



ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

## EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN RECIBIDA POR PARTICIPANTES DEL “PROGRAMA FAMILIAS” DE LA COMUNA DE RECOLETA

---

Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado en Gobierno y Gestión Pública  
Trabajo de Grado para optar al grado de Administrador Público

**Alumnas :** Neddy Karina Dennis Dennis  
Cristina Viviana Salgado Carter

**Profesora Guía:** Hilda Carrera Gamonal

SANTIAGO, ENERO 2020

## AGRADECIMIENTOS

Este trabajo es fruto del reconocimiento y apoyo que ofrecen las personas que nos acompañan diariamente. Por lo tanto, son muchos quienes han contribuido para la conclusión de esta etapa.

Primeramente queremos agradecer a Jorge por su paciencia, comprensión y constante amor.

A nuestras familias en especial a nuestros padres, hermana y cuñado por estar incondicionalmente.

Así también, agradecemos a nuestros compañeros (a) de trabajo, quienes nos ayudaron a desarrollar este proyecto, teniendo la disposición para entregar información sobre los participantes del Programa y además, el poder cubrirnos en los momentos en que no podíamos cumplir con algunas obligaciones laborales.

A la abuela, quien nos dio la posibilidad de flexibilizar horarios de trabajo para poder asistir a clases, y la planificación de actividades que ayudaron a distendernos de las responsabilidades adquiridas.

Gracias a nuestras amigas quienes se dieron el espacio de compartir, escuchar y contenernos en momentos difíciles, en especial a nosotras por tener la valentía de adquirir nuevos desafíos, acompañarnos y continuar cultivando la amistad.

Un agradecimiento especial a nuestros profesores, quienes aportaron con sus conocimientos ayudándonos a formarnos profesionalmente. En particular a la

profesora Guía Hilda Carrera, quien tuvo la disposición y el tiempo necesario para encaminarnos para construir este estudio

Por último, reconocer aquellos momentos difíciles que nos motivaron a iniciar nuevos proyectos, impulsándonos a seguir creciendo, lograr nuestras metas y aprovechar las nuevas oportunidades que nos brindan cada cambio.

Karina Dennis, Cristina Salgado

## TABLA DE CONTENIDOS

|      |  |    |
|------|--|----|
| I.   | INTRODUCCIÓN.....                                | 5  |
| II.  | DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....                   | 6  |
|      | 1.1.Árbol de Problemas .....                     | 8  |
|      | 1.2. Árbol de Objetivos .....                    | 9  |
| III. | OBJETIVOS.....                                   | 10 |
|      | 3.1 Objetivo General.....                        | 10 |
|      | 3.2 Objetivos Específicos .....                  | 10 |
| IV.  | ANTECEDENTES.....                                | 11 |
| V.   | MARCO TEÓRICO .....                              | 17 |
|      | 5.1. Pobreza .....                               | 17 |
|      | 5.2. Pobreza Extrema.....                        | 20 |
|      | 5.3. Pobreza Estructural.....                    | 21 |
|      | 5.4. Enfoque de Derechos Humanos .....           | 23 |
| VI.  | METODOLÓGICA .....                               | 25 |
|      | 6.1. Problema de Investigación .....             | 25 |
|      | 6.2. Variables a investigar .....                | 25 |
|      | 6.3. Tipo de Investigación .....                 | 25 |
|      | 6.4. Metodología de la Investigación.....        | 25 |
|      | 6.5. Tipo de Análisis.....                       | 28 |
|      | 6.6. Técnicas de Recolección de Información..... | 28 |
| VII. | ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS .....         | 29 |
|      | 7.1. Datos personales .....                      | 29 |
|      | 7.2. Participación en el Programa.....           | 30 |
|      | 7.3. Dimensión Vivienda.....                     | 31 |
|      | 7.4. Redes y Entorno .....                       | 36 |
|      | 7.5. Dimensión Salud .....                       | 38 |
|      | 7.6. Dimensión Educación.....                    | 41 |
|      | 7.7. Dimensión Trabajo .....                     | 45 |
|      | 7.8. Dimensión Ingresos .....                    | 48 |
|      | 7.9. Nivel de Satisfacción del Programa.....     | 50 |

