

13 DE MAYO DE 2016

INFORME FINAL

EVALUACIÓN DE SOSTENIBILIDAD DE RESULTADOS DEL PROGRAMA ACCIÓN 2014

INFORME FINAL-
LICITACIÓN ID N°
1900-10-LE15

Fondo de Solidaridad
e Inversión Social
(FOSIS)



ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	4
1. INTRODUCCIÓN.....	9
2. METODOLOGÍA.....	11
2.1 OBJETIVOS.....	11
2.1.1 OBJETIVO GENERAL	12
2.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
2.2 PERSPECTIVA DE EVALUACIÓN.....	12
2.3 TÉCNICAS.....	15
2.4 MITIGACIÓN DE RIESGOS Y VALIDEZ.....	18
2.4.1 RIESGOS Y MEDIDAS DE MITIGACIÓN	18
2.4.2 MECANISMOS PARA POTENCIAR LA VALIDEZ	18
3. DISCUSIÓN TEÓRICA.....	19
3.1 ANTECEDENTES TEÓRICOS	19
3.2 ENCUADRE TEÓRICO DEL PROGRAMA ACCIÓN	22
3.3 PRECISIONES TEÓRICO-CONCEPTUALES	24
3.3.1 ESTRUCTURA DE OPORTUNIDADES Y ESPACIOS LOCALES	24
3.3.2 OTRAS PRESIONES CONCEPTUALES	26
4. RESULTADOS.....	30
4.1 ASPECTOS CUANTITATIVOS E INSTRUMENTOS EVALUADOS	30
4.1.1 ANÁLISIS DEL COMPONENTE FORTALECIENDO LA VIDA EN FAMILIA	30
4.1.2. ANÁLISIS DEL COMPONENTE FORTALECIMIENTO DE LA VIDA EN COMUNIDAD.....	32
4.1.3 ANÁLISIS DEL COMPONENTE DE AUTOGESTIÓN.....	34
4.1.4 ANÁLISIS CLÚSTER POR COMPONENTE	37
4.1.5 INSTRUMENTOS E ÍNDICES	38
4.2 RESULTADOS DEL PROGRAMA Y SOSTENIBILIDAD	43
4.2.1 RESULTADOS AL EGRESO POR COMPONENTE	44
4.2.2 EL MUNDO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNIDAD	52
4.2.3 AUTOESTIMA: BASE PARA OBTENER LOGROS	57
4.2.4 PROYECCIÓN, BIENES Y ESPACIOS	59
4.2.5 RELACIONES DE GÉNERO	61

4.2.6 SOSTENIBILIDAD DE RESULTADOS	63
4.2.6 CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS	72
4.4 ANÁLISIS DE FACTORES DE INFLUENCIA.....	73
4.4.1 DISEÑO DEL PROGRAMA	74
4.4.2 ACTORES INVOLUCRADOS Y COORDINACIÓN	78
4.4.3 EL ROL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS BENEFICIARIOS/AS.....	82
4.4.4 EL ENTORNO SOCIAL	83
<u>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</u>	<u>85</u>
5.1 CONCLUSIONES.....	85
5.2 RECOMENDACIONES.....	91
5.2.1 RECOMENDACIONES ESTRATÉGICAS.....	91
5.2.2 RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS.....	93
<u>ANEXOS</u>	<u>95</u>
1. INSTRUMENTO PARA BENEFICIARIOS ACCIÓN EN FAMILIA.....	95
2. INSTRUMENTO PARA BENEFICIARIOS ACCIÓN EN COMUNIDAD	98
3. INSTRUMENTO PARA FUNCIONARIOS FOSIS	101
4. INSTRUMENTO PARA INSTITUCIONES EJECUTORAS INTERMEDIARIAS	104
5. INSTRUMENTO PARA EJECUTORES BENEFICIARIOS (LÍNEA DE AUTOGESTIÓN)	107
6. LISTA DE ENTREVISTADOS NO BENEFICIARIOS	110
7. LISTA DE ENTREVISTADOS BENEFICIARIOS	111

RESUMEN EJECUTIVO

Este estudio tuvo por objetivo evaluar la sostenibilidad de los resultados (cumplimiento de objetivos programáticos) del programa Acción 2014, a partir de la identificación de factores que fortalezcan o garanticen la mantención de las condiciones de egreso de los/as usuarios/as.

La sostenibilidad de resultados se entiende como una situación en que los beneficios del proyecto tendrán continuidad después de que el período de financiación o apoyo externo haya concluido. Por tanto, se analizaron tres aspectos:

- 1) Qué resultados obtiene el programa al momento del egreso.
- 2) Qué resultados se mantienen en el tiempo.
- 3) Qué factores favorecen/obstaculizan la obtención de resultados y su sostenibilidad.

Los puntos 1 y 2 se analizaron en función del diseño del programa. El programa Acción tiene como objetivo mejorar las condiciones de vida de las familias y comunidades en situación de pobreza y/o vulnerabilidad, a través de la habilitación que permita activar y movilizar capitales familiares (humano, social y físico). La habilitación tiene foco en cuatro habilidades generales: Autoestima, Relaciones interpersonales, Autocuidado y Proyección.

El punto 3 se estudió en función de los siguientes factores de incidencia:

- 1) Factores relacionados con el entorno.
- 2) Factores relacionados con la población beneficiaria.
- 3) Factores relacionados con el diseño de la intervención.
- 4) Factores relacionados con los actores de la intervención.

A continuación, se presentan los principales resultados de acuerdo al análisis teórico-conceptual realizado al programa, los resultados del análisis de datos cuantitativos e instrumentos, cerrando con el foco de la evaluación: resultados y su permanencia en el tiempo de acuerdo a los actores involucrados en la implementación y beneficiarios/as.

Enfoque y precisiones conceptuales para el Programa

El Programa Acción puede considerarse una política social de segunda generación que coloca su énfasis en el desarrollo de las capacidades en sus usuarios para movilizar activos que mejoren su calidad de vida. Esto lo diferencia de las políticas de primera generación que ponen el foco en la asistencia, en el beneficio específico entregado. Este mismo hecho, sin embargo, genera desafíos de medición, puesto que las capacidades son intangibles que eventualmente pudiesen tener un resultado material, pero ello no es necesario para identificar resultados.

Clave para el programa es entender que su despliegue es ante todo en los que se puede denominar espacio físico o geográfico. El espacio entiéndase como el lugar geográfico en donde co-habitan personas y grupos. De este modo, un barrio, campamento, toma o población, pueden entrar dentro de esta definición. Este concepto implica que la co-habitación, la coincidencia en el existir en un determinado espacio físico, conlleva dinámicas de relacionamiento particulares.

Para el Programa esto significa interrogarse por la pertinencia de complementar su marco de referencia respecto del valor de los capitales activados en ciertos contextos sociales, así como especificar su modelo de implementación geográfico, entendido como la pertinencia de su despliegue en espacios con determinadas características de relacionamiento. De este modo, si uno de los componentes a trabajar es el relacionamiento de las familias con su comunidad, convendría orientar la implementación en espacios físicos que permitan efectivamente a las familias trabajar tal habilidad. Es decir, trabajar con familias de un mismo espacio físico, que co-habiten y facilite la interacción, tendería a establecer una sinergia entre el trabajo a nivel familiar potenciando el relacionamiento en la comunidad, toda vez que sus familias fortalecen sus vínculos.

Análisis de datos cuantitativos

En primer lugar, los datos del programa permiten evaluar impactos de acuerdo al modelo estadístico denominado “antes-después”. De este análisis se obtienen que las variables que influyen en las diferencias obtenidas entre los puntajes de la línea de base de los beneficiarios y sus líneas de salida son la región, seguida del nivel de participación en las actividades y en algunos casos el sexo del jefe/a del hogar.

Algunos de los problemas detectados respecto del instrumental de medición son:

- Los instrumentos están captando información sesgada metodológicamente.
- Los instrumentos no están captando información relevante para el programa.
- El programa no está procesando adecuadamente la información que se genera.

De este modo, se afirma que el instrumento de medición presenta sesgos metodológicos que pueden resultar en líneas de base altas sin que se deba al estado real de la familia. Todos estos problemas descritos por los actores involucrados, podrían indicar la presencia de elementos que pueden alterar negativamente la percepción de efectividad del programa.

Resultados y su sostenibilidad

Los principales resultados que han sido identificados cualitativamente, así como algunos obstáculos para la efectividad del programa, son:

Tabla resumen 1: Síntesis de resultados al egreso del Programa Acción según componente.

LÍNEA	FORTALECIMIENTO DE LA VIDA EN FAMILIA	FORTALECIMIENTO DE LA VIDA EN COMUNIDAD	AUTOGESTIÓN
RESULTADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Autoconocimiento • Confianza en sí mismos • Mejor convivencia • Cuidado de la casa • Administración de bienes • Responsabilidades (género) • Proyección • Educación 	<ul style="list-style-type: none"> • Cohesión, mejores relaciones sociales • Autoestima, confianza en la comunidad • Autoconocimiento • Gestión de recursos • Redes de servicios • Infraestructura* • Liderazgo de mujeres 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoran capacidades de organización y manejo de recursos • Formulación de un proyecto y gestionarlo • Conocimiento de recursos públicos • Proyección organizacional • Infraestructuras comunitaria • Aumento de la participación femenina y liderazgos renovados
PRINCIPALES OBSTÁCULOS	<ul style="list-style-type: none"> • Personas que, principalmente por razones de salud, no pudieron participar. • Personas que sostienen que la convivencia al interior de la familia era buena y que por lo tanto no hubo mayor impacto después de haber pasado por la intervención. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidades ya asentadas no manifiestan resultados significativos. 	<ul style="list-style-type: none"> • No hubo vínculos efectivos con otros programas públicos.

En términos de sostenibilidad, se obtienen los siguientes hallazgos:

Tabla resumen 2: Sostenibilidad de resultados según componente.

LÍNEA	CAPACIDADES
Familia	<ul style="list-style-type: none"> • El aprendizaje relacionado al tema de crianza y convivencia en el hogar, específicamente el establecimiento de normas y la distribución de tareas al interior del hogar. • Capacidad de relacionamiento al interior de la familia, herramientas para el manejo de las relaciones familiares. • Capacidad de pensar a futuro, de plantearse proyectos.
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • La transformación de los grupos motores en organizaciones. • Manejo de las redes de servicios públicos. • Contacto con otras organizaciones. • “Mover” a la comunidad, motivar para la participación. • El aprendizaje de gestión de organizaciones y el manejo de recursos públicos.
Autogestión	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de recursos. • Idea de planificar la gestión a futuro, el impulso para proyectar a la organización. • Postulaciones a fondos.

Por último, el análisis de los factores de incidencia en los resultados y su sostenibilidad detectó las siguientes situaciones o formas de incidencia:

Tabla resumen 3: Factores de incidencia

FACTOR DE INCIDENCIA	SITUACIONES DE INCIDENCIA
Diseño del programa	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de observaciones sistemáticas posteriores a la intervención. • Supuesto de que se trabaja con familias (mujeres y a veces hijos/as). • Déficit de perspectiva de género en el diseño del programa. • Revisión del modelo de focalización (sobre todo enfoque territorial). • Intervención aislada (interna y externa). • Extensión de la intervención.
Actores involucrados y coordinación	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación entre actores involucrados en la focalización. • Rol de los municipios en la intervención directa con los usuarios (facilitador de “entrada” y derivaciones). • Rol de las IEI en la intervención directa con los usuarios.
El rol y características de los beneficiarios/as	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de base de las familias (problemas de salud y VIF). • Condiciones de base de las comunidades (narcotráfico y delincuencia). • Postulaciones a fondos.
El entorno social	<ul style="list-style-type: none"> • Realidades inabarcables por el programa. • Condiciones del entorno laboral de los usuarios/as. • Condiciones del entorno geográfico de los usuarios.

Conclusiones y recomendaciones

Las principales conclusiones del estudio son:

- Se observa que se han generado procesos de cambio en las personas, las familias, y la dinámica de las comunidades, instalando en distinto grado las capacidades trabajadas y buscadas por el Programa.
- El programa logra en algunos casos, y con diferentes niveles de efectividad: crear, activar y movilizar capitales social, físico y humano.
- La permanencia en el tiempo de los resultados tiende a existir en los casos entrevistados, tanto a nivel de Familia, Comunidad y Autogestión. Sin embargo, hay variabilidad de acuerdo a cada experiencia. Es decir, hay casos en que los resultados se diluyen y los que permanecen son de menor impacto.
- Existe un método definido de focalización, pero que puede presentar problemas en niveles de selección en consideración a factores externos o no identificados de las mismas familias.
- Las actividades y recursos suelen ejecutarse y entregarse oportunamente. No se registran situaciones graves o sistemáticas de problemas en esta dimensión.
- Desde los beneficiarios/as no se registran experiencias negativas con los ejecutores o ADL. Siendo calificada como “buena” la relación con estos profesionales.
- En general, en las tres líneas del Programa, ha habido un cumplimiento o superación de las expectativas al ingreso del Programa. Se considera como una experiencia valiosa, que entrega “algún resultado” a quienes optaron por participar en ella.
- El programa presenta diversidad de territorios en su ejecución: zonas urbanas, zonas rurales, zonas aisladas. En particular, de los casos analizados, en Biobío se registra un despliegue en zonas de difícil acceso.

- Se registra una adecuada gestión de los recursos, contando con sistemas de rendición de cuentas.

En cuanto a recomendaciones, se destaca:

Adicionar una nueva etapa metodológica con foco en reforzar la sostenibilidad de resultados obtenidos. Esta nueva etapa puede basarse en dos líneas complementarias:

- *Acompañamiento*. Tras el transcurso de 6 a 12 meses, iniciar acompañamiento con foco en la orientación y reforzamiento para el funcionamiento familiar y comunitario, manteniendo los aspectos positivos alcanzados al cierre de las etapas anteriores.
- *Financiamiento*. Evaluar el desempeño de familias y organizaciones participantes en cuanto a proyectos implementados y determinar si ameritan una nueva oportunidad de acceder a un financiamiento para dar continuidad a los proyectos. Vale decir, establecer una segunda etapa de financiamiento para proyectos que así lo requieran dado su desempeño.

Definir las hipótesis de intervención acerca de la relación entre familias y comunidad. Ello implica:

- Definir con mayor precisión el concepto de comunidad con el que se está operando.
- Definir con mayor precisión la población beneficiaria, si es la que forma parte de las organizaciones o la que se beneficia con el trabajo de la organización.
- Definir la prioridad del foco territorial-comunitario respecto del enfoque familiar.

Este último punto es clave, porque lo aconsejable dado los resultados, sería lograr encadenamientos de componentes Familia-Comunidad-Autogestión a fin de fortalecer dinámicas inter-familiares y comunitarias, y viceversa.

Desde los ejecutores se levanta la necesidad de mejorar o establecer la vinculación con organizaciones especializadas (educación, VIF, salud mental, liderazgo social, entre otras) y potenciar el entorno de desarrollo de las familias y comunidades en los territorios. Las Mesas Territoriales aparecen como la instancia propicia para tal tarea. Asimismo, la asistencia especializada se podría realizar durante todo el proyecto, no solo los últimos dos meses. Para evaluar en el corto tiempo si no resulta.

Lo estratégico de esto es que sería un paso para lograr que el Programa trabaje con la estructura de oportunidades en que se insertan sus beneficiarios/as.

Flexibilizar los tiempos asociados a cada etapa del programa. Esta recomendación tiene dos aristas:

1. Los tiempos para cada etapa de la metodología de trabajo están pre-definidos; flexibilizarlos apunta a poder evaluar en cada caso (de familia o comunidad) si amerita extender o acortar alguno de los plazos por etapa.
2. Hay casos en que la metodología es compleja de comprender y aplicar para el capital cultural que poseen algunas familias. Una alternativa es tener alguna opción de ejercicios para distintos tipos de familias según el capital sociocultural presente.

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al informe final del estudio “Evaluación de sostenibilidad de resultados del Programa Acción 2014” de FOSIS, ejecutado por Consultora Socialis. El objetivo general del estudio fue: Evaluar la sostenibilidad los resultados (cumplimiento de objetivos programáticos) del programa Acción 2014, a partir de la identificación de factores que fortalezcan o garanticen la mantención de las condiciones de egreso de los/as usuarios/as. Valga señalar que el estudio es de tipo cualitativo, con un componente cuantitativo de revisión de bases de datos del SNU.

El Programa Acción lo conforman 3 componentes:

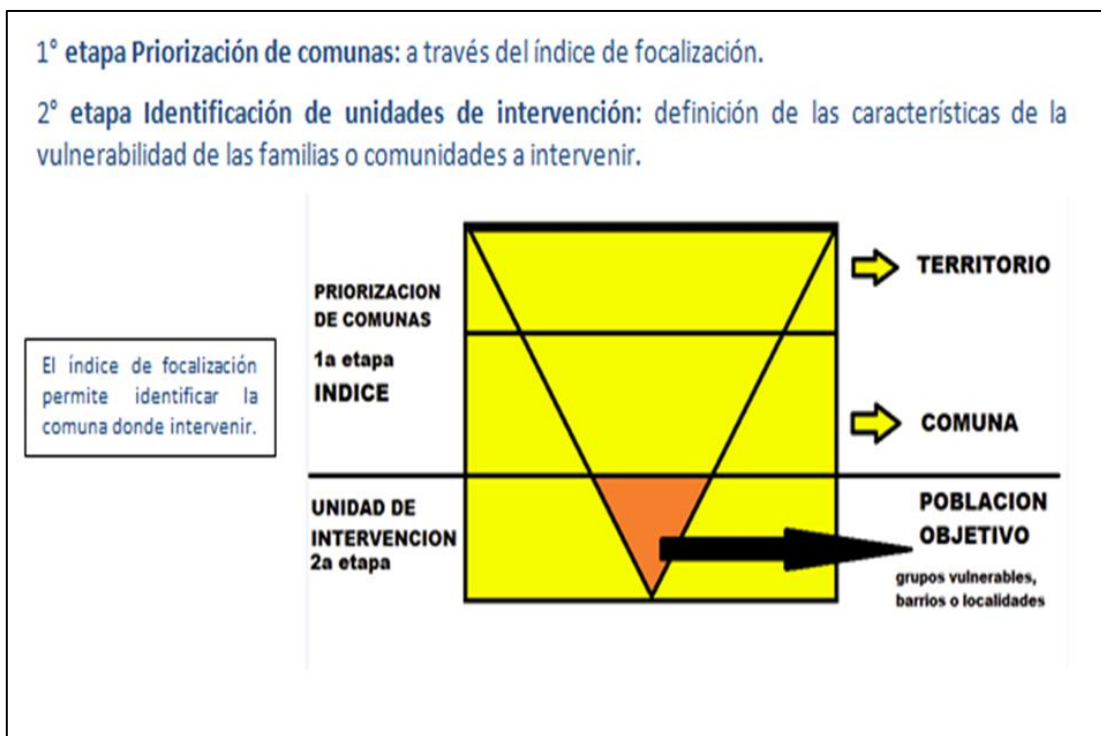
Tabla 1: Resumen componentes Programa Acción.

COMPONENTE	LINEAS	COSTOS PROMEDIO por línea
Fortalecimiento de la vida en familia	Formación y acompañamiento familiar.	\$ 400.000 por familia
	Financiamiento de iniciativa familiar.	\$ 150.000 por familia
Fortalecimiento de la vida en comunidad.	Formación y acompañamiento comunitario.	\$ 300.000 por familia Valor estimado por 30 familias (Este valor estimado incluye una iniciativa comunitaria de \$ 2.000.000.-)
	Financiamiento de iniciativa comunitaria	
Fortalecimiento de la acción comunitaria	Financiamiento proyectos comunitario	\$ 2.000.000 Valor por proyecto Cobertura mínima por proyecto 20 familias.
Cobertura : 8.500 / El valor promedio del usuario en el programa es de : \$ 450.000		
Duración de la intervención (mínimo)		
<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecimiento de la vida en familia : 8 meses - Fortalecimiento de la vida en comunidad : 7 meses - Fortalecimiento de la Acción comunitaria 4 meses 		

Fuente: Presentación Línea Habilitación Social, Fosis.

El Programa no cuenta con un proceso de postulación. Más bien, “este proceso que se va construyendo desde la planificación, con el conocimiento de los territorios y sus vulnerabilidades, se trabaja en las mesas territoriales y con socios estratégicos hasta la elaboración de las bases regionales en las que se debe explicitar claramente a quienes se va a intervenir” (Presentación Línea Habilitación Social, Fosis). Es decir, se “toca a la puerta” de los potenciales beneficiarios invitándoles a participar del Programa.

Esquema 1: Proceso de focalización.



Fuente: Presentación Línea Habilitación Social, Fosis.

Basados en los siguientes enfoques, el Programa busca aportar a la habilitación de las familias para que mejoren su situación (Documento sobre Habilitación Social, FOSIS):

Enfoque territorial. Los territorios vulnerables son espacios sociales, físicos y ambientales en los que las familias y sus comunidades comparten condiciones que generan o potencian limitaciones, problemáticas y vulnerabilidades específicas, como también fortalezas y oportunidades. En ellos existen redes sociales (institucionales y comunitarias) restringidas, lo que afecta de manera directa el conocimiento de experiencias alternativas que pueden incorporar en sus proyectos de vida.

Enfoque de género. Desde esta perspectiva se busca asegurar que mujeres y hombres tengan las mismas oportunidades para acceder a los recursos -y por lo tanto, para superar su condición de pobreza- a pesar de sus diferencias específicas. Este enfoque implica reconocer que la realidad de las personas es multidimensional y a la vez relacional, por lo tanto es posible identificar que la variable género es un factor condicionante de situaciones de mayor vulnerabilidad que pueden agudizar las condiciones de pobreza y exclusión social.

Enfoque sistémico. Nos permite reconocer cómo se estructuran y organizan las relaciones al interior de la familia y su entorno, que son claves para el éxito del proceso de intervención como son: la

estructura de funcionamiento, el sistema relacional y el momento evolutivo. Nuestro programa ha adoptado una definición derivada del enfoque sistémico, que define que la familia es un conjunto organizado e independiente de personas en constante interacción, que se regula por unas reglas y por funciones dinámicas que existen entre sí y con el. Estas interacciones se estructuran bajo un mismo techo o espacio físico.

En este marco de diseño programático, a partir de la experiencia de los últimos años desde las evaluaciones de resultados y sostenibilidad realizadas al Programa Acción, se evidenciaron dificultades para establecer dimensiones y parámetros de medición efectivos y concordantes con los objetivos declarados por el programa. Sumado a lo anterior, se han producido ajustes programáticos, en objetivos, metodologías y por ende variables para medir resultados, que han tensionado la existencia de instrumentos de medición ad hoc.

Estas razones generan la necesidad de repensar la evaluación de resultados y sostenibilidad en cuanto al cómo ésta pueda aportar evidencia e insumos pertinentes, para mejorar la intervención, sus prestaciones, instrumentales de levantamiento de información para la evaluación y efectos de mediano plazo. Por tanto, se desconoce el nivel de sostenibilidad de los resultados obtenidos por el programa Acción en las familias y comunidades intervenidas el año 2014.

El informe se organiza en 3 grandes apartados. El primero de ellos, da cuenta de la metodología aplicada, técnicas y muestras. El segundo apartado expone el marco teórico-conceptual utilizado en la evaluación, considerando precisiones resultantes para el marco de referencia que utiliza el Programa Acción. El tercer apartado expone los resultados de la evaluación, separados por resultados obtenidos del análisis cuantitativo de bases de subíndices e índices del Programa y sus implicancias en cuanto a los instrumentos e índices que se utilizan; y, resultados identificados mediante el trabajo cualitativo de la evaluación. Posteriormente se explica cómo ciertos factores inciden en la obtención de resultados y su sostenibilidad. Por último, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones para el Programa.

En los anexos del informe se podrán encontrar las pautas aplicadas para la producción de datos cualitativos.

2. METODOLOGÍA

2.1 Objetivos

2.1.1 *Objetivo general*

Evaluar la sostenibilidad de los resultados (cumplimiento de objetivos programáticos) del programa Acción 2014, a partir de la identificación de factores que fortalezcan o garanticen la mantención de las condiciones de egreso de los/as usuarios/as.

2.1.2 *Objetivos específicos*

Los objetivos específicos para la evaluación se detallan a continuación.

- A. Evaluar cualitativamente el cumplimiento de los objetivos del programa y su sostenibilidad en cuanto dimensiones de eficacia, eficiencia, calidad, economía, oportunidad, etc. A la luz de los principales actores involucrados.
- B. Indagar en los aspectos que podrían considerarse obstaculizadores y facilitadores en términos de la contribución del Programa a la mejora de las capacidades y habilidades de las familias y comunidades.
- C. Revisar, contrastar y analizar los indicadores y sistemas de recolección de información aplicados en las tres líneas del programa para constatar si están midiendo adecuadamente los objetivos del programa a la luz de las opiniones de los actores involucrados en la implementación del programa.
- D. Indagar oportunidades de mejora de diseño programático a partir de un análisis crítico de los obstaculizadores y facilitadores del programa para la sostenibilidad de los resultados obtenidos.

2.2 *Perspectiva de evaluación*

Un sistema de evaluación apunta a medir el logro de los objetivos y las metas planteadas por una iniciativa determinada, logro medido generalmente a través de indicadores de resultados. De modo

general una evaluación tiene el objeto de determinar si la iniciativa produjo los efectos deseados en las personas, hogares e instituciones y si esos efectos son atribuibles a su intervención (Rodríguez Jaume, 2000). O bien, evaluar es la aplicación sistemática de procedimientos y métodos de investigación social para juzgar la utilidad de programas de intervención social (Rossi y Freeman 1993) En otras palabras, la evaluación analiza en qué medida la intervención realizada transforma un área de la realidad, estableciendo si hubo cambios en la población objetivo, cuál es la magnitud de esos cambios, y qué segmentos de la población se beneficiaron, entre otros (Cohen y Franco, 1998). Valga señalar que la comparación entre lo programado y lo realizado sólo es válida si existe una formulación adecuada, que permita una programación realista e idónea de los diferentes productos, procesos, actividades e insumos requeridos en la operación. Si la programación de un proyecto es arbitraria, evaluar no tiene sentido (Cohen, 1996).

Los objetivos de esta evaluación apuntan a la evaluación de resultados obtenidos al egreso del programa y su sostenibilidad en el tiempo.

La sostenibilidad de resultados se entiende como una situación en que los beneficios del proyecto tendrán continuidad después de que el período de financiación o apoyo externo haya concluido. Por tanto, hay tres aspectos a analizar:

- 4) Qué resultados obtiene el programa al momento del egreso.
- 5) Qué resultados se mantienen en el tiempo.
- 6) Qué factores favorecen/obstaculizan la obtención de resultados y su sostenibilidad.

Los puntos 1 y 2 se analizaron en función del diseño del programa. El programa Acción tiene como objetivo mejorar las condiciones de vida de las familias y comunidades en situación de pobreza y/o vulnerabilidad, a través de la **habilitación** que permita activar y movilizar capitales familiares (humano, social y físico). La habilitación tiene foco en cuatro habilidades generales: **Autoestima, Relaciones interpersonales, Autocuidado y Proyección**. Se buscó, desde la perspectiva de los actores involucrados (Usuarios/as, Instituciones Ejecutoras Intermediarias, Ejecutores Beneficiarios, FOSIS Regional), identificar qué resultados se obtuvieron, cuáles calzan en la lógica del programa y cuáles son inesperado; en qué áreas se reconocen más resultados y en cuáles menos. Un derivado de este análisis es revisar si los indicadores e instrumentos de medición del programa permiten medir adecuadamente los resultados que el programa está logrando.

El punto 3 se analizó de acuerdo a la lógica de análisis de sostenibilidad de resultados de programas sociales. En esta línea, se entiende que existen factores o condiciones que afectan pasiva o

activamente, positiva o negativamente el desarrollo de una intervención o proyecto. En todo proyecto siempre es posible identificar más de un solo factor que incida en la sostenibilidad y durabilidad de los efectos positivos generados.

Considerando la literatura sobre evaluación, estos factores son:

- 5) Factores relacionados con el entorno.
- 6) Factores relacionados con la población beneficiaria.
- 7) Factores relacionados con el diseño de la intervención.
- 8) Factores relacionados con los actores de la intervención.

Tabla 2: Matriz de dimensiones y variables.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN GENÉRICA	OBJETIVO EN EL PROGRAMA	VARIABLES A TRABAJAR	DEFINICIÓN
FACTORES RELACIONADOS CON EL ENTORNO	Por entorno se entiende el contexto social, político y económico, y natural, que puede incidir en los resultados de un programa.	Identificar cómo la estructura de oportunidades en el territorio en donde habitan familias y comunidad puede influir en el logro y permanencia de resultados ¹ .	Estructura de oportunidades	Las estructuras de oportunidades se definen como probabilidades de acceso a bienes, a servicios o al desempeño de actividades (Filgueira y Katzman, 1999). Lo que se plantea es que los recursos de los hogares se convierten en activos en la medida que permiten aprovechar las oportunidades que el entorno ofrece a través del mercado, el Estado o la sociedad.
FACTORES RELACIONADOS CON LA POBLACIÓN BENEFICIARIA	Aspectos psicosociales (motivación, actitudes), que influyen en el involucramiento de los usuarios/as en los programas	Identificar las motivaciones y modo de participación de los usuarios/as en las actividades del programa	Participación de los beneficiarios	Motivaciones y modos de participación.
FACTORES RELACIONADOS CON EL DISEÑO	Aspectos vinculados a la formulación de una intervención	Identificar cómo se conceptualiza el programa y aspectos del	Teoría del cambio	Lógica subyacente a una intervención que define el enfoque de cambio de una situación no deseada a una deseada.

¹ En la evaluación la estructura de oportunidades se aborda desde dos perspectivas. Primero, como un factor que puede incidir en el logro de resultados esperados. Segundo, cómo una variable de resultado, en tanto el programa puede vincular a las familias y comunidades con la estructura existente.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN GENÉRICA	OBJETIVO EN EL PROGRAMA	VARIABLES A TRABAJAR	DEFINICIÓN
	que condicionan el tipo de resultados a obtener	modo de implementación.	Implementación	Condiciones asociadas al modo de ejecutar las actividades diseñadas en una intervención.
FACTORES RELACIONADOS CON LOS ACTORES DE LA INTERVENCIÓN	Condiciones referidas a la capacidad institucional y actores involucrados en la implementación de una intervención.	Identificar los actores y roles que cumplen en el marco de la implementación del programa y su relevancia para el logro de resultados.	Coordinación de actores	Actores, roles y modos de vincularse entre ellos.

