

Fondo de Solidaridad e Inversión Social

Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Documento Metodológico Variables de Intervención

Programa Acción Fortalecimiento de la vida en Comunidad 2020

Departamento de Estudios Evaluación y Gestión del Conocimiento
Subdirección de Desarrollo e Innovación

Contenido

I.	Introducción.....	3
II.	Modelo de evaluación de resultados FOSIS	4
	a. Evaluación de resultados	4
	b. Registro de Información. Sistema Nacional de Usuarios (SNU)	5
	¿Qué es el SNU?	5
	Registro de datos generales en SNU.....	7
III.	Diseño del programa	11
	a. Descripción	11
IV.	Registro de información	13
	ANEXO 1. APLICACIÓN TEST DE HABILITACION	14
	ANEXO 2. SITUACIÓN OCUPACIONAL	17
	Para efectos del adecuado registro de los valores de esta variable, se incorporan sus definiciones:	17

I. Introducción

El presente documento tiene por objetivo orientar a ejecutores de los programas FOSIS en las características del modelo de evaluación de resultados durante el periodo 2020-2021

En específico, se espera facilitar tanto el levantamiento de información en terreno como su ingreso al Sistema Nacional de Usuarios (SNU), herramienta informática que aglutina toda la información relevante de **familias** del programa Acción, componente "Fortalecimiento de la Vida en Comunidad" de FOSIS.

La información levantada permite evaluar tanto la gestión como los resultados de los programas. Para ello anualmente se define un conjunto de características para cada familia. Estas características se expresan -para los fines del análisis- en variables. Una variable es una característica que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de adoptar diferentes valores medibles y observables. Su valor está dado por las hipótesis en que cada intervención se sustenta en el marco de la política pública de superación de la pobreza.

Mediante esta información es posible establecer un perfil de familia, así como también dimensionar el cambio producido en ellas, fruto de las intervenciones.

II. Modelo de evaluación de resultados FOSIS

a. Evaluación de resultados

La evaluación de resultados es el análisis de los efectos que tiene una intervención sobre un determinado grupo de familias. Su propósito es conocer, en un tiempo relativamente corto y maximizando los recursos disponibles, la situación en que las familias se encuentran después de participar en un proyecto o programa social. Lo anterior se realiza midiendo las brechas respecto de la situación inicial. La evaluación de resultados se realiza en FOSIS desde el año 2004 y se basa en la medición de un conjunto de indicadores que año a año son elaborados por el Departamento de Estudios de la Subdirección de Desarrollo e Innovación (SDI) y la Subdirección de Gestión de Programas (SGP).

El punto de partida en una evaluación de este tipo es el análisis de la estrategia institucional y los objetivos de cada programa. Estos representan la situación que se desea obtener al final del período de duración de la intervención. A partir de esos objetivos se diseña la batería de indicadores que darán cuenta del nivel de logro.

Para recoger la información se debe recurrir a técnicas y metodologías simples y acordes al tipo de intervención realizada. Estas pueden ir desde encuestas hasta entrevistas en profundidad. La información sistematizada permite hacer análisis descriptivos del programa y/o identificar resultados y sus posibles causas.

Los indicadores son de 2 tipos:

- Variables de caracterización: Corresponden a aquellas variables sociodemográficas que permiten hacer un diagnóstico común para todas las familias que participan del programa de FOSIS.
- Variables de la intervención: Son aquellas variables que permiten un diagnóstico específico para cada familia de acuerdo con los objetivos del programa en que participa y también son aquellas donde se espera observar un cambio producto de la intervención.

Los instrumentos de registro de información tienen un módulo común a todos los programas. Estos elementos comunes permiten caracterizar a las familias de FOSIS y comparar resultados entre distintos programas. Entre estas variables encontramos; nivel educacional, composición familiar, pertenencia a pueblos indígenas, etc.

La metodología de evaluación empleada por FOSIS incluye la medición de las variables de interés en 2 momentos de la intervención:

1. Al inicio, o ingreso al programa, con el fin de caracterizar la situación de las familias previamente a recibir los servicios del programa. Esto se definirá como Línea Base (LB).
2. Al término del programa, es decir, cuando la familia termina su intervención. Esto se definirá como Línea de Salida (LS).