|       |   |                                      |
|-------|---|--------------------------------------|
| VIII. | CONCLUSIONES GENERALES.....                                     | 55                                   |
|       | Aportes de la intervención desde la Administración Pública..... | 60                                   |
| IX.   | PROYECCIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA PARA PROGRAMA               |                                      |
|       | FAMILIAS .....  | 62                                   |
|       | Propuesta de Instrumento de Medición .....                      | 64                                   |
|       | Evaluación del proceso.....                                     | 65                                   |
|       | BIBLIOGRAFIA .....  | 69                                   |
|       | ANEXO 1: Matriz de Marco Lógico.....                            | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
|       | ANEXO 2: Variables.....   | 75                                   |
|       | ANEXO 3:Encuesta Matriz de Bienestar .....                      | 80                                   |
|       | ANEXO 4: Entrevista Semiestructurada.....                       | 88                                   |
|       | ANEXO 5: Instrumento actual de salida .....                     | 89                                   |

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo “Evaluar la efectividad del proceso de intervención recibida por participantes del Programa Familias de la comuna de Recoleta”, el cual es parte del Subsistema de Seguridades y oportunidades, creado bajo la Ley 20.595 y cuya finalidad es brindar seguridades y oportunidades a las personas y familias que participen en él, promoviendo el acceso a mejores condiciones de vida.

Dado la contribución del Programa en la reducción de la extrema pobreza de familias vulnerables, es que consideramos necesario poder revisar el impacto de la intervención en los usuarios directos de los programas sociales. Especialmente en comunas como Recoleta donde el índice de pobreza alcanza un 13,9%, y donde más del 50% de sus habitantes se encuentra bajo la línea de la extrema pobreza.

Conocer la percepción de las familias en relación la intervención recibida, el compromiso que permite el éxito o fracaso de su participación, la concreción de los objetivos planteados, y las barreras de acceso a la oferta pública de servicios sociales, son en definitiva el insumo necesario para cualquier propuesta de mejora que permita una intervención eficiente y eficaz de los programas y políticas creadas para la superación de la extrema pobreza. Para ello se realizaron entrevistas semiestructuradas y encuestas a familias actualmente activas del Programa, como así aquellas egresadas entre los años 2025 y 2019. Los hallazgos de la investigación permiten entregar una propuesta de evaluación final del programa, que dé cuenta de aspectos cuantitativos como cualitativos enfatizando en la importancia de la percepción de las familias, como principal actor de la intervención recibida.

## II. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Durante las últimas décadas Chile ha tenido un importante desarrollo debido a un crecimiento económico acelerado, ha mejorado su infraestructura ampliando la cobertura educacional, la oferta de servicios sociales, ha progresado con la profesionalización de la labor estatal y se ha visualizado un incremento sustancial en el acceso a bienes. Todos ellos, signos evidentes de una transformación de las condiciones de vida y de una notoria reducción de la pobreza.

Sin embargo a pesar de los avances económicos, sigue existiendo una notoria y gran desigualdad en nuestro país. La brecha se acentúa si se analiza en términos de distribución de ingresos, siendo el 1% el que concentra el poder y las riquezas del país, así como los medios de producción. Una situación difícil de solucionar, dado los mecanismos presentes de reproducción de la desigualdad, profundamente enraizados en la institucionalidad, la cultura, la economía y la estructura productiva del país.