2.3 Técnicas

Se trabajó con la revisión de información secundaria y entrevistas.

La información secundaria disponible fue de 3 tipos de:

- 1) Instrumentos aplicados a usuarios/as (cuestionarios e instrumentos de registro).
- 2) Antecedentes del programa (documentos explicativos del programa y resultados de evaluaciones previas).
- 3) Bases de datos de usuarios/as y organizaciones.

Tabla 3: Insumos para el estudio.

N°	DOCUMENTO ENVIADO	DESCRIPCIÓN
1	Cuestionario Índice Habilitación Acción_Autogestionado 2014_mic	Cuestionario para el cálculo del índice de Habilitación Autogestión
2	Cuestionario Índice Habilitación comunidades 2014 (2)	Cuestionario para el cálculo del índice de Habilitación Comunidad

N°	DOCUMENTO ENVIADO	DESCRIPCIÓN
3	Cuestionario Índice Habilitación Acción_ Familias 2014 FINAL	Cuestionario para el cálculo del índice de Habilitación Familia
4	Ficha Registro Componente Acción Comunitaria - Autogestionado 2014	Instrumento de registro de Línea Base y Línea de Salida Autogestión
5	Ficha Registro Componente Comunidad 2014	Instrumento de registro de Línea Base y Línea de Salida Comunidad
6	Ficha Registro Componente Familia 2014	Instrumento de registro de Línea Base y Línea de Salida Familia
7	Informe Metodológico Trabajo de Campo 2013_Nº2 FOSIS	Informe de referencia para elaboración de plan de análisis
8	Documento Variables Acción 2014 FINAL1	Documento de variables de intervención y atributos
9	Evaluación de Resultados Programa Acción 2013	Informe de Resultados Programa Acción 2013
10	Planificación Estratégica del FOSIS_VF	Documento de Planificación Estratégica del FOSIS
11	SENTIDO DEL PROGRAMA 2015	Presentación Programa Acción 2015
12	VIDA EN COMUNIDAD 2015	Presentación Programa Acción Vida en Comunidad 2015
13	VIDA EN FAMILIA ppt 2015	Presentación Programa Acción Vida en Familia 2015
14	Base de datos Actuar en Familia	SNU Actuar en Familia
15	Base de datos Actuar en Comunidad	SNU Actuar en Comunidad
16	Base de datos Autogestión	SNU Autogestión

La revisión de material tuvo por finalidad el conocimiento de las variables a intervenir por el programa y resultados esperados, lo que permitió definir las dimensiones y variables para la elaboración de instrumentos (ver anexos), así como proveer insumos para la elaboración del marco teórico-conceptual de la evaluación.

La revisión de bases de datos del SNU, sin embargo, apuntó a analizar variables asociadas a distintos resultados de los subíndices e índices de habilitación que la componen. Este análisis estadístico se plasmó en un documento independiente, del cual se extraen los principales hallazgos para este informe en la sección de Resultados.

Por su parte, el levantamiento de información fue de tipo cualitativo. Inicialmente, se planteó el trabajo con dos técnicas: grupos focales y entrevistas semi-estructuradas, considerando las 47 entrevistas y 8 focus groups. Posteriormente, ante las dificultades de contactabilidad observadas en el desarrollo del trabajo de campo, se re-planteo la muestra de acuerdo a los siguientes criterios:

- Se pasa de un muestreo teórico-estructural inicial, a un muestreo intencionado por cuotas. Es decir, pasar de un muestreo basado en representaciones estructurales (segmentado por

variables de interés) de las poblaciones o grupos de interés, a un muestreo intencionado en función de la contactabilidad posible, teniendo como criterio principal que las personas pertenezcan a los componentes del Programa, es decir, manteniendo la división programática con cuotas similares.

- Considerando la negativa de los contactos logrados de asistir a actividades como focus groups, se opta por abordar los casos mediante entrevistas, pudiendo, eventualmente, éstas ser de carácter colectivo.
- El protocolo de contacto establecido fue:
 - Una vez establecido contacto con algún beneficiario, indagar en su red para identificar otros casos para participar de una entrevista grupal.
 - Desplazar a los entrevistados a los hogares de los beneficiarios.

En función de estos antecedentes, las muestras obtenida fue:

Tabla 4: Entrevistas a actores no beneficiarios.

NIVEL	TIPO DE ACTOR	REGIONES			TOTAL
		V	RM	VIII	
REGIONAL	Jefatura de programa	1	1	1	3
	ADL	2	2	2	6
	Institución Ejecutora Intermediaria (IEI)	7	5	3	15
	Total	10	8	6	24
FOSIS Central	Subdirección	1			1
	Encargada Autogestión	1			1
	Encargada de programa	1			1
	Total	3			3
TOTAL					27

Tabla 5: Entrevistas a actores beneficiarios.

REGIONES	LÍNEA PROGRAMÁTICA		
	Vida en Familia	Vida en Comunidad	Autogestión
V	3	3	3
RM	6	3	7

VIII	4	2	0
TOTAL	13	8	10
	31		

Todas las entrevistas fueron grabadas y cada participante llenó un consentimiento de su participación.

2.4 Mitigación de riesgos y validez²

2.4.1 Riesgos y medidas de mitigación

La confiabilidad de un estudio radica en la posibilidad de obtener los mismos resultados si se siguen los mismos procedimientos de investigación. Esto es difícil de lograr en los estudios o evaluaciones cualitativas, altamente sensibles a factores externos e internos de la investigación. Sin embargo, para reducir los riesgos se tomarán las siguientes medidas:

- **Presencia de varios investigadores (triangulación de pares).** En tanto medida de confiabilidad interna, apunta a que “el nivel de consenso entre diferentes observadores de la misma realidad eleva la credibilidad que merecen las estructuras significativas descubiertas en un determinado ambiente”.
- **Reuniones de discusión de resultados.** En la misma línea anterior, su objetivo es debatir desde diversas miradas profesionales los resultados obtenidos, no sólo dentro del equipo de investigación, sino que también con actores de FOSIS que tienen un conocimiento de la realidad estudiada.
- **Registro de sesiones.** En tanto medida de confiabilidad externa, todas las sesiones cualitativas serán grabadas (audio) y transcritas, a fin de transparentar el dato primario o bruto sobre el cual se realizan las interpretaciones volcadas en los informes del estudio.

2.4.2 Mecanismos para potenciar la validez

Una investigación tendrá un alto nivel de validez en la medida en que sus resultados “reflejen” una imagen lo más completa posible, clara y representativa de la realidad o situación estudiada. Como medidas para fortalecer este componente se trabajará con la **Triangulación de informantes**. Su objetivo es obtener desde diversas perspectivas una percepción y valoración de determinados

² Acápite desarrollado sobre la base de: Miguel Martínez Miguélez (2006). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. *Paradigma*, 27(2), 07-33.

procesos, a fin de comparar y complementar la información, obteniendo una imagen más cabal de la realidad en estudio.

3. DISCUSIÓN TEÓRICA

3.1 Antecedentes teóricos

Desde la literatura sobre capacidades y habilidades, aspectos tales como preocupación por mejorar la vivienda, estabilidad en el empleo, asistencia y no retraso escolar (en el caso de familias con niños), interés por capacitarse, y otros, son indicadores de habilitación³.

Este enfoque se sustenta en los siguientes atributos que las investigaciones han relacionado con personas en situación de pobreza⁴:

- Los pobres tienen una perspectiva de corto plazo.
- Desesperanza aprehendida. Transmisión generacional. Cultura de la pobreza⁵.
- La motivación de logro es más baja en los pobres.
- Baja autoestima
- Las personas que piensan que su vida está comandada por la suerte, casualidad y el poder de los otros, tienen un locus de control externo. (¿Cuál es la capacidad individual de controlar la vida personal?)
- *Underclass*: Población Persistentemente pobre, Marginalidad.
- Factores del fenómeno de la *underclass* (dependencia asistencial, estructura familiar, bajo nivel educacional, crimen y declinación de los empleos urbanos).

En consideración a estos puntos, se pueden mencionar seis dimensiones para analizar la relación que existiría entre las características de los individuos y sus familias y las condiciones de habilitación⁶:

1. Aspectos psicosociales de la persona (afectiva, social, cognitiva y espiritual).

³ Irarrazabal, I. *Habilitación, Pobreza y Política Social*, 1995, CEP.

⁴ Elementos identificados por Irarrazabal, op. cit.

⁵ Sobre la “cultura de la pobreza”, desde la perspectiva de Oscar Lewis, ver: Virginia Romero Plana (2013). *La Cultura de la pobreza: una breve reflexión desde la Ecología cultural*. En: ETNICEX, 2013, Núm. 5, 121-131.

⁶ Irarrazabal, Op.Cit.

2. Autopercepción de la pobreza (mayor relevancia a causas individuales).
3. Educación del individuo y su valoración.
4. Trabajo y rol habilitador (capital humano acumulado).
5. Familia y habilitación (funcionales y disfuncionales).
6. Programas sociales (percepción de los beneficiarios sobre su impacto para la superación de la pobreza).

El programa Acción de FOSIS se funda en elementos de este enfoque. En el programa se entiende por habilitación social: "Poseer destrezas y capacidades que facilitan en las familias un proceso de cambio dirigido al mejoramiento de sus condiciones de vida y de participación social, permitiéndoles salir de la pobreza y aprovechar las oportunidades que brinda el estado y la sociedad"⁷. Esta definición deriva en líneas programática que también encuentra un desarrollo en otros programas públicos como el Sistema Integral de Prevención en Establecimientos Educativos (SENDA) y en el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que define la habilitación social "como un proceso de desarrollo de habilidades permanentes orientado a que las personas -reconociéndose como sujetos de derechos y deberes- superen sus condiciones de pobreza y marginación social, fortaleciendo su autonomía, desarrollando una acción colectiva en colaboración e integrada con las redes sociales formales e informales"⁸. Las diferencias entre ambas definiciones son de matices, pero se mantiene la idea central de contar con capacidades y habilidades para superar estados de pobreza o vulnerabilidad aprovechando a partir de las capacidades que las personas posean y oportunidades que el entorno ofrece.

El Programa Acción operacionaliza esta perspectiva, en donde se puede identificar cada línea programática (Actuar en Familia, Actuar en Comunidad y Autogestión) como **componentes** en un modelo de marco lógico, los logros en habilitación esperados como **propósito** y la activación de capitales social, humano y físico como **fin**⁹. Efectivamente, en el Programa Acción, en su versión 2014, el desarrollo de habilidades apunta a capacidades específicas en las dimensiones de: autoestima, relaciones interpersonales, autocuidado y proyección.

Recuadro 1: Defines conceptuales Programa Acción.

Autoestima: Es la capacidad de tener confianza y respeto por uno mismo. Es la base que permite sentirse valiosos y capaz, por lo que depende de cómo uno se ve a sí mismo y la retroalimentación del entorno. Se compone de dos elementos; autoconocimiento y autovaloración.

Relaciones interpersonales: Es la capacidad que ayuda a relacionarse en forma positiva con las personas con quienes se interactúa, a tener la habilidad necesaria para iniciar y mantener relaciones amistosas que son importantes para el bienestar mental y social, a conservar buenas relaciones con los integrantes de la familia

⁷ Bases de licitación.

⁸ MINVU. Manual de Habilitación Social, 2008.

⁹ En la misma línea del planteamiento de FOSIS (2013) sobre la estructura del programa.

y/o comunidad –como una fuente importante de apoyo social–, integrando a las organizaciones sociales e institucionales como redes de oportunidades. Las habilidades específicas que se trabajan, son: Manejo de conflictos, solidaridad social y relación con el entorno.

Autocuidado: Es la capacidad que tienen los integrantes de una familia o comunidad para generar factores de protección en su entorno familiar o social, estos factores inciden en la calidad de vida de las familias y comunidades. Las habilidades específicas son: Relaciones sanas y productivas, salud biopsicosocial y administración de los bienes.

Proyección: Es la capacidad que tienen los integrantes de una familia y/o comunidad de visualizar sus posibilidades para mejorar su situación actual y planear su futuro, a través de generar las condiciones para alcanzar los anhelos y plantear nuevas metas. Se basa en lo que se puede llegar a ser y lo que se puede hacer. Se trabajan las siguientes habilidades específicas: Toma de decisiones y planificación y organización.

Fuente: Documento Variables Acción 2014 y Documento sobre Habilitación Social, FOSIS.

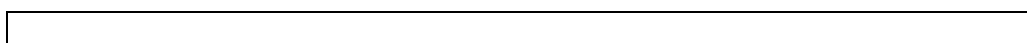
Desde este modo, el proceso de trabajo del Programa Acción se entiende como un proceso de ampliación de capacidades (esquema 1) vinculadas a potenciales activaciones de capital humano, social y físico (tabla 7, en donde se habilidades generales y específicas a trabajar estarían conectadas con posibilidades de activación de ciertos capitales).

Tabla 6: Capacidades y capitales en el Programa Acción.

CAPITAL	HABILIDADES GENERALES	HABILIDAD ESPECIFICAS
Humano	Autoestima	Autoconocimiento
		Autovaloración
Humano Social	Relaciones interpersonales	Manejo de conflicto
		Solidaridad social
		Relación con el entorno
Humano Social Físico	Autocuidado	Relaciones sanas y productivas
		Salud biopsicosocial
		Administración de los bienes
Humano Social	Proyección	Toma de decisiones
		Planificación y organización

Fuente: Documento sobre Habilitación Social, FOSIS.

Esquema 2: Objetivo y habilidades a trabajar por el Programa.





Fuente: Presentación “Sentido del Programa”, 2015, FOSIS.

Para profundizar los fundamentos de este enfoque, se analiza su raíz o encuadre teórico e identifican aspectos que precisan su base conceptual.

3.2 Encuadre teórico del Programa Acción

En primera instancia, a nivel de enfoques teóricos de política social o de desarrollo, el modelo teórico del programa se encuadra en una combinación de lo que la literatura denomina Enfoque de Capacidades -en la línea de Amartya Sen-, y Enfoque de Activos¹⁰ -en la línea de la propuesta de Moser (*asset vulnerability approach*). En el primer caso, “por oposición a las características que definen a los bienes, una capacidad es un rasgo de una persona en relación a los bienes. Comer arroz da la capacidad de desempeñarse sin deficiencias nutricionales. La capacidad de desempeño o de funcionar es lo que está más cerca de la noción de libertad positiva [...] Sen propone concentrarse en las capacidades de desempeño de las personas pues reflejan la idea de libertad de hacer”¹¹. Básicamente, el Programa Acción apunta a la expansión de capacidades en la lógica de ampliar las posibilidades de acción de las personas a partir de sus propias características y acceder a las oportunidades de desarrollo que el entorno socio-natural puede ofrecer. “Bajo este punto de vista, la habilitación es un concepto central en la ejecución del programa y se entiende como un proceso a través del cual se fortalecen las destrezas y capacidades de una familia para que, activando sus capitales, inicie un proceso de cambio

¹⁰ Francisco Verdera (2007). La pobreza en el Perú: un análisis de sus causas y de las políticas para enfrentarla. Lima: IEP, Serie Análisis Económico, 24. También sería válido hablar del enfoque de habilitación, pero, en estricto rigor, la habilitación es parte de un proceso mayor dentro de la lógica de ampliación de capacidades y activación de capitales. Después de todo, se habilita para algo.

¹¹ *Ibidem*, p.39.

dirigido al mejoramiento de sus condiciones de vida y de participación ciudadana, permitiéndoles salir de la pobreza cuando se les brindan oportunidades”¹².

En el segundo caso, el modelo de Moser puede asentarse en una crítica a un modo de trabajar con grupos vulnerables que tiende a concentrarse en “lo que podemos hacer por los pobres, antes que en lo que estos pueden hacer por ellos mismos”. Moser estudia a poblaciones vulnerables y el tipo de recursos que movilizan para reducir tal situación. Aquí, “[l]a idea de activo [...] se refiere al subconjunto de esos recursos que componen aquellos cuya movilización permite el aprovechamiento de las estructuras de oportunidades existentes en un momento, ya sea para elevar el nivel de bienestar o para mantenerlo ante situaciones que lo amenazan”¹³. Una versión revisada de este modelo considera explícitamente la estructura de oportunidades como elemento central de considerar por las políticas sociales. Ésta se define como probabilidades de acceso a bienes, a servicios o al desempeño de actividades. Si bien “la estructura de oportunidades” es un aspecto que debiese ser considerado a nivel de Fin de un programa, dado que tiende a no ser responsabilidad directa de los programas sociales focalizados, si se debiese considerar como elemento que incide en los impactos y/o sostenibilidad de los resultados.

Dados estos aspectos, el Programa Acción puede considerarse una política social de segunda generación que coloca su énfasis en el desarrollo de las capacidades en sus usuarios para movilizar activos que mejoren su calidad de vida. Esto lo diferencia de las políticas de primera generación que ponen el foco en la asistencia, en el beneficio específico entregado¹⁴. Este mismo hecho, sin embargo, genera desafíos de medición, puesto que las capacidades son intangibles que eventualmente pudiesen tener un resultado material, pero ello no es necesario para identificar resultados. Cambios a nivel de disposiciones y esquemas mentales (P. Bourdieu, D. North) pudiesen significar logros mucho más significativos para las personas que la obtención de un bien a corto plazo. Por ello, es que cobra sentido considerar en las dimensiones de evaluación la percepción de los beneficiarios sobre el impacto de un programa en su calidad de vida, ya sea medida cuantitativamente, mediante escalas o pautas estandarizadas, o cualitativamente, mediante la expresión de los beneficiarios de su experiencia y logros conseguidos con el programa.

¹² Documento sobre Habilitación Social, FOSIS.

¹³ Ruben Kaztman y Carlos Filgueira (1999). Marco conceptual sobre activos, vulnerabilidad y estructura de oportunidades. Documento de trabajo. CEPAL.

¹⁴ Teresa Matus, Ana María Haz, Alicia Razeto, Regina Funk, Karin Roa, Lilian Canales (2008). Protocolos de certificación de calidad de programas sociales. Vol. 2. Serie Avanzar en Calidad FONDEF D07I1143.

Además, de este encuadre teórico del programa, se deriva una serie de cuestiones conceptuales que, en la lógica de una discusión teórica, relevan aspectos posibles de trabajar para dar mayor consistencia a su fundamento. Estos aspectos serán tratados a continuación.

3.3 Precisiones teórico-conceptuales

3.3.1 Estructura de oportunidades y espacios locales

El mayor aspecto teórico que el programa suscita no dice relación con las capacidades que busca trabajar, las que se encuentran operacionalizadas y fundamentadas en su uso y alcance. Este es el núcleo del Programa. Es el aspecto espacial el que presentan matices que podrían abordarse para robustecer el fundamento y, sobre todo, definir los alcances del programa.

Valga aclarar el alcance del concepto de espacio como constructo para operacionalizar el programa, sobre todo para diferenciarlo de una noción de territorio. En el Programa Acción se entiende que los territorios vulnerables son espacios sociales, físicos y ambientales en los que las familias y sus comunidades comparten condiciones que generan o potencian limitaciones, problemáticas y vulnerabilidades específicas, como también fortalezas y oportunidades. En ellos existen redes sociales (institucionales y comunitarias) restringidas, lo que afecta de manera directa el conocimiento de experiencias alternativas que pueden incorporar en sus proyectos de vida.

Una definición más precisa debiese indicar que dentro del territorio existen estructuras de oportunidades. Las estructuras de oportunidades se definen como probabilidades de acceso a bienes, a servicios o al desempeño de actividades¹⁵. Los recursos de los hogares **se convierten en activos en la medida que permiten aprovechar las oportunidades** que el entorno ofrece a través del mercado, el Estado o la sociedad¹⁶: Los recursos de los hogares y las formas en que los mismos son usados dependen de esfuerzos propios, pero también de cambios en el mercado, de modificaciones en las prestaciones estatales y del acceso a recursos comunitarios (seguridad, apoyo, confianza). De esta forma, las estructuras de oportunidades no son una constante, sino una variable en términos

¹⁵ Filgueira y Katzman, op. cit.

¹⁶ Un ejemplo típico al respecto tiene relación con el capital humano. La inversión en capital humano de un país debe considerar las características de los territorios en donde se implementa, puesto que para lograr una salida de la pobreza o mejorar opciones de negocios, requiere que en el territorio exista un mercado laboral que valore el capital humano o una economía que ofrezca opciones para la inversión y el emprendimiento con efectos multiplicadores

territoriales. Esto porque la articulación particular entre mercado, Estado y sociedad que produce oportunidades, se concreta y toma forma en territorios con características específicas.

De este desarrollo conceptual, el concepto de estructura de oportunidades es operativo a la implementación del programa. Es un factor que puede incidir en los resultados alcanzados. El espacio entiéndase como el lugar geográfico en donde co-habitan personas y grupos. De este modo, un barrio, campamento, toma o población, pueden entrar dentro de esta definición. Este concepto implica que la co-habitación, la coincidencia en el existir en un determinado espacio físico, conlleva dinámicas de relacionamiento particulares.

Para el Programa esto significa interrogarse por la pertinencia de complementar su marco de referencia respecto del valor de los capitales activados, así como especificar su modelo de implementación geográfico, entendido como la pertinencia de su despliegue en espacios con determinadas características de relacionamiento. De este modo, si uno de los componentes a trabajar es el relacionamiento de las familias con su comunidad, convendría orientar la implementación en espacios físicos que permitan efectivamente a las familias trabajar tal habilidad. Es decir, trabajar con familias de un mismo espacio físico, que co-habiten y facilite la interacción, tendería a establecer una sinergia entre el trabajo a nivel familiar potenciando el relacionamiento dentro de la comunidad, toda vez que sus familias fortalecen sus vínculos.

El programa Acción tiene un fundamento territorial, que en este caso se expresaría sobre todo en la estructura de oportunidades existente. Desde un punto de vista teórico, esta perspectiva implica un modelo de implementación deductivo, desde lo general que es el territorio en tanto marco de referencia para la focalización. Considerando la noción de espacio físico en que co-habitan personas o grupos, la perspectiva pasa a ser inductiva. En esta línea, tendría sentido la intervención familiar (línea Familia del Programa) y comunitaria (líneas Comunidad y Autogestión): de familias que co-habitan un espacio y en función de esa intervención se fortalecen dinámicas comunitarias, y viceversa.

En donde el fundamento del Programa tiene menos desarrollo es en la vinculación de su metodología de trabajo con la estructura de oportunidades territorial. Esto tiene al menos dos formas de abordarse. La primera dice relación con la posibilidad de un programa de abordar tanto el nivel individual-familiar-comunitario (la clásica dicotomía sociológica del “actor” vs. “agente”) como las condiciones del entorno social. El programa podría atender este vínculo a través de las mesas territoriales, al menos en lo que respecta a la oferta pública. Para esto, el rol de los Agentes de Desarrollo Local (ADL) es clave, pues tendrían entre sus funciones el catalizar o al menos participar de mesas territoriales que articularán oferta y establecieran sinergias para abordar problemáticas desde una perspectiva sistémica.

Entonces, surgen como preguntas de evaluación la posibilidad práctica de abordar condiciones de tipo estructural mediante un programa como el Acción, de acuerdo al desempeño que los ADL pudiesen tener al respecto.

La segunda forma de mirar este aspecto es interrogando al programa sobre el efecto que pudiese tener el territorio en sus resultados. Este no es un elemento que encuentre desarrollo en la formulación del programa. Pero sin duda es un supuesto que es de interés investigar, dado que puede ser un factor que condiciona los resultados obtenidos y su sostenibilidad.

3.3.2 Otras presiones conceptuales

- **Sobre capitales y su activación**

Una noción que está en la exposición de los objetivos del programa es la de “activación de capitales. La noción de “activación” supone la existencia latente, previa, de capitales en las familias y comunidades. O bien, supone que las familias, a través de sus miembros, tienen posibilidades de desarrollo que deben trabajarse para obtener resultados posteriores de mejoramiento de calidad de vida. Sin embargo, este planteamiento pudiese invisibilizar resultados del programa y sus líneas. Es decir, pudiese que el programa no “active” ni “movilice” capitales subyacentes ni desarrolle capacidades latentes. Más bien, el programa, además de lo anterior, también pudiese tener una lógica más compleja que incluya la creación de capitales y capacidades.

Por lo tanto, el programa no sólo activaría capitales social, físico y humano, sino que activaría o produciría capitales cuya movilización o uso contribuiría a lograr una calidad de vida superior a la precedente. Por ejemplo, en línea de Acción en Familia, las dificultades de relacionamiento interpersonal pudiesen estar asociadas a falta de espacio de reunión familiar, lo que generaría un Proyecto familiar que desembocará en la compra de un juego comedor y el desarrollo de hábitos que fomenten la comunicación: momentos de comida familiar. Un capital físico como un juego de comedor no es un capital activado, sino que es producto del desarrollo de capacidades en la familia que desembocan en la adquisición de un bien que en estricto rigor es un capital físico nuevo para la familia.

Este tipo de dinámica es la que el planteamiento único de la “activación” de capitales puede invisibilizar.

- **El estatus teórico del “capital social”**

De acuerdo a evaluaciones previas del Programa “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”¹⁷.

En la perspectiva de la presente evaluación, siguiendo a Pino¹⁸, se entiende el capital social como el cúmulo de redes sociales que las personas utilizan para producir o distribuir bienes y servicios¹⁹. La relación o vínculo es un flujo de recursos que pueden ser materiales o inmateriales²⁰. Los recursos pueden incluir el apoyo social, apoyo emocional, compañerismo, el tiempo, información, conocimientos, dinero, las transacciones comerciales, la actividad compartida, y así sucesivamente²¹. Desde esta perspectiva, el capital social no antecede ni precede necesariamente al capital físico y capital humano, ni estos últimos son necesariamente atributos que puedan apoyar al capital social. No existe causalidad o relación unívoca. Es factible que procesos de formación de capital humano generen la congruencia de intereses que fomente el capital social individual y colectivo; así como procesos de formación que no decanten en fortalecimiento ni creación de capital social. Lo mismo es válido en el caso de capital físico. Por ende, conceptualmente, que estén en un mismo nivel en el diseño del programa no es una debilidad ni algo a corregir. Son entidades con un estatus ontológico independiente entre sí, no obstante en un determinado programa puedan interrelacionarse de diversa forma.

Lo interesante sería captar cómo tiende a darse esta relación de capitales en la práctica del programa, si es que alcanza a ocurrir en el horizonte de tiempo estudiado. Esto podría entregar luces sobre cómo vincular las capacidades trabajadas con determinados efectos a nivel de capitales. Sobre todo, sería de interés identificar el nivel de relacionamiento que logran las personas en el marco del programa, a nivel familiar, comunitario e institucional:

Tabla 7: Niveles de relacionamiento.

NIVEL	ACCIONES	VALOR
-------	----------	-------

¹⁷ Informe Metodológico Trabajo de Campo 2013 N°2, FOSIS.

¹⁸ Rubén Pino Ibáñez, « Internet y capital social en localidades aisladas de Chile », *Polis* [En línea], 36 | 2013, Publicado el 15 enero 2014, consultado el 14 mayo 2016. URL : <http://polis.revues.org/9460>.

¹⁹ Rose, R. (1998b), *Getting Things Done in an Anti-Modern Society: Social Capital Networks in Russia*. Social Capital Initiative Working Paper 8. World Bank, Social Development Department, Washington D.C.

²⁰ Wasserman, S. y Faust, K. (1999), *Social Network Analysis. Methods and Applications*, Cambridge University Press, Londres.

²¹ Williams, K., y Durrance, J. C. (2008), «Social networks and social capital: Rethinking theory in community informatics», en *The Journal of Community Informatics*, 4(3), 120.

5. Asociarse	Compartir objetivos y proyectos	Confianza
4. Cooperar	Compartir actividades y recursos	Solidaridad
3. Colaborar	Prestar ayuda esporádica	Reciprocidad
2. Conocer	Conocimiento de lo que es o hace el otro	Interés
1. Reconocer	Destinadas a reconocer que el otro existe	Aceptación

Fuente: Rovere (1998: 35; en Fleury, S. 2002).

- **Habilidades y resultados por línea**

Se observa una fundamentación del programa en general considerando 10 habilidades en 4 dimensiones (tabla 7), cuyo desarrollo estaría vinculado a la posible activación de capitales físico, humano y social.

Se observa que, a nivel de cada línea del programa no está claramente fundamentado cómo las 4 dimensiones y 10 habilidades se desenvolverían. Es decir, considerando los cambios en las unidades de intervención (familias, familias en comunidad y organizaciones), cómo cada una de estas dimensiones se manifiesta o se espera se manifieste, de tal modo de comprender los alcances o logros que espera concretar el programa en cada una de sus líneas, dando además coherencia interna al programa.

Es necesario señalar que no se indica que no exista un vínculo entre el enfoque utilizado y los componentes del Programa, sino que hay falta de claridad en algunos aspectos. Por ejemplo, en el caso de Fortalecimiento de la Vida en Comunidad se señala:

El programa ACCION, en este componente, trabaja con conjuntos de familias, esperando como resultado que un grupo de familias, que habitan en comunidad, puedan fortalecer su capital social a través de una estrategia de intervención que desarrolle habilidades que les permitan identificar situaciones comunes, movilizarse para mejorar su bienestar a través del diseño e implementación de un plan de trabajo del cual emergen iniciativas comunitarias necesarias; las que el FOSIS puede financiar (Documento de Variables de Intervención, pág. 17).

Fortalecimiento de la Vida en Comunidad, cuyo foco son las relaciones entre las familias de un territorio específico o que pertenezcan a un mismo grupo social. Está orientado a intervenir en el mundo público de las familias, es decir en su comunidad, y busca transferir herramientas para el trabajo colaborativo,

desde una perspectiva comunitaria, para el fortalecimiento de los capitales (Presentación Componente Fortalecimiento de la Vida en Comunidad).

En este caso, el centro argumental gira en torno al capital social. ¿Qué pasa con los otros capitales? ¿Cómo las 10 habilidades que aborda el programa se vinculan con este proceso? O bien, ¿no se espera que todas las habilidades se trabajen en cada uno de los 3 componentes? También, dados los énfasis distintos en cada componente, ¿se esperarían resultados distintos por habilidad trabajada según componente?

