio no compartía, entonces eso creaba conflicto, porque no tenían donde tomar once porque el hijo ocupaba el espacio para hacer las tareas, Entonces el proyecto les compró un escritorio, el niño tuvo su espacio, esas cosas van generando impacto y mejora en la dinámica familiar, y para nosotros en ese sentido yo no puedo decir, y seria pretencioso decir que en 10 meses la familia haya cambiado absolutamente, pero si en estos aspectos.

10 meses para estos cambios si son suficientes, pero para habilitar a una familia no, no son suficientes, porque tú te encuentras con familias que están destruidas, cuando tú te encuentras con familias que tienen este tipo de dificultades, más domésticas, más específicas, o sea por ejemplo que el problema tenga que ver con que al niño le vaya mal en el colegio , con que los espacios de la familia no están cómodamente habilitados para su dinámica familiar, pero cuando encuentras familias que tienen problemas de violencia intrafamiliar, abusos de menores, presencia de drogas u alcoholismos, indudablemente 10 meses no sirven, eso requiere de una intervención mucho más grande.

#### Focalización del Programa

Es adecuada, yo creo que cuando es posible hablar sobre estas otras cosas, focalizar territorialmente ciertos sectores sí.

Cuando son familias que son sobre intervenidas, lo que sucede es que terminan confundidas con tanto papel, tanto tema y tampoco pueden asistir libremente a todas las actividades porque no tienen tiempo, a veces resulta, a veces es una buena red, pero en otros casos es frustrante para la familia , porque quiere hacerlo todo pero no puede.

#### Índice de Habilitación

Nosotros cuestionamos harto ese instrumento, porque habían preguntas que más bien estaban basadas desde el juicio , más que decir efectivamente esto es lo que yo entiendo por habilitación, si no que más bien tendenciosas, y en ese sentido a veces no tenía mucho que ver con la habilitación de la familia, además el instrumento era común para todos los proyectos, por lo tanto a veces habían preguntas que no tenían ningún sentido desde el ámbito de la comunidad, o en algún minuto nosotros propusimos hacer un instrumento distinto para evaluar efectivamente el tema socioeducativo, porque valoraban un dato para evaluar si los niños efectivamente tenían dificultades socioeducativas o escolares, como tú puedes definir si un niño debiese ser intervenido

por un proyecto si tú no le preguntabas cual eran los elementos escolar que te permitirían hacer una intervención.

Habían preguntas que nosotros hacíamos directamente a las familias, pero había otras que tenían que ser evaluadas por nosotros, porque eran tendenciosas, porque si yo preguntaba por ejemplo, ¿su marido le pega? o ¿en su familia tiene dificultades de dinámica familiar?, o sea para las primeras entrevistas hacer ese tipo de preguntas no tenía sentido, la familia se iba a asustar, no tiene la confianza para hablar sobre temas que tú tienes que ir infiriendo de alguna y otra forma. De hecho a veces el índice cambia, tú tienes un primer diagnóstico que al final después no es lo mismo, porque después te vas encontrando con las dificultades que la familia tiene, la dificultades reales, las que son efectivamente las que están creando problemas, entonces en ese sentido el cuestionario, mucho de lo elementos ni siquiera los preguntábamos porque eran pretenciosos, había mucho de juicio, mucho de falta de interpretación. La redacción era confusa, por eso muchas veces nosotros cambiábamos las preguntas para tratar de concluir lo que efectivamente se estaba preguntando.

En una parte el índice mide habilitación, pero no todo.

#### Recomendaciones

Lo que pasa es que eso para las ciencia sociales es súper complejo y lo hemos discutido, el diagnostico por ejemplo que el proyecto tenía en algún momento y que se hace, carecía mucho de datos cuantitativos por ejemplo, entonces por eso nosotros estructuramos un documento que permitiera también entregar datos cuantitativos, era curioso porque nosotros cuando hicimos el cuestionamiento en un minuto era muy cualitativo al principio, era un instrumento bien simple y después se creó esta ficha IDS que nosotros decimos que era más cuantitativa , pero a la hora de hacer el diagnostico no tenía nada que ver, entonces no había coherencia entre los instrumentos. Entonces para definir finalmente si la familia cambio del estado 1 a un estado 2 no había coherencia, entonces estaban estos indicadores de habilitación que tu tenías que hacer una ficha Excel que te daba una categoría , no se decía o tu tenías que llenar después en el sistema nacional de usuarios una categoría, poner un estándar que tu decías que era más o menos bueno, entonces con qué criterio tu podías decir que la familia estuvo más al inicio y hoy día está bien, o sea no tiene coherencia no tiene sentido y para nosotros esa es una dificultad tremenda para poder definir qué familia efectivamente cambio , porque tú al final en el SMU tu pones a cuantos talleres fue, fue a o no fue a esto otro y al final tu decías más bien datos de ese ámbito más que de los dato de que la familia efectivamente cambio la dinámica familiar.