Figura 1: Modelo de evaluación de resultados FOSIS

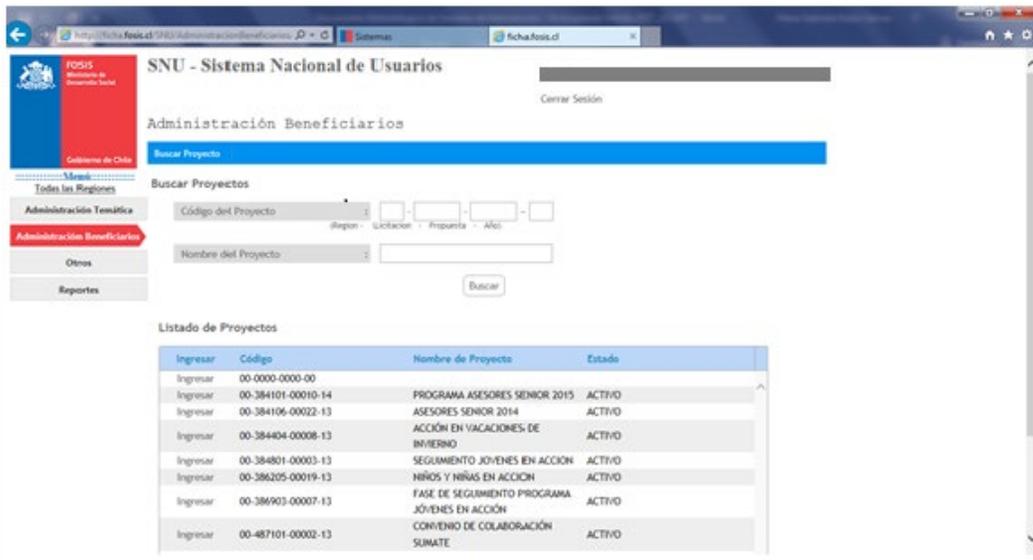


b. Registro de Información. Sistema Nacional de Usuarios (SNU)

¿Qué es el SNU?

El Sistema Nacional de Usuarios es la herramienta informática que permite el registro y monitoreo de información relevante respecto a programas y familias. El SNU de FOSIS es una herramienta de gran utilidad para la gestión programática, en la medida que el ingreso de la información sea oportuno y que los canales de supervisión y su verificación de sean efectivos.

Figura 2: Pantalla de inicio SNU



Las distintas personas que interactúan con el Sistema Nacional de Usuarios FOSIS comprenden tanto a funcionarios de la institución, como también a empresas u organizaciones externas que tienen a su cargo familias de algún programa.

El Sistema Nacional de Usuarios FOSIS contempla tres tipos de funciones y dentro de ellas es posible asumir distintos roles.

Figura 3. Funciones dentro del SNU



Para este componente, no se utiliza IDS (Instrumento de Diagnóstico de Selección), ya que no se realiza diagnóstico previo a la intervención; todos los diagnósticos que el programa ACCION realiza son parte de la intervención de las primeras etapas de trabajo. Lo que se utiliza en esta estrategia de intervención para levantar la información de las variables y sus valores, es un instrumento denominado "FICHA DE REGISTRO DE USUARIOS", el que se aplica al inicio (LB) y al final (LS) de la intervención. Una vez levantada la información en terreno a través de este instrumento, en el

domicilio de la familia o mediante canales remotos (teléfono, videollamada, etc.), el ejecutor podrá acceder a este sistema en la función de **Registro de la Información** con el rol de **Ejecutor**. Será el responsable de ingresar al Sistema Nacional de Usuarios (SNU) la información de cada familia de los proyectos a su cargo. **Este rol sólo tiene acceso a administrar las familias que le son asociadas.**

El sistema está diseñado para ingresar los valores iniciales (línea base o T0) y guardar la información de la familia respectiva sin necesidad de ingresar valores finales (línea de salida o T1) los cuales sólo serán llenados una vez terminada la intervención.

Es **importante** considerar:

- ✓ Al ingresar el Rut del usuario/a, este se debe escribir sin puntos pero si con guion del dígito verificador.
- ✓ Se debe llenar todos los casilleros de respuestas en el SNU, de lo contrario, el sistema no dejará avanzar en el ingreso de la información. (Ej.; de LB a LI y de LI a LS)
- ✓ La toma y registro de información en los sistemas de FOSIS es parte integral de la intervención programática, por tanto, se debe considerar el registro de la totalidad de las familias atendidas.
- ✓ Los registros de Línea de Salida (LS) del SNU nos permiten medir el cumplimiento de los objetivos de los programas.
- ✓ Todas las familias que terminan la intervención ("Terminados") deben contar con línea de salida.

Registro de datos generales en SNU

1) Registro de personas: Como parte del proceso de registro todas las intervenciones registrarán la siguiente información de el o la representante de su familia:

- Rut
- Apellido paterno
- Apellido materno
- Nombres
- Sexo
- Fecha de nacimiento
- Nacionalidad
- Etnia

2) Datos de contacto: Para cada familia se deberá registrar información de contacto para supervisión.