A nivel de descripción de metodologías por componente se logra mayor claridad en cuanto cada etapa se vincula a habilidades específicas. Por ejemplo, en la etapa de Diagnóstico Comunitario, se espera desarrollar: **Autoestima** (autoconocimiento, autovaloración) y **Relaciones Interpersonales** (manejo de conflicto, solidaridad social, relación con el entorno). No obstante, es válida la pregunta sobre: ¿Qué implica “autoconocimiento” en este contexto? Que se esperaría como logro o bien qué matices tiene respecto del autoconocimiento trabajado en Vida en Familia y Autogestión.

Claridad en cuanto a producción de resultados por componente según dimensión/habilidad es fundamental para el programa Acción, puesto que es lo que permitiría asentar la relación entre los 3 componentes, y darle sentido, a su vez, a posibles iniciativas de encadenamiento entre componentes. Es decir, se podría establecer la conexión entre el autoconocimiento como miembro de una familia en particular (Vida en Familia), para avanzar al autoconocimiento como parte de una comunidad (Vida en Comunidad) u organización (Autogestión).

4. RESULTADOS

4.1 Aspectos cuantitativos e instrumentos evaluados

El análisis cuantitativo de bases de datos de beneficiarios 2014 del programa cumplió con dos objetivos en el estudio²². En primer lugar, el propósito del análisis fue identificar variables relevantes que a nivel agregado pudiesen incidir en los resultados obtenidos por los beneficiarios al momento del egreso del programa. En este sentido constituyó un insumo para la comprensión de la cohorte 2014 del programa y diseño de instrumentos cualitativo.

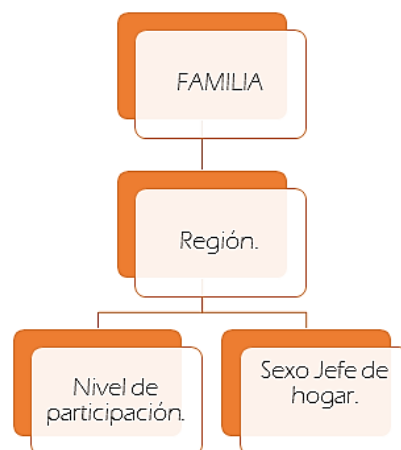
En segundo lugar, el análisis contribuye al cumplimiento de un objetivo específico de la evaluación, que dice relación con revisar, contrastar y analizar los indicadores y sistemas de recolección de información aplicados en las tres líneas del programa, para constatar el alcance estadístico de la información que está proporciona el sistema e indicadores. En otras palabras, este análisis estadístico señala los alcances explicativos de los datos que producen los sistemas de recolección de información del programa e indicadores elaborados.

Los resultados se presentan por componente para finalizar con información agregada en clúster para cada componente.

4.1.1 Análisis del Componente Fortaleciendo la Vida en Familia

La información que se expone en el presente capítulo relativo al componente Familia muestra de qué forma la diferencia entre LB y LS de los 4 subíndices, así como del índice de habilitación, se basa en la influencia de tres factores.

²² Este capítulo corresponde a una síntesis del documento independiente de Procesamiento Estadístico de Bases de Dato del SNU de FOSIS.



En primer lugar, el factor regional muestra una importancia gravitante a la hora de explicar las diferencias entre LB y LS, tanto de los 4 subíndices como del índice de habilitación. A su vez, relacionadas con la región se encuentran las variables del Nivel de participación y del sexo del jefe de hogar, mostrando que la interacción de estos tres factores resulta una condición relevante a la hora de analizar la existencia (o no) de diferencias significativas entre los puntajes de ambos momentos (LB y LS).

Tabla 8: Regiones sin diferencias de puntajes entre LB y LS, según (sub)índices. Componente Familia.

REGIÓN	AUTOESTIMA	RELACIONES INTERPERSONALES	AUTOCUIDADO	PROYECCIÓN	HABILITACIÓN	TOTAL
Atacama			X			1
Coquimbo			X	X		2
Los Lagos	X					1
Los Ríos	X	X	X		X	4
Aysén				X		1
Magallanes	X	X	X			3
TOTAL	3	2	4	2	1	12

La tabla 8 sintetiza las ocasiones donde la H0 (nulidad de diferencia de puntajes LB/LS) es aceptada, imposibilitando de poder asignar un impacto estadísticamente significativo del programa. En efecto, Los Ríos es la región donde más veces se acepta la H0 de no diferencia significativa entre los puntajes de la LB y LS, vale decir, es la región que supone menos impacto del programa. A ésta le sigue la región de Magallanes, con aceptación de H0 en tres ocasiones.

A su vez, el subíndice de autocuidado no presenta diferencias significativas en cuatro ocasiones, seguido del subíndice de autoestima, con tres. Estos dos constructos son los que presentan menos diferencias significativas entre LB y LS. Por contrapartida, el índice de habilitación es el de mayor éxito

en cuanto a presentar mayor cantidad de veces la diferencia de puntajes, donde sólo en una oportunidad no se observaron diferencias significativas entre LB y LS.

Con todo, veremos que en ciertos casos las regiones que en términos globales aceptaban o rechazaban HO en realidad lo hacen bajo ciertas condiciones dadas por las variables “nivel de participación” y “sexo del jefe de familia”. Así, región por región, las diferencias significativas entre la LB y LS se deben a:

Figura 1: Diferencias significativas de medias en el índice Habilitación, según Sexo jefe de hogar y Participación.

- Tarapacá: Familias con participación esporádica y permanente, independiente del sexo del jefe de hogar.
- Antofagasta: Familias con participación esporádica y permanente, independiente del sexo del jefe de hogar.
- Atacama: Familias con participación permanente, independiente del sexo del jefe de hogar.
- Coquimbo: Familias con participación esporádica y permanente, independiente del sexo del jefe de hogar.
- Valparaíso: Familias con todo tipo de participación, independiente del sexo del jefe de hogar.
- O´Higgins: Familias con todo tipo de participación, independiente del sexo del jefe de hogar.
- Maule: Familias con todo tipo de participación, independiente del sexo del jefe de hogar.
- Bío Bío: Familias con participación esporádica y permanente, independiente del sexo del jefe de hogar.
- Araucanía: Familias con participación esporádica y permanente, independiente del sexo del jefe de hogar.
- Los Lagos: Familias con participación esporádica y permanente, independiente del sexo del jefe de hogar.
- Aysén: Familias con participación permanente y hombres como jefe de hogar.
- Magallanes: Familias con participación permanente, con mujeres jefas de hogar.
- Metropolitana: Familias con todo tipo de participación, independiente del sexo del jefe de hogar.
- Los Ríos: Familias con participación esporádica.

4.1.2. Análisis del Componente Fortalecimiento de la Vida en Comunidad

En el componente Comunidad la región nuevamente aparece como factor clave a la hora de interpretar la existencia de diferencias entre LB y LS. No obstante, la diferencia territorial se expresa de forma más significativa en el caso de Magallanes, lugar donde los 4 subíndices y el índice de habilitación no presentaron diferencias estadísticamente significativas.



Al igual que en el componente anterior (Acción en Familia), el factor regional es importante a la hora de explicar las diferencias de puntajes LB/LS. El Nivel de compromiso se encuentra fuertemente relacionado con la región, pudiéndose evidenciar la existencia de una interacción entre estos dos factores a la hora de analizar la existencia (o no) de diferencias significativas entre los puntajes de ambos momentos (LB y LS). No obstante, hay una interesante diferencia en el comportamiento de esta variable respecto del componente Familia, en la medida en que en el caso de las comunidades el nivel de compromiso es en sí mismo un factor que condiciona el análisis de las diferencias de puntajes en algunos de los subíndices, mientras que en el caso de las familias importa más su interacción con la región.

Tabla 9: Regiones sin diferencias de puntajes LB/LS según (sub)índices. Componente Comunidad.

REGIÓN	AUTOESTIMA	RELACIONES INTERPERSONALES	AUTOCUIDADO	PROYECCIÓN	HABILITACIÓN	TOTAL
Atacama				X		1
Coquimbo			X			1
Magallanes	X	X	X	X	X	5
Los Ríos			X			1
TOTAL	1	1	3	2	1	8

La tabla 9 resume las ocasiones donde la H0 (nulidad de diferencia de puntajes LB/LS) es aceptada. Se puede señalar que los subíndices de autocuidado y de proyección son los que mayor cantidad de veces demostraron inexistencia de diferencias significativas entre los puntajes de las LB y LS en este componente de Comunidad. El subíndice de autocuidado no muestra diferencias entre LB y LS en las regiones de Coquimbo, Magallanes y Los Ríos, mientras que en el caso del subíndice de proyección las regiones que no mostraron diferencias significativas fueron Atacama y Magallanes.

De hecho, Magallanes es la región en que el componente Comunidad mayor cantidad de veces (5) no presentó diferencias estadísticamente significativas en los distintos subíndices e índice de habilitación. En efecto, Magallanes presentó inexistencia de diferencias significativas en los 4 subíndices y en el

índice de habilitación. Esta situación de Magallanes hay que sumarla a lo observado en el capítulo anterior respecto del componente Familia en la misma región, la cual se mostró como una de las regiones de menor impacto del programa de acuerdo a estas mediciones.

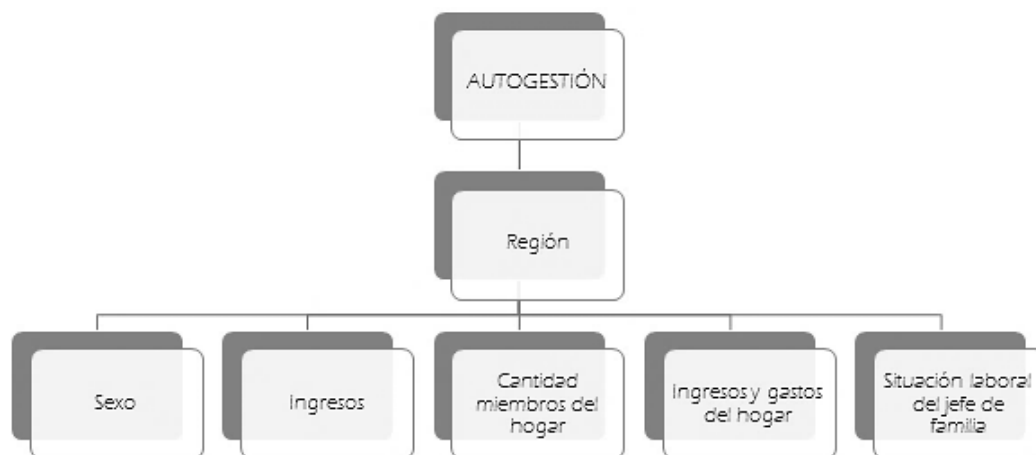
Figura 2: Diferencias significativas de medias en el índice Habilidad según Nivel de compromiso y Participación.

- Tarapacá: Comunidades sin distinción de nivel de compromiso de la participación.
- Atacama: Comunidades con participación "activa" y "pasiva".
- Coquimbo: Comunidades con participación "activa".
- Valparaíso: Comunidades sin distinción de nivel de compromiso de la participación.
- O'Higgins: Comunidades sin distinción de nivel de compromiso de la participación.
- Maule: Comunidades con participación "activa" y "pasiva".
- Bío Bío: Comunidades con participación "activa" y "pasiva".
- Metropolitana: Comunidades sin distinción de nivel de compromiso de la participación.
- Los Ríos: Comunidades con participación "activa".
- Arica y Parinacota: Comunidades sin distinción de nivel de compromiso de la participación.

Bío Bío y la región Metropolitana muestran comunidades dentro de la categoría de compromiso "No participa (sólo asiste)" que muestran un descenso en la LS respecto de la LB. Mientras que la región del Bío Bío posee un promedio en la LB de 79,67 desciende a 66,22 en la LS. La región Metropolitana alcanza un promedio en la LB de 77,95 desciende a 74,94 en la LS. A nivel Nacional, este tipo de comunidades que no participan (sólo asisten) alcanzan un puntaje de 79,12 en la LB y baja a 79,08 en la LS. Por su parte, Magallanes es una región donde las comunidades que poseen un nivel de compromiso "Pasiva (asiste y opina esporádicamente)" que alcanza en la LB a 78,75 y desciende a 75,94 en la LB.

4.1.3 Análisis del Componente de Autogestión

El presente capítulo muestra evidencia que permite sostener la importancia de tres factores que interactúan entre sí a la hora de analizar la diferencia de puntajes para el componente Autogestión.



En la tabla 10 se puede observar que las regiones de aceptación de HO –es decir, de inexistencia de diferencias de puntajes estadísticamente significativos entre LB y LS– alcanzan en el componente de autogestión la mayor cantidad de veces en Maule, Bío Bío, Los Lagos, Aysén y Magallanes. Maule y Bío Bío son las regiones que en los 4 subíndices y en el índice de habilitación no muestran diferencias significativas entre LB y LS. Es decir, son las regiones de menos efectividad o impacto tiene el programa en el componente de la autogestión.

Tabla 10: Regiones sin diferencias de puntajes LB/LS según (sub)índices. Componente Autogestión.

REGIÓN	AUTOESTIMA	RELACIONES INTERPERSONALES	AUTOCUIDADO	PROYECCIÓN	HABILITACIÓN	TOTAL
Coquimbo			X	X		2
Maule	X	X	X	X	X	5
Bío Bío	X	X	X	X	X	5
Los Lagos	X	X	X	X		4
Aysén		X	X	X	X	4
Magallanes	X	X	X			3
Metropolitana		X		X		2
TOTAL	4	6	6	6	3	25

A su vez, los subíndices de relaciones interpersonales, autocuidado y proyección son los que en mayor cantidad de regiones no presentan diferencias significativas entre a LB y LS.

El presente capítulo evidencia que, partiendo de esta primera desagregación según región, es fundamental también tomar en consideración la interacción de éste con otros factores, tales como el sexo, los ingresos, los gastos, el número de miembros del hogar que se encuentran trabajando, la situación laboral del jefe de hogar, entre otros.

Al hacer el análisis a partir de la interacción entre región y sexo se advierte que en el caso de Tarapacá las diferencias entre puntajes del subíndice de habilitación sólo son significativas en el caso de mujeres. Misma situación en Los Lagos y Aysén. Por su parte, en Magallanes las diferencias sólo son significativas en el caso de los hombres. En el caso de Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins y la región Metropolitana la diferencia es independiente del sexo, mientras que en Maule y Bío Bío no hay diferencias ni en hombres ni en mujeres.

Figura 3: Diferencias significativas de medias en el índice Habilidad según Sexo.

- Tarapacá: Mujeres.
- Antofagasta: Mujeres y hombres.
- Coquimbo: Mujeres y hombres.
- Valparaíso: Mujeres y hombres.
- O'Higgins: Mujeres y hombres.
- Los Lagos: Mujeres.
- Aysén: Mujeres.
- Magallanes: Hombres.
- Metropolitana: Mujeres y hombres.

Respecto del ingreso, al desagregar según región la diferencia entre LB/LS se comienza a comportar de forma variable según hogares y regiones. Se puede sostener que en Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso y O'Higgins ambos tipos de hogares muestran diferencias que son significativas. En Los Lagos, Aysén, Magallanes y la región Metropolitana las diferencias significativas sólo se observan en el caso de hogares con ingresos superiores a \$300.000. Por su parte, en Maule y Bío Bío no existen diferencias significativas en ninguno de los dos tipos de hogares.

Figura 4: Diferencias significativas de medias en el índice Habilidad según Nivel de ingresos.

- Tarapacá: Hogares sin distinción de ingresos.
- Antofagasta: Hogares sin distinción de ingresos.
- Coquimbo: Hogares sin distinción de ingresos.
- Valparaíso: Hogares sin distinción de ingresos.
- O'Higgins: Hogares sin distinción de ingresos.
- Los Lagos: Hogares con ingresos superiores a la mediana.
- Aysén: Hogares con ingresos superiores a la mediana.
- Magallanes: Hogares con ingresos superiores a la mediana.
- Metropolitana: Hogares con ingresos superiores a la mediana.

4.1.4 Análisis Clúster por componente

Para los datos de Fortalecimiento de Vida en Familia, un primer grupo se encuentra relacionado con las regiones de Antofagasta, Valparaíso, O'Higgins, Maule, Aysén y Metropolitana. A ello se suman los puntajes bajos de los subíndices de proyección, relaciones interpersonales, autoestima, autocuidado y el rango más bajo del índice de habilitación. Dentro de este primer grupo es posible encontrar también la categoría de puntajes altos del subíndice de autoestima, así como el tramo más alto de gastos e ingresos del hogar.

Un segundo grupo está constituido por los puntajes medios de los subíndices de autoestima, relaciones interpersonales, autocuidado y proyección, así como también del índice de habilitación. Las regiones que son posibles de incluir son Coquimbo, Los Lagos y Magallanes. Este grupo no se relaciona con ningún tipo especial de tramo de ingresos y gastos.

Un tercer grupo comprende las regiones de Tarapacá y Bío Bío, junto con los tramos altos de los subíndices de relaciones interpersonales, autocuidado y proyección, así como también con el tramo alto del índice de habilitación.

En la LS del componente de Fortalecimiento de Vida en Comunidad, se establecen tres agrupaciones. Un primer grupo conformado por las regiones de Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Concepción, Araucanía, Los Lagos, Aysén, Magallanes, Los Ríos y Arica-Parinacota. Junto a estas regiones, se encuentran los puntajes altos de los subíndices de autoestima, relaciones interpersonales, autocuidado, proyección, así como también los puntajes altos del índice de habilitación. Por último, se encuentran los casos con los tramos de ingresos y gastos más bajos.

El segundo grupo que se logra conformar agrupa a los casos de ingresos y gastos ubicados en los tramos medios, así como a la región Metropolitana y a los tramos medios de los subíndices de autoestima, relaciones interpersonales, autocuidado y proyección. Por último, este segundo grupo reúne también a los puntajes medios del índice de habilitación.

El tercer grupo reúne los casos ubicados en los tramos altos de ingresos y gastos, así como en los puntajes bajos de subíndice de autoestima, relaciones interpersonales, autocuidado, proyección y los puntajes bajos de índice de habilitación.

En la LS del componente de Autogestión, se establecen tres agrupaciones. Un primer grupo conformado por las regiones de Tarapacá, Coquimbo, Maule, Concepción y Aysén. Junto a estas regiones, se encuentran los puntajes medios de los subíndices de autoestima, relaciones interpersonales, autocuidado, proyección, así como también los puntajes altos del índice de habilitación.

El segundo grupo agrupa a las regiones de Antofagasta, Valparaíso y Los Ríos, junto con los casos de puntajes altos de los subíndices de autoestima, relaciones interpersonales, autocuidado y proyección. Por último, este segundo grupo reúne también a los puntajes altos del índice de habilitación.

Por último, el tercer grupo reúne las regiones de Atacama, O'Higgins, Araucanía, Los Lagos, Magallanes, Metropolitana, junto con los tramos más bajos de los subíndices de autoestima, relaciones interpersonales, autocuidado, proyección y del índice de habilitación.

4.1.5 Instrumentos e índices

Este análisis estadístico abre una discusión sobre los instrumentos que aplica el Programa, especialmente los que capturan las líneas de base y de salida de cada componente. A continuación se presenta un análisis de instrumentos e índices derivados, tanto desde la perspectiva estratégica de la evaluación cuantitativa como la visión cualitativa que se obtuvo mediante entrevistas a los actores involucrados en la aplicación y diseño de instrumentos.

En primer lugar, los datos no permiten realizar una evaluación precisa del Programa. El método cuasiexperimental más simple para evaluar impactos es el denominado “antes-después”, siendo este el diseño aplicado en este apartado. Requiere disponer de información relativa a los beneficiarios de la política, tanto antes como después de su puesta en marcha, a partir de lo cual el “impacto” de la política se obtiene, simplemente, calculando la diferencia entre la media del *outcome* para la muestra de beneficiarios en cada uno de los dos momentos mencionados.

El contrafactual -es decir, lo que habría ocurrido en la población focalizada si el programa no hubiese sido aplicado- se define a partir de la experiencia de estos mismos individuos antes que la política

existiera. El supuesto clave para que este método estime correctamente el impacto de una política es que no puede haber ningún otro factor, salvo el programa, que haya podido afectar al *outcome* de interés entre los dos momentos de recogida de datos.

En la mayoría de casos, sin embargo, la fiabilidad de este supuesto puede llegar a ser mínima. En muchas ocasiones, los posibles cambios observados pueden haber sido provocados por múltiples factores distintos al programa, lo cual significa una seria amenaza de validez interna. Pero, además, este tipo de diseños son también muy vulnerables a las amenazas a la validez interna, especialmente los denominados fenómenos de maduración y de regresión a la media²³.

Puesto que este tipo de diseño carece de un “grupo de comparación” fidedigno sobre el cual construir un contrafactual confiable, siempre quedará la duda si las variaciones observadas a lo largo del tiempo se habrían producido de todas formas, independiente de si la acción del programa hubiese tenido (o no) lugar. De esta forma, los diseños “antes-después” son métodos poco robustos.

El principal punto de recomendación es contar con un diseño que permita la comparación de grupos de personas beneficiarias y no beneficiarias del programa. De hecho, sólo si se está completamente seguro que los impactos esperados de la política son inmediatos y que no hay factores contemporáneos que influyan sobre las puntuaciones, podríamos llegar a considerar un diseño antes-después.

En la presente evaluación, las variables región, sexo, niveles de ingreso, niveles de participación, etc. son en sí mismas “variables de control” (que no son lo mismo que “grupos de control”). De hecho, conforman subgrupos dentro de la población focalizada. De esta manera, no se trata de un diseño experimental (en el sentido de asignación aleatoria de los casos y la existencia de “grupo de control”), sino más bien de un diseño cuasi-experimental.

Es decir, hay manipulación y control de variables intervinientes, lo que, en la práctica, hace que los grupos sean iguales en cuanto a pertenecer a la misma región, mismo sexo, etc. El problema es que este control es de una variable por vez (a lo sumo dos). Ello porque el combinar muchos factores para conformar grupos de comparación comienza a generar problemas con la cantidad de casos por subgrupo así conformados.

²³ Tendencia estadística que tienen los resultados extremos que se producen en un determinado momento de medida de los *outcomes* a acercarse a la media de la población cuando vuelven a ser medidos un tiempo después. Ello es así porque muchos fenómenos implican cierta variación aleatoria.

De esta forma, al carecer el Programa de “grupos de control”, o grupos “experimentales”, obligó a optar por controlar variables intervinientes para convertirlas en variables de control, esto es, controlando sus efectos. Por ejemplo, cuando se señala que la región “condiciona” las diferencias significativas es porque, en efecto, se está manteniendo controlada esta variable o, lo que es lo mismo, se mantiene “constante”. Al observar diferencias entre LB y LS en unas regiones y no en otras ello habla de la región como “condición” asociada a la diferencia de puntajes entre las mediciones.

Además, se carece del microdato que permite construir los subíndices, lo que permitiría una exploración estadística más profunda sobre las relaciones de los datos e identificación de variables explicativas de ciertas variaciones en los subíndices, y en consecuencia, del índice de habilitación.

Al mantener las variables intervinientes controladas cualquier variación entre LB y LS no se podrán adjudicar a dicha variable (aunque tampoco podríamos decir que se debe 100% al programa, puesto que no estamos controlando una amplia serie de otras variables). Por esta razón se optó por realizar comparaciones controlando diferentes variables, explorando una por una, y se colocaron las más significativas.

Por su parte, existen múltiples cuestionamientos de parte de los ejecutores, ADL y actores FOSIS del hacia los instrumentos y la gestión de la información, algunos de ellos:

- El instrumento presenta sesgos que pueden resultar en líneas de base altas sin que se deba al estado real de la familia. Por ello, algunos ejecutores señalan que no confían en la línea de base como dato:
 - El instrumento incluye preguntas tendenciosas. Hay preguntas que presentan un problema metodológico, ya que se tienden a contestar desde el deber ser: *Con mi familia formamos un gran equipo.*
 - Hay familias que evalúan que tienen habilidades desarrolladas, aunque no sea así. Esto puede originar líneas de base altas, que pudiesen hacer cuestionar la intervención con esa familia o comunidad. También, a juicio de ejecutores, puede deberse a que no se entienden los instrumentos: *Mi familia se relaciona con nuestros vecinos. ¿Qué es “relaciona”? ¿Qué tipo de relación se quiere medir?*
 - Lo anterior gatilla incertidumbre de cómo respondió la familia, ya que cuando se aplica el primer cuestionario, la familia, por ejemplo, no siente suficiente confianza para responder el cuestionario honestamente, ya que hay deseabilidad social.

- El momento de la aplicación, antes de empezar el Programa, si bien busca captar los efectos netos de la intervención, es posible que las familias aún no problematicen ciertas realidades (como la violencia de género) y que por lo tanto no aparezcan reflejadas en el instrumento.
- Los instrumentos de Comunidad no miden aspectos fundamentales como son el nivel de participación o cómo las familias *hacen las cosas que hacen*: cómo toman decisiones, cómo se decide la distribución de tareas. Se plantea que aspectos como estos escapan a las posibilidades de un instrumento como el cuestionario aplicado y debería avanzarse hacia estrategias de tipo cualitativas de formulación de líneas de base.
- En la aplicación del instrumento a nivel de comunidad, se exige hacer mediciones al principio y al final a los usuarios, el problema es que nos siempre los usuarios que comienzan son los que terminan, por lo que es probable que los resultados, en este componente, estén distorsionados. Asimismo, puede ocurrir que las declaraciones representan solo a quien asiste al taller y no a los otros integrantes.
- No existe un instrumento que describa el proceso que atravesaron las familias o las comunidades, ello según la opinión de un ADL, es precisamente la mayor riqueza de Programa.
- No miden el nivel ni la urgencia de las necesidades que atraviesan las familias. Esto es fundamental porque puede condicionar todo el desarrollo del programa, desde el diagnóstico hasta el proyecto definido.
- El instrumento de Comunidad no contempla especificidades de algunas poblaciones. Se debería hacer evaluación diferenciada cuando se trabaja con comunidades indígenas o comunidades aisladas, porque son realidades diferentes que no se pueden medir con los mismos parámetros con una localidad más cercanas a los servicios.

Otra área de opinión respecto de los instrumentos, dice relación con otros aspectos relevantes de la implementación del Programa que estos no capturan. Lo que se indica es que existe un déficit en gestionar los aprendizajes:

- Se indica que correspondería a la Unidad de Estudios realizar el trabajo de reunir a los actores relevantes (se menciona a los ADL), recoger y sistematizar los aprendizajes generados.
- Los ejecutores indican que no se utilizan los aprendizajes que genera la experiencia de trabajar directamente con las familias. Este cuestionamiento, es rebatido hasta cierto punto, por los responsables de FOSIS, dado que se afirma que cuando aparecen elementos destacados en el trabajo de los ejecutores, ya sea por ser innovadores o efectivos, se les incorpora a las bases de las siguientes licitaciones.

Todos estos problemas descritos por los actores involucrados, podrían indicar la presencia de elementos que pueden alterar la **efectividad** del programa, tales como:

- Los instrumentos están captando información sesgada.
- Los instrumentos no están captando información relevante para el programa.
- El programa no está procesando adecuadamente la información que se genera.

Todo ello puede confluir hacia una evaluación errónea del Programa y, en consecuencia, tomar decisiones basadas en información parcial.

4.2 Resultados del Programa y sostenibilidad

El estudio cualitativo, línea principal de investigación de este proyecto, permitió identificar un conjunto de resultados y permanencia en el tiempo de estos, así como factores que inciden en la obtención de logro y su sostenibilidad.

La presentación de resultados se organiza del siguiente modo:

1. Se presentan resultados que los entrevistados han identificado al egreso del Programa. No significa que todos los beneficiarios/as obtengan los mismos resultados, sino que es una compilación de los resultados que se registraron a través de las entrevistas.
 - a. Primero, se presentan los resultados desde la perspectiva de los beneficiarios/as con algunos complementos desde otros entrevistados.
 - b. Luego, se profundiza en los que aparecen con más fuerza en el discurso de los distintos actores entrevistados, teniendo un carácter transversal puesto que hay acuerdo entre los distintos actores en que aquellos logros ocurren de manera frecuente. En este momento se profundiza en situaciones de bajo nivel de logro y potenciales causas, más allá de cómo se profundice en el capítulo 4.4 respecto de los factores que influyen en la obtención o no de resultados y su sostenibilidad.
2. Posteriormente se analiza la sostenibilidad de los resultados obtenidos. Se sigue la misma lógica anterior: se presentan casos de resultados que se mantienen y casos que tienden a no ser permanentes. Valga insistir que puede darse que existan casos que señalan que un resultado en particular persisten, y otros entrevistados señalen que ese resultado en particular no persiste. Ambas son realidades del Programa, y lo que se hará será explicar motivos de persistencia o no de acuerdo a cada caso.
3. Finalmente, se presenta una confrontación entre lo esperado y resultados del programa para los beneficiarios/as; es decir, el cumplimiento o no de las expectativas.

A modo de marco de referencia se tendrá la tabla 6: Capacidades y capitales en el Programa Acción, que constituye el marco de resultados esperados para el Programa.

4.2.1 Resultados al egreso por componente

A continuación se presentan resultados que son identificados por los propios beneficiarios/as al momento del egreso o finalizado el programa. Luego, se harán distinciones analíticas en función de los discursos que cada tipo actor entrevistado elaborada a partir de la experiencia con el Programa. Para cada resultado identificado, se irán señalando las particularidades que presenta cada línea de ejecución del Programa, cuando corresponda.

a) Línea de Fortalecimiento de la Vida en Familia

Las familias entrevistadas manifiestan resultados en diversas habilidades trabajadas durante el Programa. En primer lugar, destaca la referencia espontánea a aspectos de autoestima. Al poder relatar la situación de la familia en un ambiente de confianza pudieron mirarse a sí mismos de una manera distinta y darse cuenta que otras familias que participaban en las reuniones, estaban viviendo una realidad similar (“yo pensé que mi hija no más era así y a las finales la mayoría... teníamos mucho en común”). También se logró mayor confianza en sí mismos, y eso se transmite al resto de la familia.

“Yo puedo salir adelante sola, puedo trabajar... nos enseñaron cómo tener más autoestima, cómo preguntar, cómo conversar y valerse por una sola” (Entrevista beneficiario/as Familia).