Por la mantención de los altos niveles de desigualdad socioeconómica, es que se comienza a destacar la responsabilidad compartida entre Estado, sociedad civil y agentes económicos para avanzar hacia un desarrollo integral, en un marco de crecimiento inclusivo, trabajo decente y productivo con protección y promoción de los derechos humanos, mediante políticas no fragmentadas y redistributivas, con énfasis en la inversión social, regulando los derechos de las personas en los mercados potenciando la cohesión social, la no discriminación y la sostenibilidad medioambiental. (Agenda 2030, 2018)

Dentro de las intervenciones que ha realizado el Estado para la reducción de la pobreza y las desigualdades se encuentra el Programa Familias, el cual se enmarca en el Sistema Intersectorial de Protección Social, específicamente el Subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, cuyo diseño está normado en la Ley N° 20.595. Busca que las familias superen la condición de extrema pobreza en al que se encuentran al ingresar al Programa, y consiste en una estrategia de acompañamiento y provisión de recursos de apoyo.

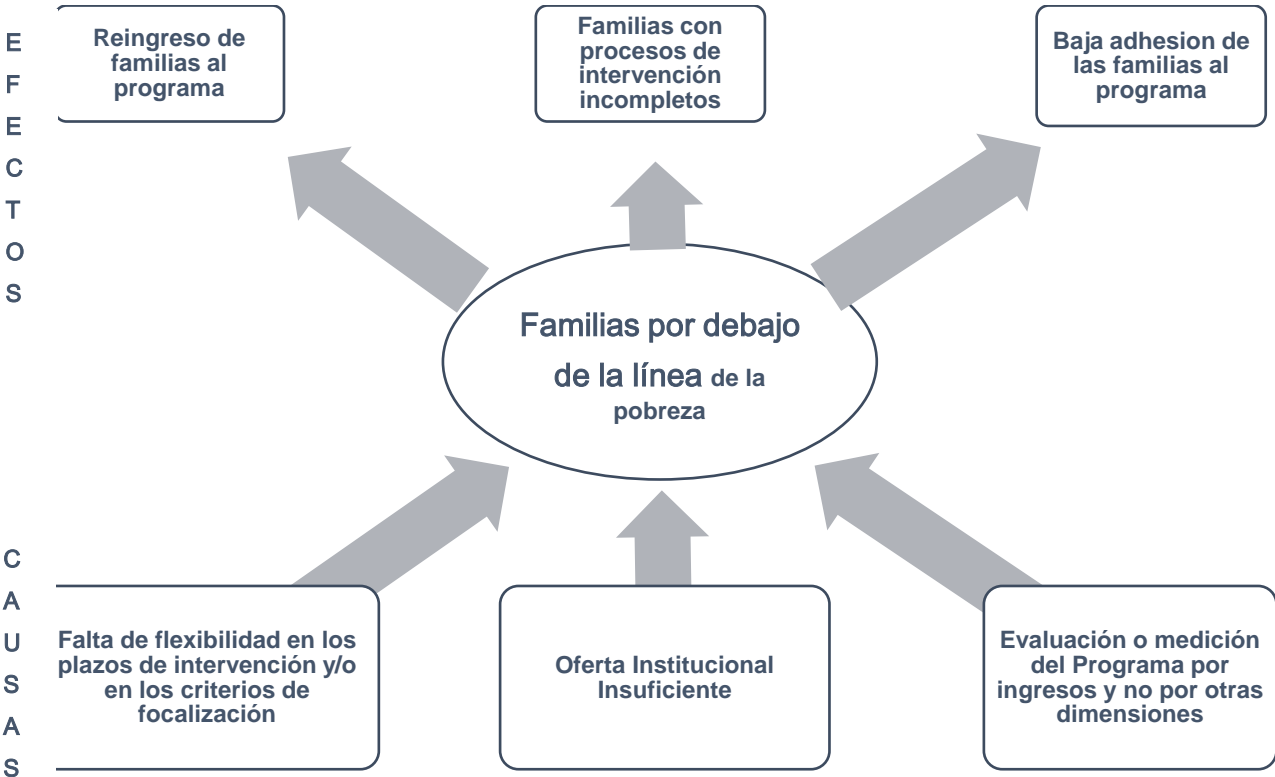
Una evaluación del Programa realizado en el año 2016 por la Subsecretaria de Servicios Sociales del Ministerio de Desarrollo Social (MDS), señala que en el mes de mayo del mismo año habían finalizado el proceso 13.082 familias, a las que se les evaluó sus condiciones de egreso, pero lamentablemente esta información no pudo ser entregada al panel de expertos según explicó el MDS, porque era necesario realizar un análisis más profundo de la metodología apropiada para hacer la comparación antes/después de las familias y que cualquier interpretación preliminar de resultados que se realice induciría a errores. Se evalúa negativamente que el Programa no tenga disponible esta información, lo que no permite saber si se ha cumplido con el objetivo a nivel de propósito y en qué medida aportó al fin del mismo.