- Dirección
- Región
- Comuna
- Zona (geográfica)
- Estado civil
- Teléfono fijo
- Teléfono celular
- E-mail

- 3) Registro de características de la comunidad donde viven las familias: Dado que el SNU no tiene aún la forma de registrar las variables de caracterización de una comunidad, para este componente en especial, se usará el ingreso de información de una comunidad en los datos de "Organización" con el Rut 0000000-0

SNU - Sistema Nacional de Usuarios Cerrar Sesión

Administración Beneficiarios

Buscar Proyecto

Ficha Beneficiario Organización

Datos del Proyecto

Código del Proyecto	: 13-387503-00658-19
Nombre del Proyecto	: FORTALECIENDO_NUESTRA_COMUNIDAD
Agrupación de Beneficiarios	: Ingresar Beneficiarios
Región	: METROPOLITANA

Datos del Beneficiario

Rut	:	<input type="text"/>
Tipo Organización	:	Organizaciones Comunitari... ▾
Razón Social	:	CLUB ADULTO MAYOR
Nombre de Fantasía	:	<input type="text"/>
Descripción	:	CLUB ADULTO MAYOR
Beneficiario Puente	:	NO ▾
Observaciones	:	<input type="text"/>

Datos del Beneficiario para este Proyecto DesAsociar

Dirección	:	<input type="text"/>
Región	:	METROPOLITANA
Comuna	:	<input type="text"/> ▾
Zona	:	<input type="text"/> ▾
Giro	:	Seleccionar ▾
Personería	:	<input type="text"/>
Teléfono	:	0000
Celular	:	<input type="text"/>
E-mail	:	<input type="text"/>

- 4) De la misma manera, el registro de características de los hogares de las familias se ingresará al SNU como "Integrantes de la organización", es decir, cada integrante de la organización será una familia de la comunidad.

SNU - Sistema Nacional de Usuarios Cerrar Sesión

Administración Beneficiarios

Buscar Proyecto

Ficha Beneficiario Integrante de Organización

Datos del Proyecto

Código del Proyecto	: 13-387503-00658-19
Nombre del Proyecto	: FORTALECIENDO_NUESTRA_COMUNIDAD
Agrupación de Beneficiarios	: Ingresar Beneficiarios
Región	: METROPOLITANA

Datos del Beneficiario

Rut	:	<input type="text"/>
Apellido Paterno	:	<input type="text"/>
Apellido Materno	:	<input type="text"/>
Nombres	:	<input type="text"/>
Sexo	:	<input type="text"/>
Fecha de Nacimiento	:	07/05/1940 <input type="text"/>
Nacionalidad	:	CHILENA <input type="text"/>
Etnia	:	Sin Etnia <input type="text"/>
Beneficiario Puente	:	NO <input type="text"/>
Observaciones	:	<input type="text"/>

Datos del Beneficiario para este Proyecto

Dirección	:	FRESIA 946 <input type="text"/>
Región	:	METROPOLITANA
Comuna	:	PAINE <input type="text"/>
Zona	:	RURAL <input type="text"/>
Estado Civil	:	Viudo/a <input type="text"/>
Teléfono	:	74027773 <input type="text"/>
Celular	:	<input type="text"/>
E-mail	:	<input type="text"/>

III. Diseño del programa

a. Descripción

La unidad de intervención del programa siempre es la FAMILIA y el foco de la intervención de la estrategia Fortalecimiento de la Vida en Comunidad son las relaciones que se dan entre las familias que viven en una misma comunidad y/o la relación de cada una con su entorno. La implementación de esta estrategia articula cuatro etapas de intervención, que, complementadas entre sí, permiten a cada familia desarrollar un proceso de mejoramiento de sus condiciones de vida en forma integral.

A través de esta intervención el programa contribuye al desarrollo de habilidades sociales que permiten aportar al mejoramiento de las condiciones de vida de las familias.

Las habilidades sociales que trabaja el programa y sobre las que impacta a través de la intervención son:

1. **Autoestima:** es la capacidad de tener confianza y respeto por sí misma/o. Es la base que permite sentirse valioso y capaz, por lo que depende de cómo uno se ve a sí misma/o y la retroalimentación del entorno. Se compone de los siguientes elementos:
 - a. Autoconocimiento: Es el reconocimiento de la propia historia, temores, necesidades, recursos y habilidades. Saber qué piensan, por qué actúan y qué sienten dadas sus características, sean éstas agradables o desagradables. Permite reconocer que se es parte de una familia y entorno comunitario e integrarse a ellos.
 - b. Autovaloración: Es la habilidad para valorar y otorgar respeto a sí misma/o y al entorno familiar y comunitario del que se es parte. Aporta una mirada positiva de las capacidades de sí misma/o y de las otras personas.
2. **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 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:
 - a. Manejo de conflictos: es la habilidad que se tiene para reconocer los conflictos y la capacidad de enfrentarlos a través del uso de estrategias no violentas.
 - b. Solidaridad social: es la habilidad de comunicarse asertivamente con otra persona, empatizar con su historia, experiencias, necesidades y afectos, para construir y aportar al bienestar común.