“Gracias también al programa aprendí a independizarme así que yo trabajo independiente”

“Ser autovalente... me sirvió para poder pararme más rápido (ante la adversidad)” (Entrevista beneficiario/as Familia).

Destacan que se les enseñó a separar las cosas: pensar en los niños, pero también pensar en ellos mismos, plantearse sus propios objetivos. Desde este punto de vista, se relata cómo el programa ayudó a afirmar la seguridad en las propias capacidades para afrontar las dificultades de la vida y del entorno. “Lo que más me cautivó (del programa): el incentivo que te daban para seguir luchando, a pesar de los inconvenientes” “... Nada puede echar por tierra tus proyecciones, a futuro, a corto o mediano plazo, eso es lo que me decía (el ejecutor)” (Entrevista beneficiario/as Familia).

En términos del autocuidado, los entrevistados/as señalan que mejoró la convivencia al interior de la familia: “...hubo más diálogo, nos entendíamos más, conversábamos más” (Entrevista beneficiario/as Familia), así como el cuidado de la casa, de la familia y de sí mismos (la salud biopsicosocial se manifiesta en acciones tan cotidianas como ventilar el hogar). Por ejemplo:

- En el ámbito de los riesgos del hogar: *“Nos dimos cuenta que debemos tener seguridad aun en nuestra casa, por los niños y más uno mismo también”*.
- El cuidado y el aseo de la casa: *“Tenía la casa muy descuidada... por el tema de salud y otra por el tema depresivo”*.
- La compra del bien (materiales de construcción) fue el impulso inicial para mejorar la casa.

En cuanto a la administración de bienes, también se observan resultados al egreso, sobre todo desde la perspectiva de la gestión del presupuesto familiar, algo destacado también por los ejecutores:

“Todo lo que trabajaron con ellos les ayudó a organizarse como familia y en comunidad sucede lo mismo, como ser relacionarse entre comunidades. La familia empezó a mejorar el presupuesto familiar a instaurar conocimientos de cómo ejercer sus derechos, como poder trabajar en equipo y de mantener las relaciones familiares lo más óptima posible” (Representante IEI Biobío).

“Comenzaron a recoger piñas para el fuego y por lo tanto no se gastó tanto en leña. Hubo personas que comenzaron a optimizar el manejo del agua, el manejo de los residuos domiciliarios, el tema del ordenamiento dentro del hogar” (Representante IEI).

De hecho, de acuerdo a una entrevistada, en el año 2014, lo que marcó a las familias fue el tema de la educación financiera. Ese año por ejemplo se entregaron las ampolletas eficientes, a través de un convenio con el Ministerio de Energía (Entrevista ADL).

En el caso de las relaciones interpersonales, las respuestas estuvieron en su gran mayoría centradas en la relación con la familia, mencionándose en un solo caso las relaciones con el entorno vecinal, lo que se explica porque la mayoría de las familias participantes provenían del mismo sector. En segundo lugar, las respuestas sostienen que el programa les ayudó a mejorar la convivencia al interior de la familia, con dos tipos de excepciones:

1. Personas que, principalmente por razones de salud, no pudieron participar plenamente en las actividades del programa (reuniones fuera de casa y trabajo con el ejecutor al interior de la casa) y por ello no se puede afirmar que hubo impacto en ese ámbito.
2. Personas que sostienen que la convivencia al interior de la familia era buena y que por lo tanto no hubo mayor impacto después de haber pasado por la intervención.

Entre los aspectos positivos mencionados, están:

- Conversar en familia: *“mi hijo antes almorzaba con el celular y ahora se apaga el celular, tenemos un trato más de familia”*.
- Compartir las responsabilidades: *“...el machismo, hijo de patriarca... aprendí que no, que las tareas y las cosas de la casa hay que hacerlas entre todos los que estamos”*.

En la dimensión de Proyección, la respuesta más común fue que el Programa ayudó a proyectar objetivos a futuro y definir lo que se querían conseguir, principalmente en el ámbito de generación de ingresos o de futuro para los hijos. Ejemplos de tales proyecciones:

- La educación de los hijos: *“yo veo a mis hijos en la universidad y con una profesión”*.
- Imaginar un futuro laboral, lo que a su vez tiene diferentes efectos, dependiendo de la realidad en que se encontraba la persona, en el momento en que se participó en el Programa. En este sentido se pueden identificar tres tipos de situaciones:
 - Se refuerza el deseo e interés por trabajar de forma remunerada (por primera vez).
 - Se busca volver al trabajo remunerado en el caso de quienes debieron abandonarlo por situaciones de salud propias o de algún miembro del hogar.
 - Se intenta trabajar de manera independiente, en el caso de quienes piensan que existen escasas posibilidades de conseguir un trabajo dependiente (por razones de edad o por considerar que el entorno no ofrece oportunidades).
- Se incentivó para concretar ideas relacionadas con el ámbito laboral. Ejemplos de tales intentos:
 - Buscar en FOSIS la ayuda para concretar ideas de trabajar en forma independiente.
 - Capacitarse laboralmente para poder volver a trabajar o hacerlo por primera vez.

Los entrevistados/as, sin embargo, señalan que no se conoció a otros organismos ni fondos a los que se pueda recurrir. La excepción la constituyen los programas de la oferta de FOSIS, tales como Yo Emprendo, pero solo en algunos de los entrevistados se mencionó a FOSIS.

Lo que observan los ejecutores y ADL es que las familias comienzan a valorar la asistencia de los niños a salas cunas o jardines infantiles. Mejoran su involucramiento parental en las escuelas o generan espacios de conversación en los hogares que antes no existían al respecto.

Algunos resultados del financiamiento del programa y re-organización de las viviendas han derivado en que se habiliten lugares para que los hijos/as estudien. Entre los que ya tienen casas en mejores condiciones de habitabilidad, el mejoramiento de la dinámica familiar e involucramiento en la educación de los hijos/as pasa a focalizarse en que pasen de curso.

Como sea, el elemento común que expresan los beneficiarios/as entrevistados/as es que el Programa superó las expectativas. Incluso, en aquellos casos más reticentes al Programa en sus inicios se señala que durante el desarrollo del mismo, se fueron encantando con el ambiente, con las actividades y los contenidos que se trataban en ellas. En el único caso en que no se superaron las expectativas, esta situación estuvo relacionada con la compra del bien, pues no era lo que esperaba.

b) Línea de Fortalecimiento de la Vida en Comunidad

Desde el punto de vista de los beneficiarios/as entrevistados de la línea de Fortalecimiento de la Comunidad, los principales resultados de su participación en el programa guardan relación con la organización hacia dentro de sus respectivas comunidades, ya que el desarrollo del proyecto generó alianzas internas entre los vecinos que favorecieron directamente la cohesión social. Asimismo, reforzaron en los participantes los casos la autoestima de la comunidad, ya que sienten más confianza en su capacidad para realizar tareas colaborativas, lo cual hace que se valore ser parte de la misma. Las relaciones personales se acrecentaron al haber mayor interacción y la solidaridad es un factor que emerge como prueba de ello.

La observación desde los ADL, Encargados regionales y ejecutores señala una síntesis de resultados que tiende a producirse en esta línea:

- Conocen de mejor manera sus necesidades y las capacidades con los que cuentan.
- Aprendizaje de gestión de recursos.
- Conocimiento y manejo de la red de servicios públicos a la que pueden recurrir para desarrollar sus iniciativas.

"Si uno quiere las cosas se pueden, porque si tú te unes como comunidad puedes lograr más cosas que pidiendo individualmente" (Entrevista beneficiario/a).

Un matiz en este aspecto es que, uno de los entrevistados, sostiene que el proyecto no provocó grandes cambios, dado que se trata de una comunidad antigua (más de 60 años) en donde los vecinos

se conocen y donde se puede confiar en ellos. Además era un proyecto muy corto, en donde se puso más interés en el desarrollo de la obra concreta, más que en el trabajo de otros aspectos. *“Aquí ya habían organizaciones potentes, han existido toda la vida... y funcionan, entonces el proyecto no hizo cambiar a la comunidad, la potenció a lo mejor”*. Sí se logró mejorar el nexo entre las organizaciones que operan en el barrio y los vecinos que habitualmente no participaban de ellas. Ellos comenzaron a acercarse a las organizaciones y a interesarse en participar.

El logro material concreto de ver realizado y finalizado el proyecto que emprendieron genera empoderamiento de la comunidad, confianza en sus capacidades, pues ven de modo evidente el resultado del trabajo colaborativo. Esto se vincula con la dimensión del autocuidado de los bienes comunes. Las respuestas son variables; toman 3 formas de argumentos:

- Caso en que la comunidad trabajó en una iniciativa para mejorar un espacio común y por lo tanto cuidar los recursos de los que dispone. A pesar de ese trabajo, las entrevistadas sostienen que hay otras situaciones que afectan al barrio, y que hacen dudar que haya ocurrido un mejoramiento en el aspecto de autocuidado:
 - La basura que se acumula en las calles
 - La despreocupación por el entorno que muestra la mayoría de los vecinos: *“lo que veo más es la preocupación individual de cada persona... cada uno se preocupa de su pedazo”*.
- Se reconocen avances en el ámbito del autocuidado, con lo que el capital físico instalado al interior de las comunidades tiende a mantenerse bien cuidado por todos los vecinos.
- El mismo caso ya mencionado de una comunidad con historia, la comunidad logró maximizar el uso del fondo de iniciativa, recurriendo a sus propios recursos. En un caso, dado que los dineros que entregaba el fondo no alcanzaban para completar la iniciativa, la Junta de Vecinos entregó financiamiento y los vecinos pusieron su trabajo. *“De parte de los vecinos nacieron esas ganas de: ya que tenemos algo nuevo, dejémoslo impecable”*. Esta situación la explican afirmando que ya existía una “comunidad fortalecida”. Este grupo, además, señala que en otros aspectos del autocuidado no hubo mayores avances, dado que ya existía un alto grado de “cohesión” entre los vecinos. Por ejemplo: la gente se conoce; se hacen colectas cuando fallece un vecino.

Lo anterior, tanto en lo material como inmaterial, y de acuerdo a los beneficiarios/as entrevistados, produce proyecciones a futuro como comunidad ya que la efectividad del proyecto y sus resultados en el tiempo demuestran confianza en realizar tareas en beneficio de sus miembros.

"Hicimos un grupo a cargo de los implementos que se nos dieron, y se ha trabajado en eso igual que en los 6 meses que duró el proyecto" (Entrevista Beneficiaria/a).

En cuanto a los roles de género, coinciden los entrevistados/as en que la participación mayoritariamente es femenina. Son las mujeres quienes están más tiempo durante el día en la comunidad (por ser "dueñas de casa") y ganas de llevar a cabo iniciativas. Así, el rol de la mujer se consolida como un liderazgo efectivo.

El programa también generó oportunidades de vinculación con otros proyectos Fosis, como Capital semilla, Capital abeja, Línea Autogestión del mismo Acción, y charlas de educación financiera, lo cual ven como posibilidad de mejorar sus calidades de vida.

El capital social aumentó, al vincularse entre vecinos y conocerse en un proceso productivo con fines comunes. Este proceso productivo fue generado en el marco del Programa y radica básicamente en la producción de labores comunes, como por ejemplo: pintar las fachadas de los monoblock (comuna de Casablanca), o comprar equipamiento para las sedes barriales respectivas (comunas de Viña del Mar y San Antonio), que dan continuidad y potencian las actividades que se desarrollan en éstas, y que generan y reproducen la vida social. Estos procesos productivos evidencian liderazgos innatos dentro de la comunidad, algunos que a partir del proyecto comenzaron a participar en actividades, incluso en la directiva de los comités barriales.

Otro tipo de logros que evidencian las entrevistadas es mayor seguridad social y espacio para la recreación y vida social, al contar con mayores herramientas y solidaridad social.

Las expectativas iniciales se superaron en todos los casos en el transcurso del proyecto, y lo que sienten que faltó para un mejor desarrollo del proyecto gira en torno a dos ejes. Un eje se refiere sólo a FOSIS, mientras que el segundo se refiere al propio accionar del grupo que trabajó en el proyecto.

- Se sostiene que el barrio presenta múltiples necesidades por atender, y la iniciativa de FOSIS es insuficiente para enfrentarlas todas. Por lo anterior, FOSIS podría:
 - a. Conectar a la comunidad con los organismos que permitieran acceder a la ayuda necesaria para resolver los múltiples problemas.
 - b. Entregar capacitaciones que potenciaran a la comunidad para enfrentar los otros problemas.
- Lo que faltó fue más compromiso de las personas, de los vecinos. En un caso se señala que podría haber aparecido un líder, alguien que se destacara por su entusiasmo y compromiso

con el trabajo comunitario, que a su vez convoque y motive a los vecinos. En el proyecto nadie mostró tales características y nadie asumió mayores responsabilidades para después mantener en funcionamiento el proyecto.

c) Línea de Autogestión

En el caso de la **línea de Autogestión**, los entrevistados/as indican que la autoestima de las comunidades crece a raíz de visibilizar una coordinación entre las diferentes organizaciones para trabajar articuladamente, remarcando que el mayor aprendizaje es el trabajo en equipo. También se destaca que:

- A través del componente Autogestión es más visible aún el efecto que tiene en la organización el ejecutar un proyecto de forma autónoma. En este caso se pueden ver cambios más significativos porque son ideas que provienen de la propia gente. Cuando no resultan esos proyectos es cuando la organización que lo diseñó y ejecutó, no se preocupó de averiguar si la comunidad lo quería o lo necesitaba. En esos casos se necesita encantar gente para lograr que la gente participe, y si consiguen participación, es probable que tenga éxito el proyecto (Entrevista ADL).
- En ellos se logra mejorar las capacidades de organización de gestión y manejo de recursos. Aprender a formular un proyecto y gestionarlo. Saber que existen recursos públicos a los que se puede acceder.
- A partir de esa iniciativa las organizaciones se proyectan y buscan seguir desarrollando otras iniciativas y a su vez van involucrando a otras organizaciones, se va propagando el efecto sobre otras organizaciones al ver que se consiguen resultados. Incluso se forman redes de organizaciones, hay casos registrados en que un grupo de organizaciones termina gestionando un proyecto (Encargada regional).

En estos casos se nota un incremento en la coordinación colectiva, lo cual potencia las redes locales, lazos de solidaridad y cohesión que en definitiva producen un mayor cuidado de la comunidad en términos sociales. Los resultados materiales del proyecto permiten la producción y reproducción de vínculos comunitarios en los respectivos territorios. La tendencia es a implementar infraestructuras que potencian el desarrollo del autocuidado de los bienes comunes. Por ejemplo, en la región de Valparaíso, en la comuna de Cartagena, la construcción de un puente para transitar tranquilamente por la quebrada evidencia una mejora en términos de calidad de vida, al ser una población de tercera edad la que habita la Comunidad Aires Marinos; la preponderancia a los accidentes ha disminuido

notablemente. En la misma región, en Papudo, la construcción de baños del Club deportivo Pullally generó mejores condiciones para el desarrollo de actividades sociales con mayor comodidad. Y en Nogales, el Jardín infantil del ex asentamiento El Melón implementó proyectores para trabajar talleres de cine con niños, lo cual ha tenido enorme participación de los niños y sus familias.

En términos de proyección todos los entrevistados reconocen que se abren puertas y oportunidades, viéndose a sí mismos como ente articulador entre la comunidad y las instituciones gubernamentales como la municipalidad, gobernación, y centros de salud.

En perspectiva de género notan un aumento de la participación femenina, ya que las mujeres en estos sectores en la mayoría de los casos son relegadas al ámbito doméstico, sin contar con espacios de recreación y esparcimiento. Al generar instancias de desarrollo de la vida social las mujeres aumentan su participación. En el caso del ex asentamiento El Melón, con las proyecciones de películas los padres también comenzaron a estar más presentes en las actividades donde la presencia era mayormente femenina.

En general, esta línea del Programa de Fosis específicamente no los vinculó con otros programas públicos, pero sí pudieron verse a sí mismos como organización capaz de difundir información entre la población.

En cuanto a capital social, se incrementó la participación abarcando inclusive gente nueva que no conocían como organización, ya que los ciclos de cine de carácter abierto produjo masificación, en el caso de Nogales; la instalación de baños en Papudo también posibilita mayor comodidad a los socios y público general; y la construcción del puente en Cartagena permite un mayor desplazamiento de los vecinos del sector a la avenida principal del barrio, donde antes no había acceso.

Todos coinciden en que emergieron nuevos liderazgos, tanto femeninos, juveniles y de la tercera edad. También mencionan resultados en torno a la educación y oportunidades diferentes para los niños, en el caso de Nogales; para los ancianos en el caso de Cartagena; y para los jóvenes en Papudo.

Identifican además como elementos emergentes que adquirir insumos para fomentar las actividades sociales con metas diferentes, potencia las capacidades existentes. A la vez aprender a trabajar inter-organizaciones de distinta índole como centros de madres, clubes deportivos, club de huasos, jardín infantil, etc. Es un factor nuevo y relevante a tener en cuenta.

Se superaron las expectativas porque los proyectos tuvieron aceptación en la comunidad, la cantidad de gente que asiste a las actividades los ha sorprendido como organización.

Dentro de elementos faltantes para mejores resultados mencionan más integración de la comunidad, más allá de las directivas de las organizaciones.

4.2.2 El mundo de las relaciones interpersonales y comunidad

El resultado de carácter más transversal y consistente en los discursos de cada entrevistado guarda relación con el campo de las relaciones sociales. Esto se expresa en al menos tres niveles que pueden asimilarse con el componente en el cual se identifican:

Tabla 11: Niveles de resultado para relaciones sociales.

NIVEL	COMPONENTE DEL PROGRAMA
Hacia el interior de la familia	Familia
Desde la familia hacia su entorno (otras familias)	Familia
Entre los miembros de la comunidad	Comunidad y Autogestión

a) Al interior de la familia

Las familias que trabajan con el programa tienden a presentar buenos resultados en cuanto a las relaciones interpersonales al interior de la familia, a través de prácticas reconocimiento entre los integrantes, manejo de conflicto y relaciones sanas y productivas. Si bien esta última habilidad está clasificada en la dimensión de Autocuidado, se observa que tiene a amalgamarse en este conjunto de habilidades que potencian un clima de relacionamiento interpersonal de respeto.

En esta línea, lo primero que se observa es que hay una fuerte interconexión entre cada habilidad que trabaja el programa. Así, elementos de base para lograr mejorar las relaciones interpersonales son:

- El trabajo de autoestima es clave, puesto que, tal como se plantea en el programa, sentirse valiosos y capaz, pero además ser reconocido como tal por los otros miembros de la familia, permite establecer relaciones de respeto.

- El trabajo de distribución de roles contribuye a limitar zonas de conflicto, toda vez que se establecen reglas y funciones que disminuyen los espacios de discusión en cuanto a tareas domésticas.

Siendo los problemas de convivencia recurrentes en las familias del Programa, el mejoramiento de las relaciones da pie para contar con familiar *“con mayores herramientas y habilidades para enfrentar su realidad y tratar de mejorarla”* (Representante de IEI). Esto significa que no se espera necesariamente que las familias resuelvan todos sus problemas en el horizonte temporal del programa, pero sí que adquieran capacidades de lograrlo e idealmente que esto se vaya manifestando en el desarrollo de la intervención. Por ejemplo, es frecuente que las familias del Programa manifiesten cambios en que se generan espacios de conversación sobre los problemas que antes no tenían: ya sea espacios físicos como momentos de conversación.

Uno de los motivos por los cuales los resultados en este aspecto pudiesen ser más débiles, guarda relación con la composición de las familias. En las familias hay “más de un mundo”, varias realidades conviviendo en el mismo espacio. Ello es especialmente visible cuando hay jóvenes (niños de 12 años en adelante), ellos salen y tienen otro mundo fuera de la familia, especialmente se ve esa situación en las zonas urbanas, donde hay mayor hacinamiento. Cuesta mucho ponerse de acuerdo y cuesta mucho incorporarlos al programa. Lo que sí se logra es un “ambiente más amigable y escuchar a los jóvenes, que den su opinión” (Entrevista ADL).

b) Desde la familia hacia su entorno

Un aspecto trabajado en el Programa es la habilidad de los integrantes de una familia y/o comunidad para establecer relaciones permanentes, positivas y recíprocas con otras personas, al interior de cada familia (entre sus integrantes, como se vio en el punto anterior), con otras comunidades y/o al interior de cada comunidad (entre sus familias y organizaciones) y conocer las oportunidades que brindan redes de apoyo social e institucional.

Si bien las familias entrevistadas no declaran mayores resultados en esta dimensión, los ejecutores y ADL sí identifica que las familias han logrado, ya sea: mejorar la opinión respecto de su comunidad y otras familias; vincularse con otras familias; conocer la red de apoyo disponible.

La ejecución de talleres que involucran a varias familias, en el marco del Fortalecimiento de la Vida en Familia, arrojó buenos resultados en cuanto a mejorar las relaciones con el entorno. Para una

encargada regional, se trata de la “necesidad de volver a lo colectivo”, dado que el trabajo con las familias incluye a realización de actividades grupales con familias de un perfil similar, esas actividades han terminado en transformarse en especies de grupos de autoayuda, en el que se relatan los problemas, pero también se relata cómo los han resuelto. Ello provoca a las personas que muchas veces se encontraban encerradas en sus casas, quieran que el programa incluya más actividades de este tipo y además busquen volver a conversar, a salir, a buscar instancias colectivas. El hecho de trabajar en forma grupal, compartiendo sus experiencias, facilita la intervención y la concreción de los objetivos del programa.

Efectivamente, los ejecutores destacan que se trata de una actividad que permite el diálogo e intercambio de experiencias entre familias, así como lograr grados de conocimiento que de otro modo no hubiese sido posible. ¿Qué significa esto? Que también ha servido como instancia de “eliminación de prejuicios” que pudiesen haber tenido unas familias respecto de otras, al conocerlas y darse cuenta que tienen problemáticas algo similares y que pudiesen aprender unas de otras. Luego, esto conlleva mejorar la disposición de las familias hacia el relacionamiento con el entorno. En el taller encuentran un lugar donde pueden ver otras experiencias. Algunos ejecutores consideran que un 80% de las personas que pasan por el programa tienen cambios. Por ejemplo, las mujeres hacen redes de amigas. Se cuentan cosas o postulan proyectos.

“Las personas siendo vecinos aun compartiendo un espacio no se conocen, al generarse ese lazo habrá mayor cooperación, disminuye la vulnerabilidad” (Representante de IEI).

En dinámica familiar, las personas dicen que salieron de la casa y compartir saberes y recursos. Por esto mismo señalan que les gustaría seguir participando del Programa.

En cuanto a la vinculación con las redes de servicios de los territorios, hay coincidencia en que al menos se logra un primer nivel de relacionamiento: conocer la oferta de servicios disponible. Otro asunto es si es que las familias y comunidades hacen uso de las redes. En algunos casos, las familias a pesar de tener las redes sociales no se acercan a buscar la información. En otros, las familias aumentan su vinculación con redes institucionales: hospitales, municipios, redes productivas. Las familias al finalizar el programa tienen mayores herramientas para enfrentarse la cotidianidad: mayor conocimiento de la oferta programática en su comuna o en su provincia, de tal modo de ampliar sus opciones más allá del municipio; que existen otras instancias que pueden solucionar o coadyuvar a resolver sus problemas (Representante de IEI). Valga señalar que lo mismo ocurre con Comunidad.

Algunas opiniones divergentes de esta tendencia apuntan a que los resultados en relacionamiento social no son tanto consecuencia del diseño e implementación del Programa, como de los esfuerzos propios que realizan los ejecutores, más allá de lo que el programa pudiese demandar: *“En algunas ocasiones se generan mayores redes sociales entre los beneficiarios, pero más atribuibles a los ejecutores del programa. Por ejemplo, compartir ofertas laborales, cuidado de los niños entre otras”* (Representante IEI). Esto ocurriría dado que el organismo ejecutor “comparte” su red de contactos. Es decir, las familias conocen sobre redes productivas, a raíz de la iniciativa de la consultora.

Como sea, para los ejecutores y actores de Fosis, el relacionamiento es clave en este programa. Por ende, es básico el manejo que los ejecutores tengan de las redes de servicios y locales que pudiesen existir. La sostenibilidad del programa pasa, porque los actores se conecten y se hagan actores activos de esa red. Si no se hace, no queda mucho en el largo plazo. Si bien las personas pueden conversar los problemas dentro de la familia, también debe considerarse que forman parte de un entorno.

c) Entre los miembros de la comunidad

Este resultado es fundamental en el marco de la línea Fortalecimiento de la vida en Comunidad y en menor medida en el componente de Autogestión.

Los distintos actores entrevistados reconocen que en las comunidades se activan procesos de relacionamiento que logran conectarse con las dinámicas comunitarias y catalizar la vinculación hacia objetivos comunes. Desde Fosis se indica que es posible observar efectos en el “grupo motor” de las comunidades y cuando las personas de ese grupo motor participan en alguna organización, la gestión de éstas últimas resulta fortalecida. Desde ahí hay un efecto de propagación, las organizaciones fortalecidas, motivan a los vecinos a participar e involucrarse en los temas comunitarios (Encargada regional).

Hay comunidades donde la organización social es muy débil; existen comunidades en donde la junta de vecinos no se reúne hace años o no existe junta de vecinos, en algunos casos está concentrada en una figura o dos. Lo que logra el Programa es activar a la comunidad a participar, a hacerse parte de un proceso de diagnóstico primero, que define dónde están las problemáticas, cuáles son las fortalezas y partir de esto se activan ciertas cosas. Por ejemplo, se logra que personas que no participaban se dan cuenta que sí puede aportar y trabajando en conjunto se pueden solucionar temas. (Entrevista Encargada/o regional del Programa). Este último punto genera un matiz respecto del

Autogestión, en la medida que en Comunidad el trabajo de diagnóstico es dirigido y tiene como trasfondo lograr procesos de toma de decisión comunitarios, mediante acuerdos y diálogo.

“También, en lo comunitario: se agrupan para presentar proyectos en las municipalidades todos los años. Se generan organizaciones que no existían. Eso gracias a la participación en los proyectos” (Representante IEI).

Una estrategia utilizada por los ejecutores en este nivel, es conectar con la historia de las comunidades, “sacar a la luz” la identidad común que comparten. Este logro encuadrar las actividades en un marco común de vida, como “comunidad de destino” con raíces compartidas. Este último elemento, sin duda, es posible de trabajar en comunidades que posean tales características históricas, como por ejemplo poblaciones con más de una generación de familias que han vivido en ellas o comunidades de pueblos originarios, como se observa en las experiencias en la región del Biobío. Experiencias de comunidades recientes, con menos o nula historia, es un trabajo no de re-activación sino que de creación de tejido comunitario que puede retrasar los plazos los asignados para cada etapa de la intervención. Básicamente, para dialogar sobre un diagnóstico, lo primero es sentar a la comunidad en la mesa con cierto nivel de acuerdo sobre su existencia como comunidad.

En esta línea, que las familias con que se trabaja –en el caso del componente Familia- se ubiquen en un mismo territorio, constituye un potencial valor agregado al programa. Así, se declara que, “en el caso con personas en el mismo territorio, mejoran los niveles de participación o se potencia la relación comunitaria” (Representante IEI). En consecuencia, en el mismo territorio, se pueden trabajar de mejor modo las relaciones interpersonales. En familias más aisladas, es más difícil lograr espacios de reunión conjunta que creen lazos e intercambios de experiencias.

d) Consecuencias de un mejor relacionamiento

Básicamente, el programa logra en muchos casos procesos de construcción o recomposición de capital social, así como recomposición o fortalecimiento de la convivencia familias. En la medida que las comunidades y familias entran en dinámicas de solidaridad social – entendida como la habilidad de comunicarse asertivamente con el otro, empatizar con su historia, experiencias, necesidades y afectos, para construir y aportar al bienestar común-, se reducen los espacios de conflicto, funcionando de este modo como una estrategia de reducción de potenciales conflictos en la comunidad.

“Mejóro la convivencia entre los vecinos, que antes no se saludaban” (Representante IEI).

Asimismo, si parte de la condición de vulnerabilidad es la pérdida de lazos con redes de servicios y relaciones sociales con el entorno social, el mejorar las relaciones interpersonales en sus distintos aspectos actúa como factor protector, reduciendo aspectos de vulnerabilidad presentes antes de la ejecución del Programa.

En concreto, se identificaron resultados en Comunidad producto de colaboraciones grupales tales como:

- En la comuna de El Bosque, se recuperó una plaza. Participaron niños, jóvenes, mujeres, juntas de vecinos, hombres.
- Aumenta sensación de seguridad social, ya que se unen en brigadas los vecinos.
- Cuadrillas cuando se registran mujeres agredidas.
- Un huerto -en Quilicura- con distintas familias.

En Biobío, se registraron casos de formación de organizaciones territoriales: “La gente se empezó a organizarse por comunidad, algunas comunidades comenzaron a organizarse con otras comunidades, la complejidad empezó a aumentar dentro de sus relaciones sociales” (Representante IEI).

4.2.3 Autoestima: base para obtener logros

La experiencia de los actores Fosis, ADL y ejecutores indica que un resultado generalizado es el mejoramiento de la autoestima de la familia. En el Programa la autoestima se refiere a la capacidad de tener confianza y respeto por uno mismo. Se compone de dos elementos; autoconocimiento y autovaloración. En ambos elementos se producen logros.

El autoconocimiento es un resultado que comienza a gestarse en las primeras etapas de trabajo, puesto que el diagnóstico aborda aspectos referidos a la situación actual de las familias y sus miembros, lo que conlleva la reflexión sobre el rol, historia, temores, deseos, recursos disponibles y habilidades de cada integrante del grupo familiar. Asimismo, el programa trabaja en facilitar el reconocer que son parte de una familia y un entorno comunitario e integrarse a ellos. Aprenden de ellos mismos y proyectan lo que pueden ser capaces de lograr. Las familias realizan una autoobservación y comienzan a identificar sus habilidades.

La autovaloración es un trabajo que va de la mano del autoconocimiento, puesto que en base a reconocer de lo que se es capaz y entender el conjunto de relaciones sociales en las cuales las personas están insertas, se producen procesos se comenzar a respetarse a sí mismo y a los demás. Las personas descubren que tienen saberes. Pueden cuestionar prejuicios, aportando una mirada positiva de las capacidades de uno mismo y de los otros.