Por lo tanto, concluimos que los datos del proceso de evaluación aplicado en el Programa no se utilizan para poder medir la efectividad de este, contemplando solo el componente económico y la satisfacción general de los participantes con el programa. Además, se evidencia que un porcentaje de familias ha participado en más de una oportunidad en el proceso, lo que significa que dentro del período de intervención no alcanzaron a desarrollar los suficientes recursos para mantenerse posteriormente por sobre la línea de la pobreza. Ante esta problemática nos

planteamos la siguiente pregunta de investigación ¿Qué tan efectivos y eficientes son los procesos de intervención que se realizan con las familias del programa en la superación de la pobreza?

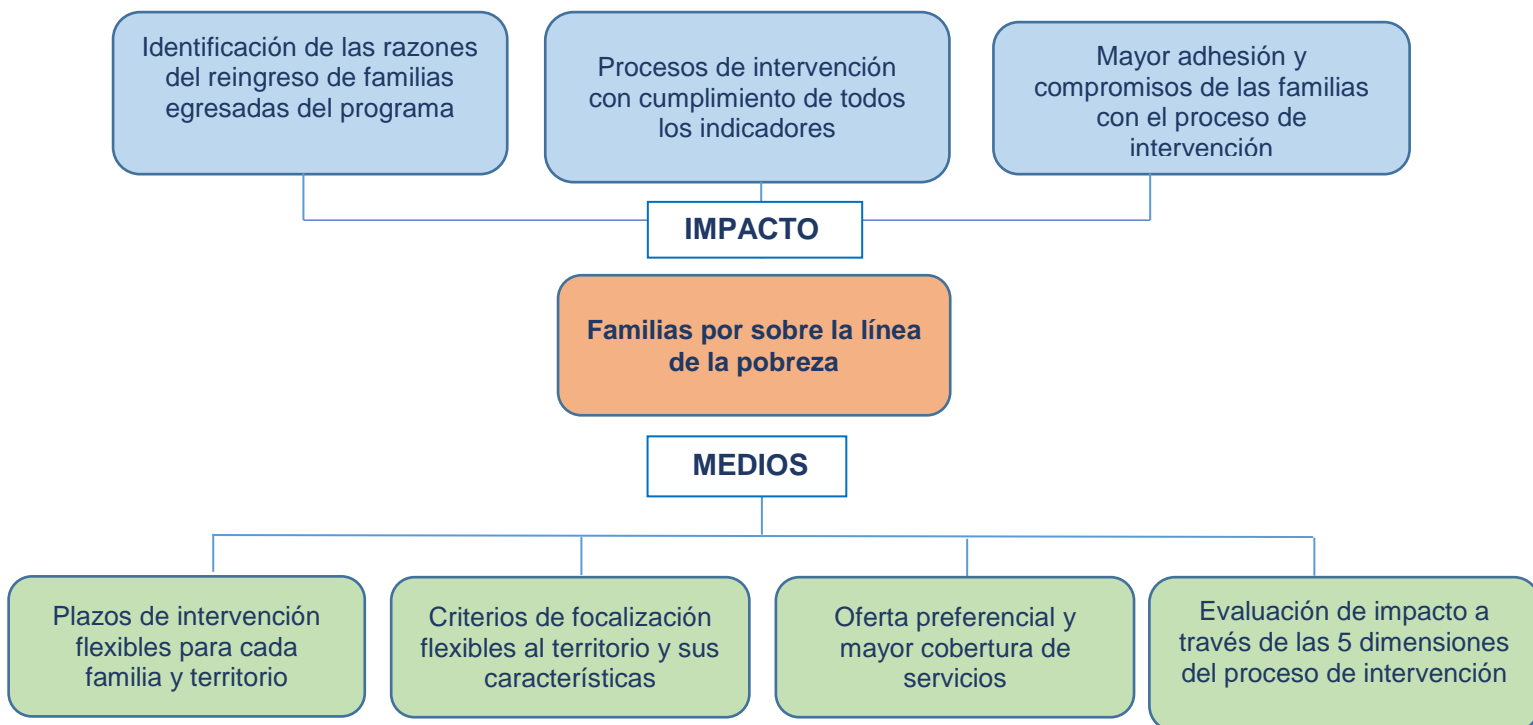
### 1.1.Árbol de Problemas

A través del análisis de los procesos de intervención llevados a cabo en el Programa Familias, es que identificamos como problema central a estudiar el hecho de que las familias se encuentran debajo de la línea de la pobreza luego de terminada la intervención, teniendo como efecto el reingreso al programa puesto que se mantienen las condiciones de vulnerabilidad. Asimismo, se visualizan como efectos de este problema, que la oferta existente no permite la cobertura necesaria para realizar un proceso de intervención integral y que ello genera baja adhesión a los compromisos que se establecen el proceso con las familias.



## 1.2. Árbol de Objetivos

En relación al problema identificado, sus causas y efectos, es que se configura como propósito de la investigación identificar los factores que inciden en el problema y generar insumos para trabajar en aquellas dimensiones que permitan reducir el número de familias del programa que se mantienen bajo la línea de la pobreza, objetivo principal del Programa Familias.



### **III. OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo General**

Evaluar la efectividad del proceso de intervención recibida por participantes del Programa Familias de la comuna de Recoleta en la superación de la pobreza.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