3. **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:
 - a. Relaciones sanas y productivas: cuidado que una persona, familia y/o comunidad tiene de las relaciones que establece con otras personas y que permitan un desarrollo social y personal.
 - b. Salud biopsicosocial: es la capacidad que una persona, familia y/o comunidad tiene de cuidar de sí misma, su estructura y su identidad.
 - c. Administración de bienes: es la capacidad que una persona, familia y/o comunidad tiene de cuidar sus pertenencias físicas, el adecuado uso o estado de éstos permite aportar al bienestar material de las personas, familias y comunidades.
4. **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:
 - a. Toma de decisiones: Se refiere a aquellas habilidades que nos facilita manejar constructivamente las decisiones respecto a nuestras vidas y del entorno social producto de analizar información y experiencias de manera objetiva y contextual. Esto puede tener consecuencias para el bienestar, si las decisiones no se toman en forma activa y evaluando opciones.
 - b. Planificación y organización: Es la habilidad que los integrantes de una familia y/o comunidad tiene para definir una estructura y acciones precisas en plazos determinados con el fin de obtener un logro mayor.

El instrumento que recoge la información en relación con estas habilidades es el **TEST DE HABILITACION** y que a contar de este año es parte de la ficha de registro de usuarios.

Este Test está construido en base a las afirmaciones que una familia debe calificar en una escala Likert (1 a 7), según su nivel de acuerdo con la afirmación. Se entenderá que la nota 1 representa estar "totalmente en desacuerdo" y la nota 7 representa estar "completamente de acuerdo".

El test debe ser aplicado con mucha rigurosidad para asegurar que el puntaje obtenido en los 2 momentos de la medición -línea base y línea de salida- permita estimar el nivel de "habilitación" de la familia. A través de la intervención, se espera que el puntaje obtenido en línea de salida (LS) sea

mayor al puntaje obtenido en línea base (LB). Cuando se cumple esta condición, se estima que una familia **ha mejorado su habilitación**.

El cálculo del puntaje del test de habilitación se realiza mediante la suma del puntaje de todos los ítems (afirmaciones). Esta es una suma simple (se puede usar en Excel la función SUMA o la Autosuma predeterminada en la barra de herramientas) ya que todos los ítems tienen la misma ponderación, es decir, pesan lo mismo en el resultado final. Así, la posible mejora en la habilitación de la familia se medirá mediante la diferencia entre puntaje de Línea de Salida y puntaje de Línea Base. Una diferencia positiva, es decir mayor o igual a 1 punto ($> 0 = 1$) indicará una mejora en la habilitación.

Para asegurar una adecuada aplicación de este instrumento favor revisar ANEXO 1 del presente documento

IV. Registro de información

Para el registro de información de usuarios /as del programa Acción, FOSIS ha dispuesto el instrumento "ficha de registro de usuarios" que incluye el TEST de HABILITACION,

Figura 8: Instrumentos para el Registro de Información de Usuarios del Programa Acción Fortalecimiento de la Vida en Comunidad.



Una vez que la información es levantada a través de cada uno de los instrumentos ya sea en forma presencial o remota, esta deberá ser cargada en el Sistema Nacional de Usuarios (SNU) de acuerdo con el código de proyecto entregado por FOSIS al ejecutor.

ANEXO 1. APLICACIÓN TEST DE HABILITACION

Para la persona facilitadora:

Antes de comenzar, se recomienda leer con atención las orientaciones señaladas a continuación, las cuales tienen por finalidad lograr la aplicación adecuada del instrumento:

1. El cuestionario de habilitación debe ser aplicado a la persona representante del grupo familiar, o, en su defecto, alguna persona adulta de la familia.
2. Leer el guion descrito en voz alta antes de leer las afirmaciones del cuestionario.
3. No es auto aplicación, la persona facilitadora es quien debe leer cada una de las afirmaciones del test.
3. Utilice un tono de voz suave y pausado.
4. Lea cada una de las afirmaciones, de tal forma cómo se encuentran redactadas. No simplifique ni tampoco realice una interpretación de estas.
5. Si la persona integrante de la familia no comprendió la afirmación proceda a efectuar una nueva lectura y en ningún caso efectúe una explicación y/o interpretación de ella.
6. Debe ir registrando la respuesta inmediatamente en el documento del test.