Esta etapa puede demorar más de lo proyectado, y se justificaría porque no es factible avanzar en etapas de proyección sin asentar la autoestima de las familias, de poner sobre el tapete lo que son capaces de lograr, las metas familiares que pueden alcanzar y que ellos sientan que así es.

“Son personas están reflexionando. Esas personas que no sabían que sabían cosas” (Representante IEI).

En conjunto, un indicador que suelen mencionar los entrevistados respecto del mejoramiento de la autoestima es el modo en que los participantes del programa –mayoritariamente mujeres- se desenvuelven y preocupan de su aspecto a medida que avanza el trabajo metodológico. Al principio, casi no hablan, hay vergüenza de expresarse en público, timidez. Luego van logrando usar el espacio, elaborar discursos y desplegando un actuar más seguro de sí mismos. Sobre todo, comienzan a manifestar sus opiniones y hablar de sí mismas. Resaltan su dignidad.

Esta situación es buscada por el Programa y los ejecutores así lo entienden, como etapa clave para el proceso. Se genera el espacio para pensar sobre sus problemáticas a quien asiste. Esto ocurre a nivel de componente Familia como el Comunidad.

“Las vecinas aprenden a solucionar problemas con los mismos vecinos. Un 80% de las personas cambian, sobre todo en la autoestima” (Entrevista IEI).

“Por ejemplo, maquillaje. Eso ayudó a resaltar los rasgos que ya tenía, sentirse femeninas. Después hubo talleres de masajes. Reunión tras reunión, se echan perfume. Esto último es una señal de autocuidado” (Representante IEI).

En el componente Comunidad, en la zona de Biobío, por ejemplo, la autoestima de los participantes se ve reflejada en que, más allá de las cosas que se pudieran hacer con el lonco o con el representante de cada sector del territorio, ellos se fueron apropiando de sus propias acciones dentro de la comunidad misma.

Este tipo de logro obviamente no es un tangible, sino que, en un sentido sociológico, actúa como un productor o generados de prácticas sociales, toda vez que constituye una apertura de oportunidades o posibilidades sociales de acción en la medida que logra romper o reconfigurar mapas mentales en las personas: de lo que son capaces de lograr. Es por ello que, si bien los resultados a nivel de relaciones sociales puede entenderse como uno de gran efecto, que se traduce en resultados tangibles a corto plazo, la autoestima –como se señalé en el acápite anterior- es clave para poder proyectar otras acciones en las familias y comunidades.

4.2.4 Proyección, bienes y espacios

La lógica de la habilitación supone que las familias y grupos vulnerables aprenden a visualizar su ahora, la inmediatez. Les cuesta fijarse metas, ya que viven el día a día. Su meta es la casa propia, pero en momento de crisis, deben sacar su dinero y no pueden ahorrar. Este hecho afecta su proyección futura. Por esto, se destaca como resultado transversal en la identificación que hacen los actores entrevistados, la capacidad de proyección que logran las familias. Esto tiene dos dimensiones de análisis: el logro de elaborar un plan familiar, comunitario o un proyecto autogestionado; y la instalación de la capacidad en los participantes.

En el primer punto, se destaca que la experiencia de los entrevistados indica que prácticamente no hay deserción de los programas una vez se inician. Por ende, van cumpliendo las etapas del trabajo metodológico que incluye la elaboración de un plan. Desde este punto de vista, en el mismo lapso que dura el programa, que las familias y comunidades generen un plan, se considera un logro en sí mismo. Elaborar un plan implica tomar decisiones y proyectarse más allá de lo inmediato a partir de la consideración de ciertos recursos y capacidades disponibles. Se dan cuenta que pueden planificar. Las personas a su manera, ahorran. Realizan ferias de trueque. Intercambian bienes, servicios y prácticas.

El segundo aspecto, su manifestación no es inmediata. Sin embargo, se registran opiniones de ejecutores que han observado en algunas familias la planificación de vacaciones familiares. Este tipo de materia ha aparecido en talleres que han reunido a familias del componente Familia, en donde, en el intercambio de experiencia entre los participantes, han aparecido casos de este tipo. Este no es un tema menor para la experiencia familiar: salir un fin de semana a la playa para familias que nunca habían ido, tiene el valor de la planificación y de la experiencia familiar conjunta.

Un aspecto a destacar dice relación con la proyección de bienestar de los hijos/as a través del ámbito educativo. Se registran casos en que:

- Se realiza apoyo escolar y con eso lograron que los niños no repitan.
- A un niño no le habían diagnosticado de dislexia. El programa lo posibilita a través de la derivación a red especializada.

La educación pasa a ser un factor de preocupación e involucramiento en algunos casos, de tal modo que se integra en un doble sentido a las familias: como aspecto del bienestar presente y como proyección de bienestar.

La capacidad de proyectarse en el marco del programa es reforzada por la posibilidad de concretar la planificación. Desde este punto, también se señala como resultado del programa la adquisición de bienes o construcción de espacios. A nivel familiar el financiamiento involucrado en el Programa ha sido trascendental: *“piden los útiles escolares, camarotes, losa, olla. Hay personas a las que les cambió la vida. Separación de la habitación de la pieza de los padres con los niños” (Representante IEI).*

Sobre todo, existe la opinión que los cambios en habitabilidad tienen un gran impacto familiar: mejora el estado de ánimo de las personas, su dignidad, confianza, mediante cambios concretos. Por ejemplo, hay casos en donde compraron una cama para los niños, otro cuyos arreglos en la vivienda evitaron que se llueve la casa; ambos son casos que tienen como trasfondo generar espacios de vida familiar tales como la intimidad de las parejas, recreación, espacios para cada miembro de la familia; o reducir factores de riesgo para la salud.

Este es un gran desafío para el Programa, puesto que las necesidades inmediatas son todas urgentes. Por ende, la planificación y selección de proyectos que sean un medio asociado a mejoras en la dinámica familiar o comunitaria identificada en los diagnósticos, constituyen un trabajo de especial dedicación para los profesionales involucrados, sean ejecutores o ADL. En esta línea, se observa la instalación de un discurso claro entre los entrevistados: Tiene que ser un plan con un propósito adecuado. Cuando se compra el bien, hay disciplina detrás. Las familias y comunidades toman decisiones, son orientados por los profesionales con quienes trabajan, pero son ellos quienes deben contribuir a discernir entre lo que quieren y las expectativas. Tienen 15 días para hacerlo y eso obliga a un trabajo sistemático.

Un problema asociado a la obtención de bienes o edificaciones, es que, aunque estén asociados a dinámicas familiares o comunitarias, el producto no da cuenta del proceso realizado. Esto puede obstaculizar la comprensión del programa y su finalidad, puesto que, sobre todo para otras familias de los territorios, lo visible es el producto concreto.

Sin embargo, esto representa un desafío comunicacional “hacia afuera”. Dentro de la lógica del programa, el financiamiento está justificado por el trabajo de los ejecutores y ADL, junto a las familias y comunidades. Esto no significa que no existan compras u obras que no cumplan la finalidad para la cual se compraron. Más, lo que se busca es que exista un trabajo previo que desarrolle capacidades de planificación y toma de decisión y que tengan proyección más allá del momento de financiamiento del programa, en áreas distintas de la habitabilidad o compra de bienes, como el caso de las vacaciones familiares.

4.2.5 Relaciones de género

El enfoque de género está declarado y explicado como fundamento del Programa (junto al enfoque sistémico de familia y el enfoque territorial). Esto es efectivo a nivel práctico del programa, puesto que está implícito en todas las habilidades trabajadas, sobre todo en el componente Familia, que incorpora la definición de roles, manejo del poder, entre otros. Esto, máxime cuando al programa está compuesto sobre el 90% mujeres.

En este tema se identifican dos tipos de opiniones desde los beneficiarios/as: las de las mujeres participantes, que consideran que no hubo efectos, que se mantuvo todo igual, pero que su situación no era de desventaja; y la de los hombres que sí sostienen que hubo cambios:

- No hubo mayores efectos en este ámbito, en la vida cotidiana, dado que:
 - a. En ese entonces eran una familia conformada solo por mujeres.
 - b. Se considera que las mujeres no se encuentran en una posición desmejorada frente a los hombres, al interior de la familia. *“En el grupo donde estaba, era todo parejo o la mujer mandaba un poco más que el hombre... la realidad es así, siempre la mujer manda un poco más, porque antes no, antes la mujer se tenía que quedar callada y punto. Ahora no y como el hombre trabaja en lo mismo que la mujer, entonces tienen los mismos derechos”.*
 - c. No se modificó, se mantuvo, *“uno piensa igual, ahora, a medida que van cambiando los tiempos uno se va adaptando a todo”.*
 - d. *“Ahora en el matrimonio todos trabajan (fuera de la casa) y ya los hijos se quedan prácticamente solos”.*

- Cambió la idea acerca de los roles asociados a hombres y mujeres, comportamiento que se mantiene hasta ahora. Aprenden a distribuir tareas en el hogar según la edad en los niños y no según el género. Sin embargo, es difícil que eso ocurra con las parejas. Sin embargo, de este modo es que se afecta el modelo de crianza de los niños/as, aun cuando las relaciones de parejas no logren siempre modificarse desde la perspectiva de las relaciones de género.
 - a. *“Me cambió el chip, aquí no es el hombre y la mujer, en el sentido de que somos una familia, somos uno” (Entrevista beneficiaria).*
 - b. *“Uno piensa que tiene que hacer todo, pero todo es compartido, con el marido, los niños, todos tienen que ayudar” (Entrevista beneficiaria).*
 - c. *“Las usuarias hicieron un calendario con las tareas en los hogares luego de los talleres” (Representante IEI).*

En cuanto a este último punto, los ADL tiende a manifestar que cuesta llegar a este tipo de efectos. Por ejemplo: lograr incorporar a los hombres al programa, que participen de las reuniones, de las actividades. Una vez que ya están participando cuesta muchísimo sacarlos de los roles habituales. Ejemplo de ello: lograr que cocinen. Por lo que no calificaría como un efecto no buscado ya que son resultados que se intencionan durante los talleres, tales como “el día de la familia”. El machismo es fenómeno instalado en las algunas dinámicas familiares; es un trabajo que excede al programa dado su alto nivel de arraigo. Otro ejemplo de esto: “invitar a los hombres en los días en que había partidos de fútbol” (Entrevista ADL).

En este mismo ámbito, hay tendencia entre los ADL, funcionarios Fosis y ejecutores en destacar resultados en temas de violencia intrafamiliar:

- Se interpuso una demanda por violencia intrafamiliar y la mujer afectada pudo comprar pasajes para viajar al norte con su familia.
- Mujeres retoman estudios o dejan al marido que las maltratan.
- Ocurrieron separaciones, ya que aceptaron ayuda de las derivaciones.
- Casos de mujeres que buscan trabajo, se independizan. Las personas logran autovalorarse y se independizan.
- Una mujer sufrió de violencia intrafamiliar. Se separó y su hija se quería suicidar. Gracias a la intervención, se generaron espacios de comunicación, reunión e intervención psicológica. Además, habilitaron su casa. Les costearon un paseo.
- *“En capital social y empleo mejoran la autoestima teniendo mejores herramientas para insertarse en el mundo laboral. Se despiertan otras motivaciones que antes no tenían” (Encargado regional FOSIS).*

- En Melipilla se formó una mesa de género.

También, se consigna que hay obstáculos para trabajar cuando las familias están muy “quebradas” debido a problemas de violencia intrafamiliar. En estos casos, la información sobre redes de apoyo pudiese ser el piso mínimo a lograr.

Como ya se indicó, el trabajo de autoestima-autovaloración es clave para observar estos resultados. “Si hubo cambios sobre todo en las mujeres, en un principio no hablaban mucho. La mujer comenzó a comunicarse más con su familia” (Representante IEI). Se indica, en caso de Biobío, que nadie había tocado el problema de la violencia en el sector en donde se trabajó.

La mujer se fortalece en este proceso ya que debe, a través del programa, proponerse metas y trata de alcanzarlas. Esto es válido para las tres líneas del programa. Esto genera confianza. Ellas ejecuta acciones que le permiten vincularse a la red de apoyo y obtener mejores resultados que van en pro del mejoramiento de vida de su familia. También en capital social poder vincularse a redes sociales que le permiten superar su situación. Por ejemplo había casos que *“no sabían que existía una corporación de asistencia judicial; problema que lo veían lejano porque los abogados son caros dándole la oportunidad de trabajar con ellos”* (Representa IEI).

4.2.6 Sostenibilidad de resultados

La evaluación de sostenibilidad se vio afectada por dos situaciones asociadas a la cohorte analizada, así como diseño del programa:

- En cuanto a la cohorte: Al ser la población beneficiaria del año 2014, los beneficiarios/as tienen presente sólo algunos aspectos más puntuales y asociados a lo concreto que hayan logrado. Este es un riesgo asociado a recurrir a la memoria de una experiencia.
- En cuanto al diseño del programa, al no contar con un plan de seguimiento de sostenibilidad, no se registran observaciones sistemáticas del proceso. Por ende, la información sobre sostenibilidad de los diversos actores se deben a motivos contingentes: para los ejecutores y ADL, el motivo de posibles conocimientos es continuar trabajando en los mismos territorios donde ocurrieron las intervenciones.

En ambos casos, la profundidad de la información se ve afectada, por cuanto se mantienen líneas gruesas de descripción de algunos resultados muy puntuales.

Más allá de estas consideraciones, en este campo de evaluación se identifican 2 grandes líneas de argumentación:

Esquema 3: Líneas de argumentación sobre sostenibilidad.

EN TORNO A CAPACIDADES	<i>No quedan instaladas las capacidades</i>	<i>Quedan instaladas capacidades, <u>con evidencia</u></i>
	<i>No se sabe si quedan instaladas las capacidades</i>	<i>Quedan instaladas capacidades, <u>proyectando resultados</u></i>
EN TORNO AL FINANCIAMIENTO	<i>Queda la materialidad (bienes o construcciones)</i>	

a) Sobre capacidades

El foco del Programa Acción en sus distintas líneas es la ampliación de capacidades. Por ello, es crucial identificar qué pasa en este campo de resultados.

Se registran 2 grandes tipos de afirmaciones, que no siempre logran diferenciarse según componente del Programa: no quedan instaladas las capacidades y sí quedan instaladas las capacidades. Ambas tienen matices que se proceden a revisar.

- **No (sabe si) quedan instaladas las capacidades.**

En este caso, entre los ejecutores se identifica una línea que se basa en el desconocimiento que tienen de las experiencias familiares y comunitarias, posterior a la ejecución, y que se sintetiza en señalar: “No sé si las capacidades quedan instaladas” o bien, “un 30% si logra quedar capacidades. Por ejemplo, le enseñaste a escuchar activamente, pero no sabes si la aprendes a utilizar”. Estas declaraciones no significan que no se hayan obtenido logros al cierre del programa; más bien, apunta a que no se tienen evidencias de qué pasó luego del egreso de los beneficiarios/as, si mantuvieron, por ejemplo, pautas de convivencia saludables. En este sentido, la “instalación” de capacidades no sería algo que se resuelva al momento del egreso, sino algo a verificar con el tiempo y en observación de cómo se desenvuelve la dinámica familiar y comunitaria. Es decir, sí adquirieron herramientas, pero no se sabe si lograron traspasarlas a capacidades; si lograron la transición del conocimiento a la práctica/hábito.

*“Un grupo de señoras quería formar una organización, pero no estoy seguro que se haya logrado”
(Representante IEI).*

Por otro lado, se pone en duda la sostenibilidad de resultados a nivel de dinámica familiar o comunitaria en función de las características del programa: “en ocho meses no se logran cambios profundos o duraderos”. Asimismo se señala: “Hay familias con las que no quedan instaladas, ya que el plazo es corto, pero hay algunas que tienen mecanismos de defensa. La familia con más problemas, es más difícil trabajar con ellas”. No se trata de tener o no tener información sobre lo que pasa después con las familias y comunidades, sino que la metodología en sí misma no permitiría instalar las capacidades: tanto la metodología de selección de casos como la metodología de trabajo: *“Se entregan los elementos adecuados, pero dada la historia de vida de la familia el tiempo de ejecución es insuficiente para que ella internalice los contenidos, porque ellos están entregando los contenidos en un período de tiempo que es acotado y si las familias han pasado un período de vulnerabilidad es porque han pasado muchos años y no es posible cambiarlo de un momento a otro”*. En esta misma línea, se declara que formalmente el programa no se hace cargo de la sostenibilidad, ni en cuanto a acompañamiento de casos para reforzar algunos resultados luego del egreso, ni en tanto a medición evaluativa, *“ya que el trabajo de Fosis se asienta en un proceso de 8-9 meses y se pretende en dejar instaladas las capacidades, eso de alguna manera sí podría asegurar la sostenibilidad pero no tendrían como controlarla. La sostenibilidad se intenciona pero no tienen cómo medirla en largo plazo. Ellos egresan a las familias y pierden el contacto”*.

La dinámica de involucramiento de las personas también obstaculizaría la sostenibilidad de los resultados: “el programa posee dificultades en cuanto a su sostenibilidad, dado que la participación no se prolonga cuando el programa termina” Se plantea que las personas participan mientras éste dura, quizás mejoran las dinámicas familiares y comunitarias durante el programa, pero no necesariamente continúan construyendo redes sociales, generando iniciativas sociales o bien participando en organizaciones.

Desde la perspectiva de los beneficiarios/as, las explicaciones y situaciones de no sostenibilidad son coherentes con este diagnóstico. En el caso del componente Familia, un resultado que tiende a desaparecer es el vínculo con el entorno. Como factor atenuante de la sostenibilidad, las respuestas muestran diversidad, pero se puede reconocer un elemento común en ellas: la desconfianza hacia el entorno y por lo tanto una relación con los vecinos o la comunidad, que se ve limitada a la interacción mínima para el mantenimiento de la convivencia en el espacio común. Ejemplos de tales situaciones:

- Hay desconfianza hacia los vecinos, dado que con ellos no se pudo lograr el mismo nivel de confianza que con los participantes del programa: *“los vecinos son cahuineros, conflictivos”*.
- Hay desconfianza hacia determinadas instituciones (autoridades, políticos, iglesias). Se teme que el trabajo de una organización o de algún otro tipo de colectivo, podría ser utilizado por esas instituciones en beneficio de sí mismos.
- Se manifiesta temor hacia salir de la casa y se atribuye a condiciones personales como puede ser la salud:
 - *“Tal vez no se dio, yo no soy tan de ... entrar en contacto con gente”*
 - *“me da miedo salir, veo poco... me pierdo... en casa me siento segura”*.

Este último punto es apoyado por la opinión de algunos beneficiarios/as. Por ejemplo, en el caso de algunos entrevistados/as de Comunidad y Autogestión, se indica que el resultado concreto de los proyectos es lo que no ha logrado mantenerse de manera adecuada:

- a. El espacio que se había logrado mejorar (la plaza) se está deteriorando.
- b. El infocentro, instalado en la Junta de Vecinos, actualmente no se está utilizando.
- c. La organización que se formó para el proyecto no continuó trabajando.

La explicación de la falta de sostenibilidad en estos casos puntuales, desde la perspectiva de los beneficiarios/as, se asocia con:

Tabla 12: Razones para la no persistencia de resultados.

TIPO DE RAZÓN	TIPO DE RESULTADO QUE NO SE MANTUVO		
	Vinculación con el entorno de las familias	Iniciativa contemplada en el proyecto	Grupo que trabajó en el proyecto
Condición del entorno		El problema principal radicaría en las bandas de narcotráfico, las que se han tomado el espacio trabajado por la comunidad, utilizándolo para sus actividades y manteniendo a los vecinos lejos. <i>“(El espacio) está peor... todos venden droga, todos y no sé cómo Carabineros no ve eso... la plaza en sí, había quedado muy linda... porque nosotros nos esforzamos”</i> .	
Estado de la convivencia entre los vecinos	Desconfianza entre vecinos. La dinámica del programa genera confianzas entre las familias participantes, pero no tiene el mismo resultado respecto de la	La generación más joven del barrio no respeta el trabajo y el esfuerzo de los más viejos y por lo tanto no cuidan ni enseñan a sus hijos a cuidar el entorno, el espacio común.	

TIPO DE RAZÓN	TIPO DE RESULTADO QUE NO SE MANTUVO		
	Vinculación con el entorno de las familias	Iniciativa contemplada en el proyecto	Grupo que trabajó en el proyecto
	confianza hacia los demás vecinos que no participan.		
Condiciones de organización de la comunidad		<p>No se logró formar o reunir la masa crítica de personas comprometidas para mantener en funcionamiento el proyecto. Se podría afirmar que no hubo un grupo motor que sostuviera el proyecto. Una vez que se retiró el ejecutor, el proyecto comenzó a decaer.</p> <p>La Junta de Vecinos era un actor relevante al interior del grupo que trabajó en el proyecto, dado que debía asumir varias responsabilidades. Pero una vez que cambió la directiva, no se mantuvieron los compromisos hechos con los vecinos. Por ejemplo: abrir el espacio todos los días, la nueva directiva, solo se comprometió a abrir tres días a la semana.</p>	Finalizado el proyecto ya no había más objetivos que los mantuvieran funcionando, "(fue) como un comité, cumplido el objetivo... (Desaparece el grupo)". Ello no significa que los integrantes se retiraran a sus casas, por el contrario, varios de los integrantes siguen participando en distintas organizaciones activas en la comunidad, tales como: Juntas de Vecinos, Consejo Comunal de Desarrollo, grupos de adultos mayores.

Al respecto, es relevante la evaluación de lo que se espera lograr para dimensionar las posibilidades de mantención en el tiempo. Por ello, se recoge una opinión particular de un ejecutor: "A veces las metas son ambiciosas... Fosis les solicita que cumplan con las intervenciones, no así con la calidad de las mismas. Con la manera en que modifican o no el comportamiento en las familias". Esto refuerza la idea que la intervención es muy breve para las metas que propone Fosis.

- **Sí quedan instaladas, pero...**

El elemento común que contienen las respuestas en los **beneficiarios/ de Familia**, es que los logros obtenidos durante la intervención no desaparecieron una vez que ésta finalizó (ver tabla 10). La excepción a esta respuesta la constituye un elemento que fue valorado positivamente por los participantes, que es la oportunidad de conversar en un ambiente de confianza, con personas que

están experimentando situaciones similares: *“Los vecinos se conocieron más en los talleres que había que hacer en grupo” (Entrevista beneficiario/a)*. Es decir, “extrañan” la instancia de conversación con otras familias que se daba en los talleres del Programa. Del total de entrevistados, solo dos casos difieren de esta situación:

- Las familias se mantuvieron en contacto una vez finalizado el programa, y que corresponde al caso de una intervención desarrollada al interior de un campamento, en donde participaron principalmente familias del mismo sector.
- Caso en el que los hijos de los participantes mantuvieron el contacto entre ellos.

Los entrevistados/as manifiestan que el programa sirvió para aprender a “pensar en el futuro” y vislumbrar un horizonte para cada uno de los miembros de la familia. Ejemplos de tales situaciones:

- Se buscó capacitación laboral, a través de una fundación privada y del mismo FOSIS.
- Se persiste en la idea de trabajar de manera independiente, aunque:
 - Aún se desconoce la manera de concretar la idea.
 - Se buscó la ayuda para concretarla y no se logró.
- Se buscó la manera de brindar oportunidades de actividades extracurriculares para los hijos y se consiguieron.
- Con el dinero que entrega el programa se compraron materiales de construcción, pensando en arreglar solo una parte de la casa, pero se transformó en un impulso para renovar la mayor parte de la casa, con la colaboración de los familiares.

En cuanto al **componente Comunidad**, un grupo de beneficiarios/as entrevistados/as coinciden en que los resultados del proyecto se mantienen hasta la actualidad, los ejemplos concretos tienen que ver con la permanencia de los recursos materiales asociados al proyecto, ya que son mantenidos producto de su generación desde la proyección comunitaria. Es decir, se sostienen en el tiempo las obras construidas a efectos del proyecto. Se sostiene que esta permanencia es producto de la integración social que generó el mismo, ya que al trabajar en conjunto en un plan común los vínculos de solidaridad, cuidados mutuos, identidad y participación en torno a dichos recursos también se mantiene. Sin embargo, como se señaló en el punto anterior, esto no siempre se cumple, y aunque quedan las obras físicas, en algunos casos la dinámica comunitaria que les dio origen declina, conllevando situaciones de abandono y deterioro por falta de cuidado.

El proceso que conlleva desarrollar un plan de trabajo común y su efectividad, genera también un empoderamiento que invitó a emprender nuevos desafíos. Estos nuevos desafíos tienen que ver con postular a otros proyectos, para continuar con el trabajo realizado.

Para **Autogestión**, se registran casos de beneficiarios/as que también indican que la permanencia de resultados se evidencia en que gracias a los espacios adquiridos o fortalecidos con el programa FOSIS se siguen generando actividades, donde se integraron actores a la vida en comunidad y se generaron apoyos mutuos que se mantienen hasta hoy.

En términos de autonomía, reconocen que gracias al proyecto tienen más seguridad en ellos mismos, ya que postular a un proyecto siempre es un desafío, ganarlo y ejecutarlo autónomamente es un logro visible. El desafío siempre es entregar herramientas para mejorar la calidad de vida de la comunidad, y sostienen que eso se logra en la medida que se incrementa la participación y organización.

Desde Fosis hay convicción de la instalación de capacidades y, por ende, de su sostenibilidad. Es decir, en función de los resultados al egreso, proyectan su sostenibilidad. “Sí quedan instalados, más que un resultado del momento está pensado para que genere impacto en el largo plazo, no solo se contempla el trabajo con una sola persona sino con varios de la familia y en el plan de trabajo se incorporan acciones no solo de corto plazo, sino en el mediano y largo plazo por ejemplo si hay problemas de comunicación en el hogar se dimensiona que la familia pueda reorganizarse para tener espacios de comunicación, para comer juntos con el fin de compartir y de comunicarse, se asegura que la familia va a seguir haciéndolo a largo plazo independiente que el proyecto haya terminado” (Encargado/a regional Fosis).

Los ejecutores tienden a señalar ejemplos conocidos para hablar de la sostenibilidad de algunos resultados. Así, se registran casos con evidencia de la instalación de capacidades, por ejemplo, a nivel comunitario: ““El Hicieron una pérgola y una sala multiuso para realizar actividades”. El ejecutor sabe qué ocurrió, ya que siguen trabajando en el territorio. Efectivamente, la experiencia de los ejecutores (sean las empresas o los profesionales) en los territorios es lo que les permite conocer casos de sostenibilidad, en donde incluso se ha dado que los ejecutores vinculan a las familias y/o comunidades a otros proyectos que han ejecutado con posterioridad.

En este ámbito, las afirmaciones tienden a no ser tajantes. Hay mesura y se hilan discursos de aproximación o con grados hipotéticos de certeza. “*Que en un 30% hay impactos significativos. En las que sí cambiaron dinámicas familiares, ya no hay maltrato, se recuperó algún familiar. Un 30% en que hay un cambio importante... Un 30% que tiene un buen impacto el programa, es un usuario con problemática de baja complejidad. Requerían motivación*” (Representante IEI).

También se reconoce que, habilidades de autoestima, específicamente la autovaloración, no necesariamente desaparecen después de la intervención, pero son habilidades mucho más variables, sujetas a múltiples factores, que no siempre dependen de lo adecuada o no adecuada que haya sido la intervención desarrollada por el programa.

Por su parte, la formación de organizaciones sociales se entiende como un resultado de capacidad organizativa: “Se logró que comunidades se pudieran organizar, formando distintas agrupaciones, ayudó a que la gente sea independiente, formándose una junta de vecinos, grupos de jóvenes, sin tener acompañamiento de nadie” (Entrevista ADL).

Un esquema argumentativo intermedio indica que no es posible afirmar de manera categórica si las capacidades quedan lo suficientemente instaladas, *“pero sí de que algo queda”* (Encargada regional Fosis). A esta afirmación se suma una mirada crítica sobre el efecto final: Tampoco el efecto producido es suficiente, dado que la intervención es parcial, hay muchos aspectos de la realidad de las familias que no son abordados por el programa, por lo que no se puede esperar que con un programa de este tipo, las familias salgan de la pobreza. Un punto que refuerza este argumento es que si bien el programa parte del supuesto de que participa toda la familia, esto no se cumple. Habitualmente termina participando una persona, mayoritariamente mujer, con algún hijo(a). Cuando los hombres participan, asisten en calidad de acompañante de la esposa. Esto también va limitando las posibilidades de sostenibilidad.

La experiencia de los ADL es rica en aristas en este aspecto. Una opinión predominante señala que no es posible observar de manera sistemática la persistencia de los cambios, pero por el trabajo que desarrollan, las familias vuelven a encontrarlos y observan persistencia de los cambios. Lo que no existe es una continuidad programática que permita aprovechar de mejor manera las capacidades desarrolladas. Por ejemplo, una persona que se ha detectado que tiene capacidades de “micro emprendimiento” sea derivada hacia los programas que existen en esa área; cuando se encuentran problemas que no se pueden resolver en una intervención de meses, derivar hacia la red de asistencia. Aunque se hacen derivaciones, es necesario mejorar el trabajo entre la red de servicios públicos para lograr continuidad programática. Opinión ésta compartida por ejecutores: *“Hay otro 30% (de familias) que son tan complejas que se requiere una mayor intervención. La derivación es importante, pero las redes de derivación no son buenas. Por ejemplo, atención psiquiátrica. Consultorios, OMIL, apoyo institucional. Mamás con deficiencia mental. Personas con cáncer, diabetes, hijos con esquizofrenia, alcoholismo”* (Representante IEI).

Actualmente dentro de la red de servicios públicos no existen cupos o prioridad para atender a los usuarios que han pasado por el programa. “Yo creo que ese es un problema, nosotros nunca cerramos el círculo, nosotros damos un programa y lo dejamos abierto” (Entrevista ADL). Ello significa seguir trabajando con la familia, derivarlos hacia otros programas.

En cuanto a comunidades (Comunidad y Autogestión), donde tampoco se puede observar sistemáticamente los efectos logrados. Nuevamente, el discurso apunta a confirmaciones específicas y aleatorias: se puede observar la persistencia de los efectos dado que las organizaciones comunitarias, surgen líderes, ellos vuelven a la oficina provincial para seguir postulando, participando, planteando nuevas iniciativas, dado que aprenden el funcionamiento de los servicios públicos e intentan utilizarlos (Entrevista ADL).

Tabla 13: Resultados identificados con tendencia a ser persistentes.

LÍNEA	CAPACIDADES
Familia	<ul style="list-style-type: none"> • El aprendizaje relacionado al tema de crianza y convivencia en el hogar, específicamente el establecimiento de normas y la distribución de tareas al interior del hogar. • Capacidad de relacionamiento al interior de la familia, herramientas para el manejo de las relaciones familiares. • Capacidad de pensar a futuro, de plantearse proyectos.
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • La transformación de los grupos motores en organizaciones. • Manejo de las redes de servicios públicos. • Contacto con otras organizaciones. • “Mover” a la comunidad, motivar para la participación. • El aprendizaje de gestión de organizaciones y el manejo de recursos públicos.
Autogestión	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de recursos. • Idea de planificar la gestión a futuro, el impulso para proyectar a la organización. • Postulaciones a fondos.

Fuente: Elaboración propia.

b) Financiamiento y resultados “concretos”

Otra línea para evaluar la sostenibilidad se levanta desde el financiamiento de proyectos que apuntan a bienes u obras. En este caso, hay mayores certezas dado que refieren a casos concretos:

- “Persiste el capital físico porque la gente mantiene la implementación en sus casas, también el capital humano, la gente internaliza algo más, que es mejor lo que tienen que cuando empezaron y el capital social que tiene una orientación con vinculación a las redes” (Encargado/a regional Fosis).

- “En familias de Pehuenches, se mejoró las condiciones de las viviendas, se hizo forraje con lata de la cocina. En Quilaco se repararon algunas cosas, se compraron lavadoras de ropa automáticas y manuales de acuerdo al gusto de la persona” (Representante IEI).

Lo anterior también se expresa del modo: “Aquí no se ha dado que vendan los bienes que compran. Utilizan los bienes, ya que son básicos. Han comprado materiales, termina el proyecto y no lo han hecho. Ahora han firmado una carta de compromiso y ha funcionado bien” (Representante IEI).

En este caso, lo que se evalúa no son capacidades y su despliegue posterior, sino la persistencia de obras materiales y, asociado a ello, el supuesto de la existencia de una capacidad de cuidado de bienes por parte de la comunidad o familia, que no siempre ocurre.

4.2.6 Cumplimiento de expectativas

Un factor clave como resultado de toda política social es la evaluación de cumplimiento de expectativas que realizan los beneficiarios/as. Esto da luces sobre lo que el Programa proyecta en primera instancia y que puede alertar sobre el manejo de expectativas inicial.

Para los beneficiarios/as de la línea de Fortalecimiento de la Vida en Familia, los resultados en cuanto a expectativas son:

Tabla 14: Expectativas y resultados componente Familia.

EXPECTATIVAS AL INGRESO	RESULTADOS DE EXPECTATIVAS
Las expectativas fueron superadas	
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo para mejorar el rendimiento en la escuela de los niños. • Ayuda para mejorar la relación al interior de la familia, en especial la relación con los hijos. • Reuniones para explicar lo que es FOSIS. 	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez iniciada la participación se les informó que se les entregaría un monto de dinero para comprar bienes, lo que fue bien recibido. • Las actividades fueron valoradas positivamente, dado que se trataron los temas de interés de la familia y además funcionaron como actividades recreativas (no fue aburrido participar de ellas).
<ul style="list-style-type: none"> • Una obligación para acceder a la ayuda en dinero, y por lo tanto se pensó que sería “una lata”. 	<ul style="list-style-type: none"> • Durante el desarrollo del programa, se fue encantando con el ambiente, con las actividades y los contenidos que se trataban en ellas.
Las expectativas no se cumplieron	
<ul style="list-style-type: none"> • Se imaginaba que el monto de la ayuda era mayor y que por lo tanto se podría atender más necesidades de la familia o de la casa. 	<ul style="list-style-type: none"> a) El monto de la ayuda solo permitía atender una de las necesidades de la familia, no obstante se valora la ayuda entregada.

<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación laboral o ayuda para acceder a crédito y poder iniciar un trabajo de manera independiente. 	b) El programa era muy distinto de lo que imaginaba.
---	--

Para los beneficiarios/as de Comunidad, los resultados indican que:

Tabla 15: Expectativas y resultados componente Comunidad.

EXPECTATIVAS AL INGRESO	RESULTADOS DE EXPECTATIVAS
Las expectativas fueron superadas	
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo para concretar algún tipo de iniciativa comunitaria, en este caso fue el mejoramiento de un espacio común. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se cumplieron, se logró concretar el proyecto.
<ul style="list-style-type: none"> • Una especie de “excusa” para reunir a la gente, conversar sobre las necesidades de la comunidad y sobre “objetivos más importantes que el particular”. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se cumplieron, se logró conformar un grupo que se mantuvo hasta el final de la intervención y que trabajó en conjunto para concretar la iniciativa.
<ul style="list-style-type: none"> • Una vez que supieron que podrían participar del programa, imaginaron que sería difícil ponerse de acuerdo en qué invertir el fondo 	<ul style="list-style-type: none"> • Se cumplieron, se llegó a un consenso acerca del uso del fondo.
Las expectativas no se cumplieron	
<ul style="list-style-type: none"> • Formar un grupo que utilizara al proyecto como un primer paso para seguir trabajando a futuro 	c) No se cumplieron, dado que no surgieron nuevas iniciativas una vez finalizado el proyecto.

Los entrevistados/as de Autogestión, dada la modalidad de esta línea, tenían expectativas más bien en términos de participación de los vecinos. En este sentido, declaran que las expectativas se superaron porque los proyectos tuvieron aceptación en la comunidad, la cantidad de gente que asistió a las actividades los ha “sorprendió” como organización.

Se aprecia que en el caso de Familia, las expectativas son más variadas que en Comunidad y Autogestión, en las cuales el componente de “financiamiento” está implícito y es transversal el entendimiento comunitario de tales líneas. En Familia, las expectativas no cumplidas dice relación con temas de ayudas o ingresos económicos. Esto pudiese reflejar las necesidades o prioridades de ayuda que presentan las familias seleccionadas por el Programa.

4.4 Análisis de factores de influencia

Para facilitar la presentación de los resultados, se irán mencionando primeramente los factores identificados en las entrevistas como de influencia en los resultados y su sostenibilidad;

posteriormente se indicará cómo influyen en la efectividad o en la sostenibilidad; luego se mostrará en cuál de las habilidades trabajadas se ve reflejado algún tipo de efecto.

4.4.1 *Diseño del Programa*

Se analizan factores propios del diseño del Programa. Se observa que corresponden a un tipo particular de factores que afectan a la casi totalidad de las habilidades que se busca impactar, aunque de manera distinta en la efectividad o la sostenibilidad.

a) Ausencia de observaciones sistemáticas posteriores a la intervención

Atenta directamente contra la **sostenibilidad** de los resultados. Se indica, como ya se mencionó, por parte de los encargados del programa regionales, como de los ejecutores, que no existe una manera certera de afirmar si los resultados del programa logran mantenerse en el tiempo. Afirman que para ello sería necesaria una evaluación de impacto, tiempo después de finalizada la intervención, para conocer si los resultados conseguidos por el programa se mantienen.

b) Supuesto de que se trabaja con familias

Es un supuesto que no se cumple y que afecta la **efectividad y sostenibilidad** de los resultados. La realidad indica que la mayor parte de quienes participan en las actividades contempladas en los tres componentes del Programa, corresponden a mujeres y solo en algunos casos participan éstas con sus hijos. No obstante lo anterior, es necesario indicar dos consideraciones:

- El componente Autogestión, podría ser la excepción a esta realidad, dado que en ese caso se trabaja con organizaciones en las que se puede apreciar más participación masculina.
- En los casos estudiados, se pudo observar que las mujeres pueden actuar como difusores de los aprendizajes generados durante la intervención, ello limitaría el efecto que pudiera tener la ausencia masculina de actividades en los componentes Comunidad y Familia.

c) Déficit de perspectiva de género en el diseño del programa

Constituye el complemento de la afirmación anterior. No se trata que el programa no aborde las dinámicas de género desde la situación de las mujeres (este es un resultado manifiesto del Programa).

Más bien, dado que no se está cumpliendo con el supuesto de la participación en familia, resulta necesario incluir en el diseño del programa, métodos o mecanismos que incorporen a los hombres a la intervención y de esa manera potenciar su **efectividad y sostenibilidad**. Una muestra de lo anterior es que en los componentes Comunidad y Autogestión, se pudo observar que los resultados tienden a reproducir las concepciones habituales de género.

d) Revisión del modelo de focalización

Este elemento se considera a juicio de uno de los entrevistados (ADL) y también de los ejecutores, dado que influye en la **efectividad** de los resultados. Ejemplos de situaciones necesarias de revisar:

- Trabajar con familias provenientes de un mismo territorio. Es un tema mencionado por los responsables en FOSIS, afirmando que se está tratando de intervenir en familias de un mismo territorio, dado que presenta múltiples ventajas en términos de efectividad y eficiencia. No obstante, en los 8 casos de familia analizados, en uno solo se observó que la familia participó en el programa junto a otras de un mismo territorio.

Esto tiene consecuencias más amplias para el diseño del Programa. Se plantea particularmente desde los ejecutores que una iniciativa como el Programa Acción tiene más impacto en la comunidad que con familias, ya que las capacidades quedan instaladas organizacionalmente. Las comunidades quedan proyectos en corto, mediano y largo plazo (hasta 4 años). Así, se plantea que se debiese dar más énfasis a los programas comunitarios que a los de dinámicas familiares. Se opina que el trabajar en familia apoya el individualismo familiar: “*Se podría trabajar con 20 familias en una intervención comunitaria*” (Representante IEI).

- Se optó por dejar fuera del programa a comunas que, en algunos casos, corresponden a municipios con altos índices de vulnerabilidad. Se agrega que excluir comunas es cortar todo vínculo con el actor más relevante a nivel local que corresponde a los municipios.

e) Intervención aislada

El programa, de acuerdo a lo que indican actores responsables en FOSIS, está diseñado como **una intervención aislada**, lo que significa que:

- a. **No existen conexiones institucionalizadas entre los distintos programas de FOSIS, los distintos ministerios y servicios públicos.** Esta es una idea reiterada por los ejecutores. Se trata de un problema profundo, instalado en la manera en que funcionan las políticas públicas en el país. De esta manera, el Programa atiende a una familia o comunidad y no tiene posibilidad institucional de conectar a los beneficiarios con la red pública, a menos que se desarrolle por propia iniciativa de los ejecutores del Programa con el apoyo de los municipios. Considerando que se trata de una intervención limitada en cuanto a sus recursos y tiempo, si el programa no logra establecer las derivaciones pertinentes a cada caso corre el riesgo de “abrir temas y luego retirarse”.

Esta condición afecta principalmente la **sostenibilidad de los resultados**, conseguidos en las habilidades:

- i. **Autoestima:** especialmente cuando se trabajan a nivel de familia, ya que esta habilidad se trabaja más intensamente en este nivel, donde los ejecutores pueden desarrollar intervenciones más especializadas. Un ejemplo mencionado por los ADL es el de la violencia intrafamiliar. Si el ejecutor después de realizado el diagnóstico, identifica esta situación, no puede hacerse cargo del problema, dado que carece de competencias para hacer derivaciones hacia los organismos pertinentes. Es en ese momento que los problemas de las familias comienzan a traspasarse desde FOSIS hacia el municipio y desde éste hacia otros organismos, pero sin llegar a resolverse.
 - ii. **Autocuidado**, específicamente en salud **biopsicosocial**, dado que si no existe una efectiva derivación, los problemas quedan sin atender.
 - iii. **Proyección**, específicamente en **planificación y organización**. El programa busca formar en las personas esa base de habilidades para utilizar los recursos del entorno. Pero si no se facilita que las familias, mediante las derivaciones, puedan acceder a las oportunidades que ofrecen los servicios públicos, el programa queda incompleto, sin poder cerrar ciclos.
- b. **No están conectados los componentes del programa**, es decir no existe una continuidad programática que relacione a las familias a través de los distintos componentes del Programa. Esto constituye un déficit toda vez que siendo la relación con el entorno comunitario un aspecto a trabajar en el componente Familia, el que sean escasas las ocasiones en que se comparte entre familias, limita fortalecer tal aspecto. Básicamente, si las familias intervenidas pertenecieran a un mismo espacio (población, barrio, entre otros), se lograrían sinergias desde

el nivel familiar al comunitario, y viceversa, tal como lo evidencian los resultados obtenidos en cuanto a relaciones personales. La única excepción, de acuerdo a lo que indican los entrevistados, es que se intenta conectar los componentes Comunidad con Autogestión.

Esta condición afecta principalmente la **sostenibilidad de los resultados**, conseguidos en las habilidades:

- i. **Relaciones interpersonales: Manejo de conflictos, solidaridad social, relación con el entorno**, tanto cuando se trabaja a nivel de familia como a nivel de comunidad. Un ejemplo de ello es lo que sucede con las familias. Uno de los tópicos que surgieron entre los beneficiarios del componente Familia, es la alta valoración que muestran con la participación en instancias donde se puedan: reunir, compartir y conversar en un ambiente de confianza con otras personas que están viviendo realidades similares. Sin embargo, este resultado del programa es uno de los que no logra mantenerse en la actual realidad de las familias y las razones que entregan éstas es que existe:
 - Desconfianza hacia el entorno (el vecindario, las instituciones);
 - Una relación problemática con los vecinos;
 - Las familias se aferran a ideas tales como: “no me meto con esa gente” o “todo depende de uno”.

- ii. **Autoestima, autovaloración especialmente cuando se trabaja a nivel de comunidades**. La intervención a este nivel logra reactivar componentes de la vida comunitaria como es el caso de la memoria del barrio y revalorizan lo que han construido. Si la intervención no logra conectarse, como podría ser con los proyectos Autogestionados, los resultados en ese ámbito podrían perderse.

f) Extensión de la intervención

Afecta tanto la **efectividad como la sostenibilidad de los resultados** conseguidos, especialmente en las habilidades:

1. **Autoestima**: Autovaloración o el trabajo requerido para (re)construir la creencia en las propias capacidades y valor.

2. **Relaciones interpersonales:** Relación con el entorno, que permitan avanzar de grados de asociación mínimo como el reconocerse, para avanzar a niveles superiores de vínculo como el conocerse o asociarse.
3. **Autocuidado:** Administración de bienes, sobre todo a nivel comunitario, que pudiese complementarse con otras acciones de apropiación de espacios comunes.
4. **Proyección:** Planificación y organización, que permite que el proyecto inicial elaborado en el marco del programa pudiese extender con una nueva etapa de desarrollo, es decir, extendiendo la capacidad de proyección.

Los entrevistados lo explican de la siguiente manera. Lo que el programa pretende es recomponer el funcionamiento de las comunidades, una tarea difícilmente posible mediante una intervención limitada. El juicio de una de las entrevistadas es que el componente Comunidad es efectivo en donde ya existe una comunidad activa, es decir donde ya opera una red de organizaciones, en esos casos la intervención lo que hace es fortalecerlas. Donde no existe esta red operativa, la intervención logra, en el mejor de los casos, instalar algunos elementos que podrían a futuro recomponer una red de organizaciones²⁴.

A nivel FOSIS, de no ser posible una extensión de los plazos de la intervención, proponen una reorganización interna de los tiempos contemplados en la intervención. Por ejemplo:

- Familia: reducir el tiempo del diagnóstico y agregar un mes al apoyo especializado.
- Comunidad: extender el período del acompañamiento de la ejecución de la iniciativa.

No obstante, se reconoce que cada familia o grupo presenta particularidades que habría que considerar de tal modo de cumplir con los objetivos flexibilizando en parte los plazos previamente establecidos. Asimismo, si se mira desde la perspectiva de la sostenibilidad, la extensión del programa pasaría más bien por incluir un nuevo componente de “acompañamiento”. Es decir, no se trataría de “alargar” el programa como está, sino de incluir una nueva etapa que refuerce la permanencia de logros en las familias y comunidades. Esta perspectiva se adecuaría de mejor modo a los objetivos del programa en tanto ampliación de capacidades.

4.4.2 Actores involucrados y coordinación

²⁴ Se recoge este punto en las recomendaciones al cierre del informe.

Se refiere a una dimensión que aborda la capacidad institucional de coordinación y actores involucrados en la implementación del Programa.

a) Coordinación entre actores involucrados en la focalización

Constituye un factor que afecta de manera transversal la **efectividad y sostenibilidad** de los resultados de intervención, en cada una de las habilidades contempladas en el Programa. Ello ocurre, porque la focalización de los territorios y las familias fija los alcances territoriales y el nivel de cobertura de la población a intervenir.

Cuatro son los actores que juegan un papel en las definiciones, relacionadas con la focalización:

- Municipios,
- Gobernaciones,
- Agentes de desarrollo Local (ADL) de FOSIS,
- Instituciones Ejecutoras Intermediarias (IEI).

De acuerdo a la información entregada por los entrevistados, municipios y gobernaciones son los que, a solicitud de FOSIS, establecen una primera delimitación de la intervención. La diferencia entre municipios y gobernaciones radica en que las gobernaciones se encargan de las zonas rurales. Definida esta primera delimitación, el proceso de focalización prosigue en la relación entre los ADL y las IEI. Las directrices de los ADL indican que es necesario lograr el ajuste entre usuarios y el perfil del Programa. Ese proceso se realiza en la primera etapa de la intervención, el diagnóstico, correspondiendo a los ejecutores indicar los casos en que las familias no se ajustan al perfil de beneficiarios. Este último elemento es crucial, dado que se pudo constatar en los casos estudiados, que la inclusión de personas que no se ajustan al perfil, les impide participar plenamente de las actividades y en consecuencia, limita la efectividad de la intervención. Tal es el caso de personas que padecen de enfermedades, como la depresión, quienes muestran un muy bajo nivel de adherencia al Programa. En esos casos es posible estimar que el proceso de focalización no se cumplió en alguna de las etapas.

De acuerdo al juicio de uno de los ADL el trabajo con las gobernaciones es más simple y fluido que con los municipios, dado que en este último caso la decisión sobre los territorios y familias en las que se intervendría no siempre prevalecen criterios técnicos sino políticos. Similar apreciación sostienen algunos beneficiarios/as y ejecutores.

b) Rol de los municipios en la intervención directa con los usuarios

En el caso de las **comunidades**, el actor clave para la **efectividad** de la intervención resulta ser el municipio, dado que:

- Facilita el acceso a las comunidades, una comunidad en donde el municipio acompaña la inserción de las IEI, marca una diferencia con otra en la que se limita a entregar los datos de contacto. Se menciona el ejemplo de una población en la región Metropolitana. en donde transcurridos dos meses del inicio de la intervención, los ejecutores no lograron acceder a la comunidad. En los casos observados se pudo constatar que el Programa llegó hasta una comunidad, “por descarte” es decir, después que el ejecutor no consiguió acceso a una comunidad señalada por el municipio.
- En el caso de las familias, resulta clave para el **impacto y la sostenibilidad** de la intervención en cada una de las habilidades involucradas en el componente familia, el involucramiento del municipio. Dado que no existen canales institucionales de derivación de los usuarios hacia los servicios públicos, este proceso solo funciona en base al interés, voluntad y al trabajo conjunto que puedan realizar ejecutores y municipio. Se pudo constatar que el involucramiento del municipio marca diferencias en cuanto a las derivaciones que se consiguen. Una de las familias entrevistadas consiguió acceso a los servicios de salud, educación y recreación, situación que es descrita como un efecto del programa. Lo que se pudo observar en este caso es que el municipio trabajaba en conjunto con los ejecutores. Las familias señalan que la intervención era conducida por dos personas: “una de FOSIS y otra del municipio”.

c) Rol de las IEI en la intervención directa con los usuarios

Las IEI, juegan un papel fundamental en la **efectividad** de la intervención. Aunque en el diseño su papel está relacionado con la totalidad de las habilidades que se busca intervenir, su rol es clave en los siguientes procesos:

- Incentivar la aceptación del programa por parte de las familias.

- Motivar la participación y perseverancia de las familias en las actividades del programa. Lo que se afirma es que “seducir” a las familias es el primer paso para obtener una intervención exitosa.
- Poder detectar a tiempo si la focalización sugerida por el municipio se ajusta al perfil de beneficiarios del Programa. En este punto algunos de los ejecutores manifiestan una queja de que “bajar” a una familia del Programa no es tan simple ya que requiere coordinar con el municipio y el ADL, situación que no siempre se logra.
- La elección correcta de los grupos motores en el caso del componente comunidad.

Una vez superadas estas etapas, el papel del ejecutor se puede concentrar en el trabajo de las habilidades de interés para el programa. En este punto, lo que reconocen los beneficiarios/as es lo siguiente, en el caso del componente Familia:

- **Autoestima**, lo que los usuarios identifican como motivación para hacer frente a las dificultades de la vida: *“saber que uno tiene una familia, que uno no es solo... nada puede echar por tierra tus proyecciones, a futuro, a corto o mediano plazo, eso es lo que me decía... (Representante IEI)”*.
- **Proyecciones**: Imaginar y proyectar un futuro, *“uno tiene que fijarse metas a corto, a mediano y a largo plazo, no fijarse metas altas, pequeñas metas, pero tienes que ir cumpliéndolas y eso es lo que he ido haciendo poco a poco” (Entrevista beneficiario/a)*
- **Proyección, Autocuidado (administración de bienes), Autoestima (autoconocimiento)**. Esto se refleja en que los ejecutores orientan a las familias para identificar las necesidades y poder determinar cuáles eran las más urgentes y en las que ameritaba ocupar el fondo de inversión. Sumado a lo anterior, se entregaban consejos para hacer buen uso de los bienes adquiridos.

Es necesario mencionar que este efecto, al menos en los casos estudiados, resultó ser limitado, dado que la mayoría de las familias no podía recordar lo que era el plan de trabajo o relacionar la compra del bien con otras actividades del programa. Ello concuerda con la visión de los informantes de FOSIS, quienes señalaron que es uno de los temas más difíciles de trabajar con las familias.

En el caso del componente Comunidad, la visión de los usuarios señala que el papel del ejecutor fue clave en el desarrollo de las siguientes habilidades:

- **Relaciones interpersonales (Manejo de conflictos)**

- **Autocuidado (Relaciones sanas y productivas Administración de bienes)**
- **Proyección (Toma de decisiones Planificación y organización)**

Todas estas habilidades están relacionadas con el proceso de llevar a cabo la iniciativa comunitaria, en el que la comunidad debía llegar al consenso y decidir en qué se invertiría el fondo.

Finalmente se debe indicar el trabajo conjunto entre el ejecutor y el ADL es clave para hacer un uso eficiente de los recursos del programa. Por ejemplo, entre las familias o comunidades que participaron se menciona que algunas tuvieron actividades recreativas, mientras que otras no lo mencionan. Esto dependía de las iniciativas de ejecutores y ADL y la posibilidad de hacerlo en el marco del Programa.

4.4.3 El rol y características de los beneficiarios/as

Al respecto, dos elementos son necesarios de mencionar como factores que influyen en la **efectividad** del programa

a) Condiciones de base de las familias

El programa parte del supuesto de que los usuarios se encuentran en condiciones de salud adecuadas. Hubo más de un caso analizado en donde esta situación no era así, por lo que los usuarios mostraban poca adherencia hacia el programa. Tal como se indicó en el apartado actores involucrados, es responsabilidad de la correcta focalización de los usuarios, evitar esta situación.

Asimismo, se releva que la lógica de trabajo del Programa no aplica para familias monoparentales, no obstante, aparecen casos de este tipo.

b) Condiciones de base de las comunidades

El programa no puede hacerse cargo de realidades con alto grado de complejidad, tales como el narcotráfico. En este tipo de casos, la **efectividad** de la intervención es limitada, dado que las comunidades están divididas entre quienes participan y quienes no participan de esas actividades delictivas. Lo que se pudo observar es que se logran efectos a nivel de las familias que participan en el programa, en las habilidades:

- **Autoestima** Los vecinos se conocen entre sí, durante las actividades desarrolladas por el proyecto; comenzó a activarse la memoria del barrio; los vecinos valoran más su barrio y su comunidad.
- **Relaciones interpersonales (Relación con el entorno):** Para los participantes fue una instancia de compartir, de conversar acerca de la realidad común.

Por el contrario, el programa tiene efectos incluso contraproducentes en cuanto a **efectividad y sustentabilidad del desarrollo de las siguientes habilidades:**

- **Autocuidado (Administración de bienes):** las obras realizadas no logran mantenerse dado que los espacios mejorados son ocupados por los narcotraficantes y los vecinos se retiran de ellos.
- **Proyección (Planificación y organización):** las organizaciones se van sintiendo desesperanzadas, agotadas e impotentes ante la realidad que enfrentan.

4.4.4 *El entorno social*

En este aspecto, dos elementos son necesarios de mencionar como factores que influyen en la **efectividad** del programa.

a) Realidades inabarcables por el programa

Tal como se mencionó en el apartado anterior, dentro de la comunidad existen familias o grupos cuyo accionar perjudica al resto de la comunidad. En los casos en que estas situaciones se agravan, las posibilidades de intervenir del programa se reducen, dado que no está pensado para resolver situaciones de extrema gravedad. Es decir, la composición y dinámica de las comunidades en que se inserta el Programa constituyen factores del entorno social que obstaculizan o potencian ciertos resultados, siendo algunas de estas situaciones no abordables por el Programa (por ejemplo, el narcotráfico), por ende, suponen aspectos a considerar en la focalización del programa.

b) Condiciones del entorno laboral de los usuarios

Tiene importancia para la **efectividad** de la intervención, especialmente en el nivel de involucramiento de los beneficiarios. En las zonas rurales es más difícil que la gente participe, dado que la temporada de trabajo agrícola obliga a interrumpir la intervención y no está en manos de FOSIS ajustar el calendario a ese tipo de condiciones, Dado que una vez abierta la licitación es el evaluador externo quien debe analizar las propuestas antes de que FOSIS pueda intervenir. Si este evaluador externo se atrasa, todo el calendario de intervención se atrasa.

c) Condiciones del entorno geográfico de los usuarios

Las condiciones geográficas y la conectividad pueden jugar en contra de la realización de las actividades colectivas. Ello influye en la **efectividad** de la intervención, dado que se pudo constatar que los beneficiarios/as que no participaban de las actividades colectivas mostraban menor adherencia hacia el programa.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

El objetivo del Programa Acción es mejorar las condiciones de vida de las familias y comunidades en situación de pobreza y/o vulnerabilidad, a través de la habilitación. A partir de esta evaluación cualitativa, se concluye que el Programa sí ha generado cambios y procesos de cambio en familias y comunidades. Éste ha logrado producir efectos. Los que principalmente se manifiestan en el otorgamiento de herramientas, las que posibilitan un mejoramiento en las dinámicas de convivencia tanto en familias como en comunidades.

En el componente Familia, se generan mayores espacios de interacción familiar. Los que se traducen en dos etapas, que a veces ocurren simultáneamente. En una primera etapa, logran visibilizar, verbalizar y compartir frente a otras personas las fortalezas y debilidades que poseen como familias. Por ejemplo, se activan elementos que muchas veces las familias no han problematizado, no se han puesto a pensar que ha ocurrido al interior de la casa, cómo se están distribuyendo los roles, cómo se comunican. En una segunda, logran compartir buenas prácticas existentes al interior de las mismas. A modo de ejemplo, instauran lugares de estudio, espacios de juego o de convivencia familiar. Lo anterior, plantea que el programa tiene un impacto en mejorar los problemas de comunicación y en ayudar a construir relaciones sanas y productivas.

En el caso de las comunidades, se observan importantes casos de avance en las relaciones interpersonales así como autoestima entre los miembros de las comunidades, especialmente en la autovaloración que hacen de sus capacidades y “creerse el cuento” de que pueden emprender proyectos colaborativos. A través de los financiamientos (en Comunidad y Autogestión) se observan obras y espacios que apuntan a los objetivos del programa en cuanto a generar factores de protección (solidaridad, seguridad, apoyos) para las comunidades.

Metodológicamente, el Programa es coherente internamente y se ajusta a los objetivos buscados. Particularmente, destaca el financiamiento de proyectos que incluye cada componente. Efectivamente, la experiencia de los beneficiarios/as y otros actores vinculados a la implementación permite afirmar el efecto concreto que tiene este financiamiento en los resultados obtenidos: permite concretar el despliegue de habilidades como la proyección y toma de decisiones; más allá de lo material, dado que los montos no son de gran volumen, cumplen como “efecto demostración” de que aplicando ciertas habilidades se obtienen resultados. El programa no podría tener los resultados que

obtiene sin este elemento, que sirve de corolario para el proceso de intervención vivido por los beneficiarios/as.

Por su parte, la sostenibilidad de resultados ocurre. Por componente, se identifican los siguientes resultados que tienden a mantenerse en el tiempo:

LÍNEA	CAPACIDADES
Familia	<ul style="list-style-type: none"> • El aprendizaje relacionado al tema de crianza y convivencia en el hogar, específicamente el establecimiento de normas y la distribución de tareas al interior del hogar. • Capacidad de relacionamiento al interior de la familia, herramientas para el manejo de las relaciones familiares. • Capacidad de pensar a futuro, de plantearse proyectos.
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • La transformación de los grupos motores en organizaciones. • Manejo de las redes de servicios públicos. • Contacto con otras organizaciones. • “Mover” a la comunidad, motivar para la participación. • El aprendizaje de gestión de organizaciones y el manejo de recursos públicos.
Autogestión	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de recursos. • Idea de planificar la gestión a futuro, el impulso para proyectar a la organización. • Postulaciones a fondos.

Entre los principales factores que limitan la obtención de resultados y su sostenibilidad de resultados se encuentran:

- Familias “muy quebradas”, con problemas arraigados de violencia intrafamiliar.
- Familias con problemas de salud.
- Normalmente son mujeres las que participan, y aunque el programa intenciona la participación de otros miembros del grupo familiar, no se logra tal objetivo, limitando los posibles efectos de las dinámicas familiares que propone el Programa.
- Comunidades con situaciones de alta desconfianza entre vecinos.
- Comunidades con problemas de tráfico y/o delincuencia que merman la capacidad de las comunidades de apropiarse de los espacios comunes creados o reforzados en el marco del Programa.
- A nivel de diseño, destaca la falta de estrategias de fortalecimiento de resultados o sostenibilidad.