Leer para la familia/representante de la familia:

(Si la aplicación del test es lo primero que realiza al iniciar la sesión, comience con el siguiente relato 1 y luego siga con el número 2)

Relato 1: Muy buenos... (días, tardes, noches). Soy... (nombre de la persona facilitadora) y nos vimos el... (fecha del encuentro anterior) /conversamos el... (fecha de la llamada telefónica anterior) en relación a su participación en el programa acción (pasar a relato 2).

(Si la aplicación del test es continuación de los datos de la ficha de registro se procede al siguiente relato:)

Relato 2: Como parte de su participación en el programa ACCION (*o en este programa*), agradecemos nos dé su opinión a cada una de las afirmaciones que leeré de este cuestionario (persona facilitadora se lo muestra; puede entregar una copia del test).

Es importante mencionar que todas las personas opinan, piensan y actúan de diferentes maneras, por lo que no existen respuestas buenas ni malas; todas las opiniones son relevantes. Necesito que me pueda responder considerando lo que usted y su familia piensan y opinan, con libertad y confianza. La respuesta que usted entregue no va a impedir que usted participe en el programa y tampoco va a impedir que reciba el apoyo y orientación al cual usted y su familia pueden acceder. Las respuestas entregadas son totalmente confidenciales, me ayudarán a conocer y comprender su realidad y me permitirán mejorar el trabajo realizado.

Usted actuará como representante de su familia y su respuesta debe intentar considerar la opinión de todos sus integrantes.

A continuación, le leeré una serie de afirmaciones; debe escucharlas cuidadosamente y seleccionar el valor entre 1 a 7 que más se acerca como respuesta:

- El 1 es Totalmente en desacuerdo
- El 2 es en desacuerdo
- El 3 es Ligeramente en desacuerdo
- El 4 es Ni acuerdo ni en desacuerdo
- El 5 es Ligeramente de acuerdo
- El 6 es de acuerdo y,
- El 7 es totalmente de acuerdo.

(Persona facilitadora muestra en el test el puntaje. Si es telefónica la aplicación, repite dos veces cada puntaje y su significado).

En caso de que usted no comprenda la afirmación, le pedimos nos pueda indicar y la volveremos a realizar

Realicemos la siguiente actividad de ejemplo:

Frase: "A mi familia le gusta ir al cine"

- Si la frase es **muy diferente** a lo que su familia hace, es decir **"Con mi familia nunca vamos al cine"**, la opción es **"totalmente en desacuerdo"** que corresponde al **valor 1**.
- Si la frase es **diferente** a lo que su familia hace, es decir **"Con mi familia ocasionalmente vamos al cine"** la opción es **"en desacuerdo"** que corresponde al **valor 2**.

- Si la frase es **un poco diferente** a lo que su familia hace, es decir **“Con mi familia pocas veces vamos al cine”**, la opción es **“ligeramente en desacuerdo”** que corresponde al **valor 3**.
- Si la frase es **neutra**, es decir **“Con mi familia nos da lo mismo ir o no ir al cine”** la opción es **“ni de acuerdo ni en desacuerdo”** que corresponde al **valor 4**.
- Si la frase es **un poco parecida** a lo que su familia hace, es decir **“Con mi familia algunas veces vamos al cine”** la opción es **“ligeramente de acuerdo”** que corresponde al **valor 5**.
- Si la frase es **parecida** a lo que su familia hace, es decir **“Con mi familia generalmente vamos al cine”** la opción es **“de acuerdo”** que corresponde al **valor 6**.
- Y si la frase coincide con el encabezado, es decir **siempre va al cine**, la opción es **“totalmente de acuerdo”** que corresponde al **valor 7**.
- En el caso que **no sepa qué responder**, deberá elegir una de las opciones señaladas en la tarjeta, que represente lo más cercano a la opinión de su grupo familiar.

Hasta ahora si tiene alguna duda le pedimos me pueda indicar.

Recuerde que para contestar necesito que escuche cuidadosamente cada una de las afirmaciones y responda con un valor entre 1 y 7, seleccionando la opción de respuesta que más se acerque a lo que piensan de cada frase.

ANEXO 2. SITUACIÓN OCUPACIONAL

Para efectos del adecuado registro de los valores de esta variable, se incorporan sus definiciones:

Construcción Situación Ocupacional 2020

Registro de postulaciones – Instrumento de Diagnóstico
Sistema Nacional de Usuarios