A continuación, se presentan conclusiones para cada dimensión de evaluación definida para este estudio:

a) Eficacia.

- Los distintos entrevistados institucionales manifiestan la correcta ejecución de las actividades para cada línea del Programa.
- Las actividades diseñadas y ejecutadas para cada línea del Programa tienden al cumplimiento de los objetivos trazados, habiendo coherencia interna para cada componente. A nivel de Programa, se observa un trabajo de integración entre los tres componentes del programa; sin embargo, la lógica del Programa está adecuada para los componentes Familia y Comunidad, y para Autogestión, tendría mayor coherencia incorporarlo como elemento dentro de Comunidad, antes que como un componente aparte, que puede tener beneficiarios/as diferentes. Es decir, en vista de lograr potenciar los resultados del Programa, el encadenamiento, al menos entre los componentes Comunidad y Autogestión, aparece como un asunto necesario desde el punto de vista de diseño, resultados y sostenibilidad. Si se avanza en esta línea, Familia y Comunidad debiesen calzar a nivel de focalización: familias de una misma comunidad.
- Se observa que se han generado procesos de cambio en las personas, las familias, y la dinámica de las comunidades, instalando en distinto grado las capacidades trabajadas y buscadas por el Programa. Esto significa que hay casos con mayor o menor grado de cumplimiento de objetivos, pero la tendencia es que el Programa sí logra algunos de los resultados buscados.
- Respecto de la contribución del programa a la reducción de vulnerabilidad y pobreza, se presentan opiniones divergentes. Por un lado, se expresa que la instalación de capacidades y vinculación a redes permitiría la contribución a mediano y largo plazo a reducir situaciones de pobreza. Por otro lado, la opinión apunta a que el Programa es más efectivo en reducir factores de riesgo y problemas de dinámicas psicosociales en las familias y comunidades, pero que no logra ser un puente para superar situaciones de pobreza, en la medida que no logra producir procesos de generación de ingresos. A nivel central, se declara que el programa no tiene por finalidad la generación de ingresos, no obstante la formulación del programa si contempla contribuir a tal logro. Esto abre un espacio para mejorar las definiciones programáticas. El programa logra en algunos casos, y con diferentes niveles de efectividad: crear, activar movilizar capitales social, físico y humano.

b) Sostenibilidad.

- La permanencia en el tiempo de los resultados tiende a existir en los casos entrevistados, tanto a nivel de Familia, Comunidad y Autogestión. Sin embargo, hay variabilidad de acuerdo a cada

experiencia. Es decir, hay casos en que los resultados se diluyen y los que permanecen son de menor impacto.

- El Programa no contempla en su metodología los medios y estrategias para observar la permanencia de resultados.
- Más importante que el punto anterior, en vista de los objetivos del programa, es la ausencia de una etapa adicional de “acompañamiento” que cuente con recursos y tiempos propios y que se oriente a reforzar o intencionar la sostenibilidad más allá del trabajo realizado durante el periodo de ejecución. Esto es clave para capitalizar la inversión de recursos inicial del programa en los beneficiarios/as. En otras palabras, la inclusión de una nueva etapa reforzaría los resultados y valorizaría la inversión en las etapas anteriores. De otro modo, si se diluyen los resultados, la inversión tiende a no ser rentable en cuanto a resultados sociales alcanzados.

c) Focalización.

- El programa tiene un método claro y validado de selección de beneficiarios/as. Los problemas aparecen en la selección última, en donde se presentan situaciones discrecionales a nivel municipal que influyen en la selección de casos. Además, se observa que hay familias cuyas características no son del todo apropiadas para el Programa: familias con problemas muy profundos de violencia o con situaciones de salud complejas, que impiden el despliegue habitual del Programa.
- Lo anterior tiene un contrapunto en la experiencia de los actores entrevistados, sobre todo ejecutores y beneficiarios/as; a saber, que la dispersión de familias seleccionadas puede disminuir los efectos del Programa a nivel de relacionamiento con el entorno. Asimismo, se observó que la vinculación con otras familias es un efecto que se diluye con el tiempo si es que éstas no son parte de una misma comunidad o localidad.
- Lo anterior, así como los demás resultados obtenidos en la evaluación, permiten concluir la relevancia de articular familias dentro de un mismo espacio físico, ya que permitiría generar sinergias desde el nivel familiar al comunitario, y viceversa.

d) Oportunidad.

- Las actividades y recursos suelen ejecutarse y entregarse oportunamente. No se registran situaciones graves o sistemáticas de problemas en esta dimensión. Ahora bien, los servicios que se ofrecen a los usuarios varían, de acuerdo a dos tipos de factores: la capacidad del

ejecutor de manejar eficientemente los recursos o sumar nuevos (sus redes de contacto) y el involucramiento del municipio.

e) Nivel de servicio.

- Desde los beneficiarios/as no se registran experiencias negativas con los ejecutores o ADL. Siendo calificada como “buena” la relación con estos profesionales. Comparativamente, los beneficiarios/as son quienes mejor evalúan el trabajo de los ejecutores, manifestando “gratitud” y “agradecimiento”.
- Desde los ejecutores, se entiende que el servicio entregado fue de acuerdo a los estándares que Fosis requirió. Es más, señalan que ellos ponen a disposición del Programa sus propias redes de contactos con el fin de aumentar los efectos en los beneficiarios/as, lo que también es reconocido por algunos ADL.

f) Satisfacción.

- En general, en las 3 líneas del Programa, ha habido un cumplimiento o superación de las expectativas al ingreso del Programa. Se considera como una experiencia valiosa, que entrega “algún resultado” a quienes optaron por participar en ella. Hay excepciones en los componentes de Comunidad y Autogestión, y que tendrían que ver con las características de las comunidades o grupos con que se trabajó o expectativas de financiamiento previas.
- En la totalidad de los casos se afirma que se trata de una experiencia recomendable. Lo que varía en las respuestas son las razones invocadas para sostener lo anterior. Se pueden identificar tres tipos de razones:
 - Beneficios a nivel de comunidad. Es posible lograr algún avance ya sea observable, como son obras de infraestructura, o avances más difíciles de observar, pero no menos valorados, como establecer una relación más enriquecedora entre los miembros de una comunidad. Esta relación también se puede traducir en beneficios concretos para cada vecino, y de hecho son reconocidos por los entrevistados. Tal es el caso de “poder salir a la calle tranquilo” y poder confiar en los vecinos.
 - Beneficios a nivel familiar: mejoran dinámicas familiares de convivencia, se desarrollan capacidades de proyección y toma de decisión sustentadas en la autoestima que logran las familias.

- Beneficios a nivel de individual: sirve para crecer como persona, escuchar otras opiniones, no encerrarse en la realidad individual o familiar. Se podría agregar que esto tienen un efecto “motivacional” que describen los beneficiarios/as; el impulso que entrega el Programa para enfrentar las dificultades.

g) Accesibilidad.

- El programa presenta diversidad de territorios en su ejecución: zonas urbanas, zonas rurales, zonas aisladas. En particular, de los casos analizados, en Biobío se registra un despliegue en zonas de difícil acceso. Vale decir, se cumple con un criterio de dar accesibilidad al Programa a familias y comunidades de diversos territorios con distintos grados de aislamiento.

h) Eficiencia y economía.

- Se registra una adecuada gestión de los recursos. Así lo reconocen los responsables del programa en FOSIS. Agregan que el trabajo de supervisión del ADL controla que el gasto se haga de manera eficiente; es decir se entregan los servicios de mayor calidad, al menor costo posible. Para ello han implementado métodos de control, como exigir tres cotizaciones cuando es necesario realizar gastos de mayor monto (como son las actividades de cierre). Uno de los ADL agrega un matiz en este punto. Las IEI con menor experiencia en la ejecución del programa, tienden a gastar menos del presupuesto que se les entrega. En la medida en que aumenta su experiencia con el programa tienden a gastar todo el presupuesto. Ello, de acuerdo al juicio del ADL, significa que están maximizando el uso de los recursos.
- En cuanto a los plazos se sostiene que no es posible salirse de ellos, por lo anterior, una de las críticas realizadas tanto por ejecutores como por los responsables a nivel FOSIS, radica en la extensión del plazo de ejecución. Se afirma que, especialmente en el caso de comunidad resulta muy exiguo, ya que la intervención se retira en el momento en que la comunidad está iniciando la ejecución del plan de trabajo comunitario. La extensión de las actividades más allá de los plazos fijados para la intervención, corresponde a iniciativa por parte de los propios ejecutores.

5.2 Recomendaciones

En vista de los resultados obtenidos y analizados, se plantea la siguiente batería de recomendaciones, divididas según su grado de impacto en el programa en términos de ajustes aplicables en la estructura actual o si obedecen a una mirada estratégica sobre cómo se entiende el Programa.

5.2.1 Recomendaciones estratégicas

RECOMENDACIÓN	DESCRIPCIÓN	PROBLEMA QUE ABORDA
Diseñar e implementar sistema de sostenibilidad de resultados (nueva etapa)	<p>Adicionar una nueva etapa metodológica con foco en reforzar la sostenibilidad de resultados obtenidos. Esta nueva etapa puede basarse en dos líneas complementarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Acompañamiento.</i> Tras el transcurso de 6 a 12 meses, iniciar acompañamiento con foco en la orientación y reforzamiento para el funcionamiento familiar y comunitario, manteniendo los aspectos positivos alcanzados al cierre de las etapas anteriores. • <i>Financiamiento.</i> Evaluar el desempeño de familias y organizaciones participantes en cuanto a proyectos implementados y determinar si ameritan una nueva oportunidad de acceder a un financiamiento para dar continuidad a los proyectos. Vale decir, establecer una segunda etapa de financiamiento para proyectos que así lo requieran dado su desempeño. 	<p>Sostenibilidad de los resultados, sobre todo en casos de comunidades que presentan nuevas oportunidades de desarrollo y que requieren de algún tipo de apoyo. Hay proyectos que quedan trunco o cuyo desarrollo abre nuevas oportunidades de desarrollo: proyectos de infraestructura que pueden complementarse con otras obras; o proyectos de uso y apropiación de espacios colectivos generados por los proyectos organizacionales.</p>
Definir a nivel de diseño e implementación la relación comunidad/familia	<p>Definir las hipótesis de intervención acerca de la relación entre familias y comunidad. Ello implica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir con mayor precisión el concepto de comunidad con el que se está operando. • Definir con mayor precisión la población beneficiaria, si es la que forma parte de las organizaciones o la que se beneficia con el trabajo de la organización. • Definir la prioridad del foco territorial-comunitario respecto del enfoque familiar. 	<p>El programa beneficia a organizaciones cuya actividad está orientada a la comunidad en la que se inserta (vía integración y entrega de servicios) y otras que no desarrollan vínculos con el resto de la comunidad, que de alguna manera se encierran en sí mismas. Asimismo, desde los ejecutores se manifiesta que la lógica comunitaria pudiese tener mayores efectos que la lógica familiar-individual, por ello, la idea de focalizar en comunidades y eventualmente el trabajo con familias en su interior, resulta como una alternativa válida, máxime cuando los beneficiarios</p>

RECOMENDACIÓN	DESCRIPCIÓN	PROBLEMA QUE ABORDA
	<p>Este último punto es clave, porque lo aconsejable dado los resultados, sería lograr encadenamientos de componentes Familia-Comunidad-Autogestión a fin de fortalecer dinámicas inter-familiares y comunitarias, y viceversa.</p>	<p>del componente Familia manifiestan como resultado valorado el vínculo con otras familias, a la vez que reconocen que eso no se sostiene dado que no son parte de una misma comunidad. También, dese los ADL se manifiesta que las experiencia de intervenir familias de un mismo territorio, incluso, ha presentado múltiples ventajas en términos de efectividad y eficiencia.</p>
Fortalecimiento de Mesas Territoriales (trabajo con la estructura de oportunidades)	<p>Desde los ejecutores se levanta la necesidad de mejorar o establecer la vinculación con organizaciones especializadas (educación, VIF, salud mental, liderazgo social, entre otras) y potenciar el entorno de desarrollo de las familias y comunidades en los territorios. Las Mesas Territoriales aparecen como la instancia propicia para tal tarea. Asimismo, la asistencia especializada se podría realizar durante todo el proyecto, no solo los últimos dos meses. Para evaluar en el corto tiempo si no resulta.</p> <p>Lo estratégico de esto es que sería un paso para lograr que el Programa trabaje con la estructura de oportunidades en que se insertan sus beneficiarios/as.</p>	<p>Las Mesas no aparecen como una instancia operativa, en particular para los ejecutores. De hecho, a juicio de los ADL, cuando el municipio se involucra en el componente comunitario, está presente en las mesas, en las reuniones y colabora con las actividades, el programa se desarrolla de mejor manera. Efectivamente, la coordinación con agentes externos como los municipios, depende del nivel de involucramiento de ciertos agentes claves tales como los encargados de DIDECO. La mayor complicación para que estos agentes se involucren radica en los horarios en que se desarrollan las actividades, los que operan después de la jornada laboral o los días sábado.</p>
Flexibilidad en la implementación de etapas	<p>Esta recomendación tiene dos aristas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Los tiempos para cada etapa de la metodología de trabajo están pre-definidos; flexibilizarlos apunta a poder evaluar en cada caso (de familia o comunidad) si amerita extender o acortar alguno de los plazos por etapa. 4. Hay casos en que la metodología es compleja de comprender y aplicar para el capital cultural que poseen algunas familias. Una alternativa es tener alguna opción de ejercicios para distintos tipos de familias según el capital sociocultural presente. 	<p>Hay familias o comunidades que por sus características requieren, por ejemplo, de menor trabajo para el diagnóstico que el establecido en el Programa, o bien, que la etapa de elaboración de proyecto requiera de más tiempo y lo que se acorte de la etapa de diagnóstico, sumar a la etapa final. Estas situaciones generan tensiones en la aplicación del programa y las obligaciones contractuales de los ejecutores.</p> <p>En otras ocasiones, la metodología cuesta que sea aprehendida por las familias lo que requiere de mayor tiempo de explicación antes que de ejecución propiamente tal.</p> <p>Vale decir, los tiempos intra ejecución pudiesen tener mayor flexibilidad de acuerdo a cada caso, y la extensión de la ejecución pudiese evaluarse en función de lograr cumplir ciertos objetivos mínimos de intervención.</p>

5.2.2 Recomendaciones específicas

RECOMENDACIÓN	DESCRIPCIÓN	PROBLEMA QUE ABORDA
Reforzar marco explicativo del Programa para todos los actores involucrados en su implementación	Dar coherencia al lenguaje explicativo que manejan los distintos actores involucrados en la ejecución del programa, de tal modo que nociones como, por ejemplo, capital social, sean entendidas del mismo modo por todos los involucrados. Esto influye directamente en cómo se comunica el Programa a beneficiarios/as y terceros.	Falta de lenguaje común entre los distintos niveles de involucrados. Desde Fosis, nivel central y regional se observa un discurso compacto a nivel explicativo y conceptual. Nivel de ADL y ejecutores, priman nociones prácticas, de la experiencia concreta, sobre todo en ejecutores, que no siempre expresan los objetivos en los mismos términos.
Definir resultados o capacidades específicas por línea programática	Contar con resultados esperados definidos para cada línea programática de acuerdo a las habilidades trabajadas. Esto daría pie para contar con posibles marcos lógicos por línea, identificando propósitos específicos y su contribución al fin del Programa.	Se definen las habilidades generales y específicas a trabajar por el Programa, sin embargo, no se especifican particularmente para cada línea de acción. Por ende, se abre un espacio para mejorar la precisión de resultados esperados por componente de acuerdo a cada capacidad abordada.
Incorporación del enfoque de género a nivel operacional como resultados esperados	El Programa ha mostrado resultados significativos en cuanto a relaciones de género y violencia intrafamiliar contra la mujer. Si bien el enfoque de género es parte del fundamento del Programa, su definición operativa en la metodología, como resultado a lograr, podría orientar, reforzar y trabajar sistemáticamente los resultados que se están obteniendo.	No es específicamente un problema lo que origina esta recomendación; más bien, es potenciar y visibilizar los resultados que en esta dimensión produce el Programa, pudiendo hacer más sistemático su seguimiento y sistematización para la institución.
Medición de resultados post egreso de los beneficiarios	El programa busca cambios o catalizar procesos cuya medición por definición no es inmediata, sino que requiere de tiempo para observar su instalación en las familias y comunidades. Es relevante contar con un sistema de evaluación post egreso que al menos contemple: <ul style="list-style-type: none"> • Observación cualitativa (barrido de breve entrevista semi-estructurada a beneficiarios/as) a los 6 meses de egreso. • Observación cualitativa al año del egreso. <p>Este modelo debiese articularse como insumo de información con la estrategia de acompañamiento propuesta como recomendación estratégica para el Programa.</p>	Incertidumbre sobre la sostenibilidad de resultados que permita ajustar los diseños de las líneas del Programa.
Encuentros inter-familiares	Las instancias inter-familiares han sido evaluadas positivamente por los distintos	Los beneficiarios/as declaran que uno de los resultados valorados fue el contacto

RECOMENDACIÓN	DESCRIPCIÓN	PROBLEMA QUE ABORDA
	actores entrevistados, tanto para el intercambio de experiencia como para formas redes entre pares. Se recomiendan actividades tales como: paseos inter-familiares; talleres inter-familiares recreativos y formativos. Intencionar los encuentros grupales de comunidades o familiar con potencial de establecer vínculos cooperativos.	con otras familias, no obstante, una vez concluido el Programa, esos lazos se diluyeron y sólo en casos puntuales se mantuvieron, perdiendo la oportunidad de potenciar el capital social de las familias.
Espacios de reflexión tripartitos	Generar las instancias, al menos en los cierres de cada periodo de ejecución, en que Encargados Fosis, ADL y ejecutores pudiesen reflexionar sobre el programa compartir aprendizaje, proponer ajustes, y sea una instancia de gestión del conocimiento que se está logrando con cada nueva ejecución.	Después que termina el programa y se entrega toda la documentación, se pierde el contacto entre los ejecutores y el Fosis. No hay un espacio de reflexión de las experiencias vividas, intercambiando ideas acerca del programa. No hay una gestión del conocimiento que desde la práctica se va generando.
Revisión de instrumentos de acuerdo a fines concretos para el programa	<p>En este nivel, lo que se recomienda es una revisión sistemática de los instrumentos y su función en el Programa Acción, con la finalidad de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con información que permita una evaluación rigurosa del Programa a nivel cuantitativo. • Optimizar los requerimientos de información a ejecutores y beneficiarios/as. • Mejorar la calidad de los instrumentos aplicados. <p>Esto implica evaluar la pertinencia de un instrumento cuantitativo, dado el tipo de esperado.</p>	<p>En la evaluación se observa una serie de críticas a los instrumentos del Programa, y que apuntan a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos con sesgos en la formulación de preguntas que quita validez a la información recogida. • Información relevante no recogida por el instrumento y que pudiese requerir de una aproximación cualitativa, que se transforme en información con mayor validez y de utilidad para todos los actores involucrados. • Carga de trabajo burocrático que se suma a lo que el Programa exige en cuanto a documentación y rendiciones que deben realizarse en el tiempo de la intervención.

ANEXOS

1. Instrumento para Beneficiarios Acción en Familia

DIMENSIÓN	VARIABLES	GUIÓN
		<p>Saludo inicial y se explica el objetivo del estudio. Se pasa el consentimiento para su revisión y firma. Luego:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificación de los entrevistados: Para comenzar, les pediría si pueden presentarse brevemente señalando su nombre, edad y cuántas personas componen su familia. <p>A continuación iremos haciendo algunas preguntas para invitarles a participar. Aquí no hay respuestas buenas ni malas, sino que la experiencia que uds. tienen. Es eso lo que queremos destacar.</p>
RESULTADOS	Tipos de resultados	<ul style="list-style-type: none"> Lo primero es invitarles a pensar en el momento en que terminó el programa y que nos cuenten qué logros obtuvieron. [PREGUNTA DE RESPUESTA ESPONTÁNEA. EL OBJETIVO ES IDENTIFICAR TODOS LOS LOGROS QUE OBTUVIERON SIN UNA CLASIFICACIÓN PREVIA. LUEGO, INTENCIONAR RESPUESTA CON DOS RONDAS DE SONDEO. PARA EVITAR REDUNDANCIA, SE TENDRÁ CUIDADO POR NO VOLVER A PREGUNTAR POR ASPECTOS YA MENCIONADOS EN LA PRIMERA RESPUESTA ESPONTÁNEA. INTENCIONAR CON LAS SIGUIENTES PREGUNTAS PARA LOS CASOS NO MENCIONADOS: <ul style="list-style-type: none"> Autoestima: ¿Se sienten con más confianza y respeto consigo mismos? ¿Qué ocurrió con los otros miembros de la familia en este aspecto? Relaciones personales: ¿Creen que han logrado relacionarse de mejor forma con las personas con quienes suele interactuar en la vida cotidiana? (Por ejemplo: manejan mejor los conflictos; son más solidarios). Autocuidado: ¿Sientes que cuidan más de sí mismos? ¿Qué la familia se cuida más a sí misma? ¿Hay más cuidado por sus pertenencias físicas y usos que se le dan (capital físico)? Proyección: ¿Se sienten capaces de visualizar opciones para mejorar la situación actual y planear el futuro? Género: ¿Sienten que ha cambiado en algo la forma de ver el rol de la mujer y el hombre al interior de la familia? ¿En qué situaciones lo notan? Oportunidades: ¿El programa les vinculó con alguna oferta de otros programas o instituciones públicas o privadas? ¿Cuál? O, ¿les permitió conocer otras instancias que pudiesen ayudarles en mejorar sus condiciones de vida? ¿Cuáles? Capital social: ¿Han podido conocer personas y establecer vínculos fuera de la familia gracias al programa? ANOTAR LISTA DE RESULTADOS). TERCERA RONDA DE SONDEO: ¿Sólo esos logros? ¿En términos de ingreso, trabajo, salud, educación, dirían que algo se logró por participar del programa? Ahora, ¿Para qué dirían que les sirvieron tales logros?

DIMENSIÓN	VARIABLES	GUIÓN
		<ul style="list-style-type: none"> • Y al ingresar al programa, ¿qué expectativas tenían? ¿Se cumplieron? ¿Por qué? • ¿Qué creen ustedes que faltó realizar para obtener más o mayores logros como comunidad? (SE REFIERE A ACCIONES, ACTIVIDADES, GESTIONES, ETC.)
SOSTENIBILIDAD	Permanencia de resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Ya vimos los logros al momento de término del programa (<i>RECORDAR CON LISTA DE LOGROS</i>). Ahora les pregunto: ¿Cuáles de estos logros se mantienen hasta ahora? • ¿Por qué creen que algunos de estos resultados desaparecieron y otros no? • ¿La participación en el programa les ha ayudado a emprender nuevos desafíos? ¿Cómo cuáles? (APUNTA A LA AUTONOMÍA LOGRADA) • CONFRONTACIÓN EMOCIONAL-PROYECCIÓN: ¿Cómo se imagina su familia en 5 años más? ¿Cómo se siente con esa imagen futura? ¿Por qué?
DISEÑO DEL PROGRAMA	Teoría del cambio	<ul style="list-style-type: none"> • ASOCIACIÓN ESPONTÁNEA: Ahora, vamos a hacer el siguiente juego. Yo les mencionaré una palabra o frase, y Uds. me dirán lo primero que se les viene a la mente (primero ejemplo con “SOL”): “Malas condiciones de vida”. Luego; “Buenas condiciones de vida”. • Considerando las malas condiciones de vida que han señalado, ¿piensan que se pueden mejorar? ¿Cómo? (INDAGAR EN ASPECTOS INDIVIDUALES (por ejemplo: sólo depende de cada uno) Y CONTEXTUALES (por ejemplo: apoyos externos u otras condiciones del entorno que consideren relevante en ámbitos como cultura, servicios, oportunidades laborales, etc.)
	Implementación	<ul style="list-style-type: none"> • Ahora, considerando el trabajo que realizaron, ¿qué acciones del programa recuerdan más y les parecieron significativas? ¿Por qué? • ¿Cómo fue la experiencia de elaborar el Plan de Trabajo Familiar? ¿Por qué tiene esa opinión? • Y en general, ¿cómo evaluarían la experiencia de haber participado del programa? ¿Lo recomendaría a otra persona? ¿Por qué?
ACTORES INVOLUCRADOS	Coordinación de actores	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Con qué instituciones y/o personas trabajaron durante el proyecto? ¿Qué rol cumplían? ¿Cómo calificarían su relación con ellos?) • ¿Tuvieron relación con otras familias del programa? ¿Cómo fue su relación con ellas? • ¿Cómo fue la relación con el profesional con el cual trabajaron? (<i>PROFUNDIZAR EN IMPACTO EN EL LOGRO DE LOS RESULTADOS E INVOLUCRAMIENTO DE ELLOS</i>)
BENEFICIARIOS	Participación de los beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo dirían que fue la motivación de la familia ante las actividades del programa? ¿Mejóro, empeoró con el tiempo? • ¿Cómo fue la participación de la familia? ¿Quiénes participaron? ¿Qué los motivó?
ENTORNO	Estructura de oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo describiría el sector en que viven: cómo son las familias, la seguridad, el acceso a salud, trabajo, educación u otros servicios públicos? • ¿Cómo cree que este entorno juega a favor o en contra de conseguir logros en el programa y mantenerlos en tiempo?
		<p>Finalmente, para cerrar, quisiéramos saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué mejorarían? ¿Cómo? (INDAGAR EN PRESTACIONES, DURACIÓN, APOYOS, ENTRE OTROS).

DIMENSIÓN	VARIABLES	GUIÓN
		<ul style="list-style-type: none">• ¿Qué es lo que más destacan? ¿Por qué? Cierre y agradecimientos.

2. Instrumento para Beneficiarios Acción en Comunidad

DIMENSIÓN	VARIABLES	GUIÓN
		<p>Saludo inicial y se explica el objetivo del estudio. Se pasa el consentimiento para su revisión y firma. Luego:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificación de los entrevistados: Para comenzar, les pediría si pueden presentarse brevemente señalando su nombre, edad y cuántas personas componen su familia. <p>A continuación iremos haciendo algunas preguntas para invitarles a participar. Aquí no hay respuestas buenas ni malas, sino que la experiencia que Uds. tienen. Es eso lo que queremos destacar.</p>
RESULTADOS	Tipos de resultados	<ul style="list-style-type: none"> Lo primero es invitarles a pensar en el momento en que terminó el programa y que nos cuenten qué logros obtuvieron. [PREGUNTA DE RESPUESTA ESPONTÁNEA. EL OBJETIVO ES IDENTIFICAR TODOS LOS LOGROS QUE OBTUVIERON SIN UNA CLASIFICACIÓN PREVIA. LUEGO, INTENCIONAR RESPUESTA CON DOS RONDAS DE SONDEO. PARA EVITAR REDUNDANCIA, SE TENDRÁ CUIDADO POR NO VOLVER A PREGUNTAR POR ASPECTOS YA MENCIONADOS EN LA PRIMERA RESPUESTA ESPONTÁNEA. INTENCIONAR CON LAS SIGUIENTES PREGUNTAS PARA LOS CASOS NO MENCIONADOS:: <ul style="list-style-type: none"> Autoestima: ¿Se sienten con más confianza como comunidad? ¿Qué ocurrió con los otros miembros de la comunidad en este aspecto? ¿Se valora ser parte de la comunidad? Relaciones personales: ¿Creen que han logrado relacionarse de mejor forma con las personas con quienes suele interactuar en la vida cotidiana en la comunidad? (Por ejemplo: manejan mejor los conflictos; son más solidarios; relación con el entorno). Autocuidado: ¿Sienten que como comunidad se cuidan más de sí mismos? ¿Hay más cuidado por los bienes físicos y usos que se le dan (capital físico) en la comunidad? Proyección: ¿Se sienten capaces de visualizar opciones para mejorar la situación actual y planear el futuro de la comunidad? ¿Ha mejorado la organización de la comunidad para llevar adelante algún plan común? Género: ¿Sienten que ha cambiado en algo la forma de ver el rol de la mujer y el hombre en la comunidad? ¿En qué situaciones lo notan? Oportunidades: ¿El programa les vinculó con alguna oferta de otros programas o instituciones públicas o privadas? ¿Cuál? O, ¿les permitió conocer otras instancias que pudiesen ayudarles en mejorar sus condiciones de vida? ¿Cuáles? Capital social: ¿Han podido conocer personas y establecer vínculos fuera de la familia gracias al programa? Identidad: ¿Piensan que ahora hay más identidad con la comunidad? ¿Qué las personas se sienten más parte de ella?

DIMENSIÓN	VARIABLES	GUIÓN
		<ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Se ha identificado liderazgos en la comunidad? ¿Se ha mejorado la capacidad de trabajar en equipo? ¿Se mejorado la capacidad para administrar recursos en la comunidad? • ANOTAR LISTA DE RESULTADOS).TERCERA RONDA DE SONDEO: ¿Sólo esos logros? ¿En términos de ingreso, trabajo, salud, educación, recreación, dirían que algo se logró por participar del programa? • <u>Ahora, ¿Para qué dirían que les sirvieron tales logros?</u> • Y al ingresar al programa, ¿qué expectativas tenían? ¿Se cumplieron? ¿Por qué? • ¿Qué creen (SE REFIERE A ACCIONES, ACTIVIDADES, GESTIONES, ETC.) ustedes que faltó realizar para obtener más o mayores logros como comunidad?
SOSTENIBILIDAD	Permanencia de resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Ya vimos los logros al momento de término del programa (<i>RECORDAR CON LISTA DE LOGROS</i>). Ahora les pregunto: ¿Cuáles de estos logros se mantienen hasta ahora? • ¿Por qué creen que algunos de estos resultados desaparecieron y otros no? • ¿La participación en el programa les ha ayudado a emprender nuevos desafíos? ¿Cómo cuáles? • CONFRONTACIÓN EMOCIONAL-PROYECCIÓN: ¿Cómo se imagina su comunidad en 5 años más? ¿Cómo se siente ante esa imagen de futuro? ¿Por qué?
DISEÑO DEL PROGRAMA	Teoría del cambio	<ul style="list-style-type: none"> • ASOCIACIÓN ESPONTÁNEA: Ahora, vamos a hacer el siguiente juego. Yo les mencionaré una palabra, y Uds. me dirán lo primero que se les viene a la mente (primero ejemplo con “SOL”): “Malas condiciones de vida”. Luego; “Buenas condiciones de vida” • Considerando las malas condiciones de vida que han señalado, ¿piensan que se pueden mejorar? ¿Cómo? (INDAGAR EN ASPECTOS INDIVIDUALES (por ejemplo: sólo depende de cada uno) Y CONTEXTUALES (por ejemplo: apoyos externos u otras condiciones del entorno que consideren relevante en ámbitos como cultura, servicios, oportunidades laborales, etc.)
	Implementación	<ul style="list-style-type: none"> • Ahora, considerando el trabajo que realizaron, ¿qué opinan del programa y las acciones que emprendieron como comunidad?? • ¿Cómo fue la experiencia de elaborar el Plan de Trabajo Comunitario? • Y en general, ¿cómo evaluarían la experiencia de haber participado del programa? ¿Lo recomendaría a otra persona? ¿Por qué?
ACTORES INVOLUCRADOS	Coordinación de actores	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Con qué instituciones y/o personas trabajaron durante el proyecto? ¿Qué rol cumplían? ¿Cómo calificarían relación con ellos?) • ¿Cómo fue su relación con las otras familias? • ¿Cómo fue la relación con el profesional con el cual trabajaron? (<i>PROFUNDIZAR EN IMPACTO EN EL LOGRO DE LOS RESULTADOS E INVOLUCRAMIENTO DE ELLOS</i>)
BENEFICIARIOS	Participación de los beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo dirían que fue la motivación de la comunidad ante las actividades del programa? ¿Mejóro, empeoró con el tiempo? ¿Por qué? • ¿Cómo fue la participación de la comunidad? ¿Quiénes participaron? ¿Qué y/o quién los motivó?

DIMENSIÓN	VARIABLES	GUIÓN
ENTORNO	Estructura de oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo describiría el sector en que viven, cómo son las familias, la seguridad, el acceso a salud, trabajo, educación u otros servicios públicos? • ¿Cómo cree que este entorno juega a favor o en contra de conseguir los logros en el programa y mantenerlos en tiempo?.
		<p>Finalmente, para cerrar, quisiéramos saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué mejorarían? ¿Cómo? (INDAGAR EN PRESTACIONES, DURACIÓN, APOYOS, ENTRE OTROS). • ¿Qué es lo que más destacan? ¿Por qué? <p>Agradecer y terminar.</p>

3. Instrumento para funcionarios FOSIS

DIMENSIÓN	VARIABLES	GUIÓN
		<p>Saludo inicial y se explica el objetivo del estudio. Se pasa el consentimiento para su revisión y firma. Luego:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificación de los entrevistados: Me podría señalar su nombre y cargo dentro de la institución. <p>Para comenzar, quisiéramos abordar el aspecto central que ocupa a este estudio, a saber: resultados y su sostenibilidad, y luego conversar sobre factores que inciden en tales aspectos.</p>
RESULTADOS	Tipos de resultados	<ol style="list-style-type: none"> Lo primero es saber, de acuerdo al manejo que tiene de cada línea del programa: ¿Piensa que se han generado procesos de cambio en las personas y las familias, y la dinámica de las comunidades que apunten a reducir su pobreza y vulnerabilidad? ¿Cuáles? ¿Existieron resultados por etapa de la intervención? (VER CUADRO DE APOYO PARA INTENCIONAR PREGUNTAR) En esta línea, de un modo más concreto y específico: ¿Qué resultados son los que se obtienen en cada líneas del programa al momento del egreso en cuanto a habilidades generales y específicas trabajadas? (REVISAR CUADRO DE APOYO PARA INTENCIONAR RESPUESTAS MÁS ESPECÍFICAS) ¿Ha observado resultados en otras áreas, como género, capital social, empleo, ingresos, entre otros? ¿Por qué se han dado? ¿Cuáles de estos resultados son no-esperados, están fuera de lo que el programa busca intencionalmente? ¿Qué creen ustedes que faltó realizar para obtener más o mayores logros como comunidad? (SE REFIERE A ACCIONES, ACTIVIDADES, GESTIONES, ETC.)
SOSTENIBILIDAD	Permanencia de resultados	<ol style="list-style-type: none"> Una vez identificados los resultados obtenidos al egreso, la pregunta es: ¿Quedan instaladas las capacidades suficientes para que la familia y comunidad mantengan esos resultados? ¿Por qué? EN CASO DE UNA RESPUESTA NEGATIVA: ¿Qué cree que faltó para que así sea? ¿cómo se podría haber realizado? Luego de la etapa de acompañamiento, ¿qué resultados persisten en cada línea programática? ¿Cuáles no? ¿Han aparecido resultados no esperados? ¿Por qué? ¿Cuáles?
DISEÑO DEL PROGRAMA	Teoría del cambio	<ol style="list-style-type: none"> De acuerdo al programa Acción: ¿Qué es pobreza y vulnerabilidad? ¿Cómo se sale de ellas según el programa? Considerando lo que señala y resultados del programa, ¿diría que se está cumpliendo el objetivo del programa y sus líneas? ¿Por qué? (OBJETIVO PROGRAMA ACCIÓN: Mejorar las condiciones de vida de las familias y comunidades en situación de pobreza y/o vulnerabilidad, a través de la habilitación.) ¿Qué otros enfoques se pueden utilizar dado el problema que aborda el programa? ¿Por qué? Ahora bien, ¿el diseño del programa se hace cargo de la sostenibilidad de resultados? SEGÚN RESPUESTA NEGATIVA, APLICAR: ¿Cómo y de qué manera podría hacerse cargo en cada línea? (INDAGAR ÁMBITOS: instrumental (prestaciones, recursos) y teórico (falta algo))

DIMENSIÓN	VARIABLES	GUIÓN
	Implementación	<p>13. ¿Cuánto tiempo dedica aprox. a la ejecución del programa? ¿Qué tareas le ocupan más tiempo? ¿Es suficiente? ¿Por qué?</p> <p>14. La presentación del programa que hace el ejecutor como primera actividad, ¿podría incidir en la participación y en los resultados obtenidos?</p> <p>15. Ahora, en cuanto a selección de beneficiarios: ¿Cómo se seleccionan los territorios y familias? ¿Qué opinión le merece este proceso?</p> <p>16. ¿Por qué hay casos con valores de índices en LB tan altas? ¿Tiene sentido la intervención en estos casos? ¿Por qué?</p> <p>17. ¿El programa se ejecutó de acuerdo a las condiciones previstas, línea a línea? ¿Por qué?</p> <p>18. ¿Qué aspectos de la implementación (procesos) diría que son claves en la consecución de los objetivos de cada línea? ¿Por qué? En esta misma línea de contribución a los objetivos: ¿Cuáles son los aspectos más fuertes y los que requieren trabajarse?</p> <p>19. ¿Propondría otra forma de ordenar la intervención? U, ¿otra estructura con otras etapas, por ejemplo? ¿cuáles o cómo sería?</p>
	Eficiencia (Sólo aplicar encargados y nivel central de FOSIS)	<p>20. ¿Cómo se valoriza el costo de ejecución del programa y sus líneas? ¿Qué medidas se implementan para obtener los servicios a un menor costo y que sean de calidad?</p> <p>21. ¿Hay diferencia entre el presupuesto ejercido al término del presente ejercicio fiscal y el presupuesto asignado?</p> <p>22. ¿Cómo se aseguran que el monto transferido mediante proyectos de la línea de Autogestión se inviertan en lo comprometido? ¿Hay casos en que esto no haya ocurrido? ¿Cómo se procede?</p>
	Adecuación de indicadores e instrumentos	<p>23. Considerando la medición de resultados: ¿Los indicadores del programa miden el cumplimiento de los objetivos del programa? ¿Por qué?</p> <p>24. ¿Los instrumentos del programa (cuestionarios y fichas) capturan la información relevante para el programa? ¿Por qué?</p> <p>25. De los resultados del programa, ¿alguno de los queda fuera del radar de indicadores y/o instrumentos actuales? ¿Cuáles? ¿Por qué pasa esto?</p>
ACTORES INVOLUCRADOS	Rol de Instituciones Ejecutoras Intermediarias (IEI)	<p>26. ¿Las características del servicio entregado corresponden con las especificadas por bases? ¿Qué diferencias se encuentran en este punto? ¿Qué aspectos positivos y/o negativos se presentan en este aspecto?</p> <p>27. ¿Podría describir cómo es la supervisión a las IEI? ¿Qué aspectos reforzaría? ¿En qué aspectos diría que aporta el proceso de supervisión?</p> <p>28. ¿Qué riesgos se observan en el trabajo con IEI respecto de lo que el programa espera y pudiesen subsanarse a priori? (LEVANTAR PROCESOS CRÍTICOS)</p> <p>29. Entonces, ¿qué esperaría de un ejecutor de calidad?</p>
	Coordinación de actores	<p>30. ¿Qué actores participan de la implementación del programa? (INDAGAR EN DISTINTOS NIVELES Y ROLES DE FOSIS Y OTROS MÁS)</p> <p>31. ¿Qué actores siempre deberían ser aliados estratégicos de este tipo de intervención?</p>

DIMENSIÓN	VARIABLES	GUIÓN
		<p>32. ¿Cómo evaluaría la coordinación? ¿Cómo mejorarla? ¿En qué aspectos de la ejecución y consecución de los resultados afecta?</p> <p>33. ¿Cómo se puede conjugar la calidad de ejecutores en lugares en que no existe oferta de empresas o consultoras?</p>
BENEFICIARIOS	Participación de los beneficiarios	<p>34. ¿Cómo describiría el nivel de involucramiento de las personas beneficiarias del programa en sus distintas líneas? ¿En qué medida afecta la consecución de resultados y su sostenibilidad?</p> <p>35. ¿Qué elementos del programa favorecen el involucramiento y cuáles lo obstaculizan?</p> <p>36. ¿En qué etapa hay mayor participación de beneficiarios? ¿Por qué cree que se da esto?</p>
ENTORNO	Estructura de oportunidades	<p>37. Considerando que las familias y comunidades se insertan en determinados entornos con ciertas condiciones sociales, económicas, culturales, de seguridad pública, de servicios públicos y privados en general, incluso condiciones geográficas/naturales relacionadas a recursos naturales, accesibilidad, la pregunta es: ¿Cómo estas condiciones juegan a favor o en contra de los resultados obtenidos en el programa y su sostenibilidad?</p> <p>38. ¿Cree que se deberían abordar estas condiciones del entorno? ¿Para qué? ¿por qué?</p>
		Finalmente, para cerrar, quisiéramos saber si tiene algún <u>aprendizaje o recomendación</u> que hacer sobre el diseño del programa y sus líneas, su implementación o instrumentos asociados (INDAGAR EN CÓMO IMPLEMENTAR).

4. Instrumento para Instituciones Ejecutoras Intermediarias

DIMENSIÓN	VARIABLES	GUIÓN
		<p>Saludo inicial y se explica el objetivo del estudio. Se pasa el consentimiento para su revisión y firma. Luego:</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificación de los entrevistados: Me podría señalar su nombre y cargo dentro de la institución. <p>Para comenzar, quisiéramos abordar el aspecto central que ocupa a este estudio, a saber: resultados y su sostenibilidad, y luego conversar sobre factores que inciden en tales aspectos.</p>
RESULTADOS	Tipos de resultados	<ol style="list-style-type: none"> Lo primero es saber, de acuerdo al manejo que tiene de cada línea del programa: ¿Se han generado procesos de cambio en las personas y las familias, y la dinámica de las comunidades que apunten a reducir su pobreza y vulnerabilidad? ¿Cuáles? ¿Por qué se han producido? En esta línea, de un modo más concreto y específico: ¿Qué resultados son los que se obtienen en cada líneas del programa al momento del egreso en cuanto a habilidades generales y específicas trabajadas? (REVISAR CUADRO DE APOYO PARA INTENCIONAR RESPUESTAS MÁS ESPECÍFICAS - Anexo) ¿Ha observado resultados en otras áreas, como género, capital social, empleo, ingresos, entre otros? ¿Por qué se han dado?. ¿Cuáles de estos resultados son no-esperados, están fuera de lo que el programa busca intencionalmente? ¿Qué creen ustedes que faltó realizar para obtener más o mayores logros como comunidad? (SE REFIERE A ACCIONES, ACTIVIDADES, GESTIONES, ETC.)
SOSTENIBILIDAD	Permanencia de resultados	<ol style="list-style-type: none"> Una vez identificados los resultados obtenidos al egreso, la pregunta es: ¿Quedan instaladas las capacidades suficientes para que la familia y comunidad mantengan esos resultados? ¿Cuáles? ¿Por qué no todas? ¿Por qué ocurre esto? Luego de la etapa de acompañamiento, ¿qué resultados persisten en cada línea programática? ¿Cuáles no? ¿Han aparecido resultados no esperados? ¿Por qué? ¿Qué faltaría para lograr mayor sostenibilidad de resultados? ¿Por qué?
DISEÑO DEL PROGRAMA	Teoría del cambio Sentido del programa	<ol style="list-style-type: none"> Considerando los resultados del programa, ¿diría que se está cumpliendo el objetivo del programa y sus líneas? En este sentido, ¿el diseño metodológico contribuye a los objetivos buscados? ¿Por qué? (OBJETIVO PROGRAMA ACCIÓN: Mejorar las condiciones de vida de las familias y comunidades en situación de pobreza y/o vulnerabilidad, a través de la habilitación.) Desde su experiencia, considerando las 4 habilidades generales trabajadas ¿el enfoque de habilidades para la vida logra dar cuenta del problema que quiere abordar el programa y sus líneas? Ahora bien, desde su rol e IEI, ¿cómo el programa se hace cargo de la sostenibilidad de resultados? SEGÚN RESPUESTA, APLICA: ¿Cómo podría hacerse cargo en cada línea? (INDAGAR ÁMBITOS: instrumental (prestaciones, recursos) y teórico (falta algo))
	Implementación	<ol style="list-style-type: none"> La presentación del programa que hace el ejecutor como primera actividad, ¿podría incidir en la participación y en los resultados obtenidos?

DIMENSIÓN	VARIABLES	GUIÓN
		<p>14. ¿Por qué hay casos con LB tan altas? ¿Tiene sentido la intervención en estos casos? ¿Por qué?</p> <p>15. ¿Cómo seleccionan los profesionales que participan? ¿Qué perfil buscan? ¿Son de dedicación exclusiva? ¿Cuántos casos toman cada uno?</p> <p>16. ¿El programa se ejecutó de acuerdo a las condiciones previstas, línea a línea?</p> <p>17. ¿Qué aspectos de la implementación del diría que son claves en la consecución de los objetivos de cada línea? En esta misma línea de contribución a los objetivos: ¿Cuáles son los aspectos más débiles o que requieren trabajarse?</p>
	Pertinencia de indicadores e instrumentos	<p>18. ¿Qué opinión le merecen los cuestionarios y fichas que aplican para cada línea? ¿Cómo es su aplicación? (TRABAJAN CON EL ÍNDICE DE HABILITACIÓN, PERO EL OBJETIVO ES NO SITUAR LA PREGUNTA EN EL ÍNDICE, DE MODO DE AMPLIAR EL HORIZONTE DE POSIBLES ASPECTOS NO EVALUADOS O MEDIDOS A LA FECHA. PRIMERO IDENTIFICAR INDICADORES E INSTRUMENTOS, Y LUEGO VOLVER UNO A UNO, SEPARANDO POR LÍNEA ACCIÓN EN FAMILIA Y ACCIÓN EN COMUNIDAD).</p> <p>19. ¿Los instrumentos miden el cumplimiento de los objetivos del programa? ¿Por qué? EN CASO DE RESPUESTA NEGATIVA: ¿Qué no se está midiendo? ¿Cómo podría hacerse?</p> <p>20. Ahora, en cuanto al índice de Habilitación y sus subíndices, ¿qué opinión les merece? ¿Capturan los resultados del programa? ¿Alguno de los resultados queda fuera del radar de indicadores y/o instrumentos actuales?</p>
ACTORES INVOLUCRADOS	Rol de Instituciones Ejecutoras Intermediarias (IEI)	<p>21. Del servicio que prestan, ¿cuáles son los aspectos más difíciles de implementar? ¿Por qué?</p> <p>22. ¿Podría describir el tipo de supervisión que realizó el profesional FOSIS? ¿Qué aspectos reforzaría? ¿En qué aspectos diría que aporta el proceso de supervisión?</p> <p>23. ¿Qué riesgos se observan en el trabajo que realizan respecto de lo que el programa espera y pudiesen subsanarse a priori? (LEVANTAR PROCESOS CRÍTICOS)</p>
	Coordinación de actores	<p>24. ¿Qué actores participan de la implementación del programa? (INDAGAR EN DISTINTOS NIVELES Y ROLES DE FOSIS Y OTROS MÁS)</p> <p>25. ¿Cómo evaluaría la coordinación? ¿Cómo mejorarla? ¿En qué aspectos de la ejecución y consecución de los resultados afecta? (INDAGAR COORDINACIÓN CON FOSIS).</p> <p>26. ¿Qué actores siempre deberían ser aliados estratégicos de este tipo de intervención?</p> <p>27. ¿En qué etapa del trabajo pudiese ser más pertinente la coordinación con otros actores? ¿Por qué? ¿Con quiénes?</p>
BENEFICIARIOS	Participación de los beneficiarios	<p>28. ¿Cómo describiría el nivel de involucramiento de las personas beneficiarias del programa en sus distintas líneas? ¿En qué medida afecta la consecución de logros y su permanencia en el tiempo?</p> <p>29. ¿Qué elementos del programa favorecen el involucramiento y cuáles lo obstaculizan?</p>

DIMENSIÓN	VARIABLES	GUIÓN
ENTORNO	Estructura de oportunidades	<p>30. Considerando que las familias y comunidades se insertan en determinados entornos con ciertas condiciones sociales, económicas, culturales, de seguridad pública, de servicios públicos y privados en general, incluso condiciones geográficas/naturales relacionadas a recursos naturales, accesibilidad, la pregunta es: ¿Cómo estas condiciones juegan a favor o en contra de los resultados obtenidos en el programa y su sostenibilidad?</p> <p>31. ¿Cree que se deberían abordar estas condiciones del entorno? ¿Para qué? ¿por qué?</p>
		<p>32. Finalmente, para cerrar, quisiéramos saber si tiene algún <u>aprendizaje</u> o <u>recomendación</u> que hacer sobre el diseño del programa y sus líneas, su implementación o instrumentos asociados (INDAGAR EN MODO DE IMPLEMENTACIÓN).</p>

5. Instrumento para Ejecutores beneficiarios (Línea de Autogestión)

DIMENSIÓN	VARIABLES	GUIÓN
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo inicial y se explica el objetivo del estudio. Se pasa el consentimiento para su revisión y firma. Luego: 2. Identificación de los entrevistados: Me podría señalar su nombre y cargo dentro de la institución. 3. Para comenzar, quisiéramos abordar el aspecto central que ocupa a este estudio, a saber: resultados y su sostenibilidad, y luego conversar sobre factores que inciden en tales aspectos.
RESULTADOS	Tipos de resultados	<ol style="list-style-type: none"> 4. Lo primero es invitarles a pensar en el momento en que terminó el programa y que nos cuenten qué logros obtuvieron. [PREGUNTA DE RESPUESTA ESPONTÁNEA. EL OBJETIVO ES IDENTIFICAR TODOS LOS LOGROS QUE OBTUVIERON SIN UNA CLASIFICACIÓN PREVIA. LUEGO, INTENCIONAR RESPUESTA CON DOS RONDAS DE SONDEO. PARA EVITAR REDUNDANCIA, SE TENDRÁ CUIDADO POR NO VOLVER A PREGUNTAR POR ASPECTOS YA MENCIONADOS EN LA PRIMERA RESPUESTA ESPONTÁNEA. INTENCIONAR CON LAS SIGUIENTES PREGUNTAS PARA LOS CASOS NO MENCIONADOS: <ol style="list-style-type: none"> a. Autoestima: ¿Se sienten con más confianza como comunidad? ¿Qué ocurrió con los otros miembros de la comunidad en este aspecto? ¿Se valora ser parte de la comunidad? b. Relaciones personales: ¿Creen que han logrado relacionarse de mejor forma con las personas con quienes suele interactuar en la vida cotidiana en la comunidad? (Por ejemplo: manejan mejor los conflictos; son más solidarios; relación con el entorno). c. Autocuidado: ¿Sienten que como comunidad se cuidan más de sí mismos? ¿Hay más cuidado por los bienes físicas y usos que se le dan (capital físico) en la comunidad? d. Proyección: ¿Se sienten capaces de visualizar opciones para mejorar la situación actual y planear el futuro de la comunidad? ¿Ha mejora la organización de la comunidad para llevar adelante algún plan común? e. Género: ¿Sienten que ha cambiado en algo la forma de ver el rol de la mujer y el hombre en la comunidad? ¿En qué situaciones lo notan? f. Oportunidades: ¿El programa les vinculó con alguna oferta de otros programas o instituciones públicas o privadas? ¿Cuál? O, ¿les permitió conocer otras instancias que pudiesen ayudarles en mejorar sus condiciones de vida? ¿Cuáles? g. Capital social: ¿Han podido conocer personas y establecer vínculos fuera de la familia gracias al programa? h. Identidad: ¿Piensan que ahora hay más identidad con la comunidad? ¿Qué las personas se sienten más parte de ella? i. ¿Se ha identificado liderazgos en la comunidad? ¿Se ha mejorado la capacidad de trabajar en equipo? ¿Se mejorado la capacidad para administrar recursos en la comunidad? j. ANOTAR LISTA DE RESULTADOS).TERCERA RONDA DE SONDEO: ¿Sólo esos logros? ¿En términos de ingreso, trabajo, salud, educación, dirían que algo se logró por participar del programa?

DIMENSIÓN	VARIABLES	GUIÓN
		<p>5. <u>Ahora, ¿Para qué dirían que les sirvieron tales logros?</u></p> <p>6. Y al empezar con el programa, ¿qué expectativas tenían? ¿Se cumplieron? ¿Por qué?</p> <p>7. ¿Qué creen ustedes que faltó realizar para obtener más o mayores logros como comunidad? (SE REFIERE A ACCIONES, ACTIVIDADES, GESTIONES, ETC.)</p>
SOSTENIBILIDAD	Permanencia de resultados	<p>8. Ya vimos los logros al momento de término del programa (RECORDAR CON LISTA DE LOGROS). Ahora les pregunto: ¿Cuáles de estos logros se mantienen hasta ahora?</p> <p>9. ¿Por qué creen que algunos de estos resultados desaparecieron y otros no?</p> <p>10. ¿La participación en el programa les ha ayudado a emprender nuevos desafíos? ¿Cómo cuáles? (AUTONOMÍA)</p> <p>11. CONFRONTACIÓN EMOCIONAL-PROYECCIÓN: ¿Cómo se imagina su comunidad en 5 años más? ¿Cómo se siente con esta imagen futura? ¿Por qué?</p>
DISEÑO DEL PROGRAMA	Teoría del cambio Sentido del programa	<p>12. Según su opinión, ¿cómo se mejora la vida en la comunidad? ¿Cree que esta idea de mejora que Ud. tiene calza con lo que el programa de FOSIS busca? ¿Por qué? ¿Cree que los logros alcanzados coinciden con lo que el programa busca?</p> <p>13. ¿De qué manera FOSIS podría aportar a mantener los logros que ustedes como grupo obtuvieron? (INDAGAR ÁMBITOS: instrumental (prestaciones, recursos) y teórico (falta algo))</p>
	Implementación	<p>14. ¿Cómo fue el proceso de postulación al Fondo? ¿Qué les pareció?</p> <p>15. ¿Les parece bien esto de postular a fondos? ¿Por qué? ¿Qué esperarían?</p> <p>16. ¿Cómo evaluarían la experiencia de haber participado del programa?</p> <p>17. ¿Cómo fue la relación entre los líderes o dirigentes de la comunidad? ¿Cómo fue la relación de estos con el grupo? Y, ¿cómo fue la relación entre el grupo que participó del proyecto?</p> <p>18. ¿Qué expectativas tenían antes del programa? ¿Sienten que se cumplieron? ¿Por qué?</p> <p>19. ¿Qué es lo que más les gustó del programa?</p> <p>20. ¿Conocen otros fondos a los cuales postular?</p>
ACTORES INVOLUCRADOS	Coordinación de actores	<p>21. ¿Con qué otros actores (organizaciones, grupos o instituciones) se relacionaron en el marco del proyecto? (INDAGAR EN DISTINTOS NIVELES Y ROLES DE FOSIS Y OTROS MÁS)</p> <p>22. ¿Cómo fue la relación con FOSIS?</p> <p>23. ¿Cómo cree que la relación con otros actores y con FOSIS mismo ayudó o dificultó los logros que querían del proyecto?</p> <p>24. ¿Qué actores siempre deberían ser aliados estratégicos de este tipo de proyectos?</p>
BENEFICIARIOS	Participación de los beneficiarios	<p>25. ¿Cómo dirían que fue la motivación de la comunidad ante las actividades del programa? ¿Mejóro, empeoró con el tiempo? ¿Por qué?</p> <p>26. ¿Cómo fue la participación de la comunidad? ¿Quiénes participaron? ¿Qué y/o quién los motivó?</p> <p>27. ¿En qué medida esto ayuda o no la consecución de logros y su permanencia luego que se acaba el programa?</p>

DIMENSIÓN	VARIABLES	GUIÓN
ENTORNO	Estructura de oportunidades	28. ¿Cómo describiría el sector en que viven, cómo son las familias, la seguridad, el acceso a salud, trabajo, educación u otros servicios públicos? 29. ¿Cómo cree que este entorno juega a favor o en contra de conseguir los logros en el programa y mantenerlos en tiempo?
		30. Finalmente, para cerrar, quisiéramos saber: 31. ¿Qué mejorarían? ¿Cómo? 32. ¿Qué es lo que más destacan? ¿Por qué? (INDAGAR EN MODO DE IMPLEMENTACIÓN).

6. Lista de entrevistados no beneficiarios

TIPO ACTOR	REGIÓN	NOMBRE	ORGANIZACIÓN
Jefatura de programa	V	Marina Pinto	FOSIS
Jefatura de programa	RM	Claudia Urrutia	FOSIS
Jefatura de programa	VIII	Paulina Fuentes	FOSIS
ADL	V	Mónica Tapia	
ADL	V	Pamela Gorichon	
ADL	RM	Carmen Jara	
ADL	RM	Fernanda Hinojosa	
ADL	VIII	Jaime Rodriguez	
ADL	VIII	Flor Irene Ávila	
IEI	V	Juan Carlos Avila	ASEPROSAN
IEI	V	Paula Varela	
IEI	V	Alejandro Sepulveda Peña	ESA
IEI	V	Carla Meyer	GALERNA
IEI	V	Soledad Bustamanta Farias (Oscar)	CIDETS
IEI	V	Óscar Chávez	
IEI	V	Patricia Prado Traverso	SENDA
IEI	RM	María Teresa Carvajal y	SODEM Ltda.
IEI	RM	Patricia Silva González	Corporación SODEM
IEI	RM	Patricio Neira Tapia	SENDA
IEI	RM	Lucio Díaz Dúmenez	CEC
IEI	RM	Julio González	GEPSO Ltda.
IEI	VIII	Nelson González	CEDCAP
IEI	VIII	Pedro Pantoja	Ñuble Consultora
IEI	VIII	Bernardo Guíñez	EFAS Consultores
Subdirección	CENTRAL	Cristian Troncoso Alarcon	FOSIS
Encargada Autogestión	CENTRAL	Ximena Gómez	FOSIS
Encargada de programa	CENTRAL	Dusanka Ivulic	FOSIS

7. Lista de entrevistados beneficiarios

TIPO DE ACTOR	REGIÓN	NOMBRE	COMPONENTE
BENEFICIARIO	Biobío	Daniela Sepúlveda	COMUNIDAD
BENEFICIARIO	Biobío	Yorka Espinoza	COMUNIDAD
BENEFICIARIO	Biobío	Ivonne Díaz	FAMILIA
BENEFICIARIO	Biobío	Jacqueline García	FAMILIA
BENEFICIARIO	Biobío	Brunilde Vera	FAMILIA
BENEFICIARIO	Biobío	Nayadet Castagnoli	FAMILIA
BENEFICIARIO	RM	Claudia Funes	AUTOGESTIÓN
BENEFICIARIO	RM	Sergio Vidal	AUTOGESTIÓN
BENEFICIARIO	RM	Loreto Torres	AUTOGESTIÓN
BENEFICIARIO	RM	Leonel Barrera	AUTOGESTIÓN
BENEFICIARIO	RM	Anabel Aguirre	AUTOGESTIÓN
BENEFICIARIO	RM	Andrea Vargas	AUTOGESTIÓN
BENEFICIARIO	RM	Isolina Corvalán	AUTOGESTIÓN
BENEFICIARIO	RM	Pilar Luengo	COMUNIDAD
BENEFICIARIO	RM	Verónica García	COMUNIDAD
BENEFICIARIO	RM	Rosana Apablaza	COMUNIDAD
BENEFICIARIO	RM	Georgina Serrano	FAMILIA
BENEFICIARIO	RM	Lucerina Serrano	FAMILIA
BENEFICIARIO	RM	Magnolia Vásquez	FAMILIA
BENEFICIARIO	RM	Lidia Avilés	FAMILIA
BENEFICIARIO	RM	Beatriz Lusci	FAMILIA
BENEFICIARIO	RM	Jeannette Godoy	FAMILIA
BENEFICIARIO	Valparaíso	María José Santibáñez	FAMILIA
BENEFICIARIO	Valparaíso	Oriena Bello	FAMILIA
BENEFICIARIO	Valparaíso	Guillermo Bustamante	FAMILIA
BENEFICIARIO	Valparaíso	Gabriela Aliaga	AUTOGESTIÓN
BENEFICIARIO	Valparaíso	Natalie Sabando	AUTOGESTIÓN
BENEFICIARIO	Valparaíso	Mauricio Tapia	AUTOGESTIÓN
BENEFICIARIO	Valparaíso	Juana Azócar	COMUNIDAD
BENEFICIARIO	Valparaíso	Violeta Gallardo	COMUNIDAD
BENEFICIARIO	Valparaíso	Luisa Muñoz	COMUNIDAD

* Casos en agenda, en proceso de ejecución.