1. Analizar los motivos por lo que los participantes del Programa Familias en la comuna de Recoleta no cumplen con los compromisos establecidos por el proceso o renuncian a seguir participando.
2. Identificar las razones por las que familias son seleccionadas para participar en el Programa, en reiteradas ocasiones
3. Identificar las barreras al acceso de la oferta de servicios de las familias participantes del programa.
4. Proponer un instrumento de evaluación de impacto de la intervención realizada a familias egresadas del programa.

#### IV. ANTECEDENTES

Para comprender la magnitud de los desafíos que tiene el Estado en la erradicación de la pobreza en nuestro país, haremos una revisión de las respuestas que ha tenido el Gobierno en relación a dicha temática, las metodologías utilizadas, el contexto en el que se desarrolla y las diversas adaptaciones que se han realizado para alcanzar los objetivos establecidos, marco en que se ubica el Programa Familias.

En América Latina la pobreza es un tema central tanto en la agenda social como en la agenda política. Esto obedece no sólo a sus enormes dimensiones en términos demográficos, sino a la carga de temores sociales e ilegitimidad política que su mera existencia plantea al Estado. Esto ha provocado que el tema se ubique en el centro de la visión social tanto del Estado como de instituciones financieras internacionales (Barba, 2009).

La importancia de la pobreza y sus repercusiones en los discursos, las políticas y los proyectos gubernamentales han contribuido a generar nuevos programas que permiten dar respuestas a dicha problemática. Desde el año 1925 hasta 1973 se consolida un sistema estatal de políticas sociales que generó una ampliación gradual del gasto público social destinado a la cobertura de programas sociales relacionados con salud, educación, previsión social y otros beneficios otorgados a la población (Raczynski, 1995). Entre los años 1973 y 1989 durante la dictadura militar, existió una importante restricción en el gasto público que impactaron principalmente a los sectores de salud y educación, focalizando dichos recursos a las personas más pobres del país.

La evolución de las tasas de pobreza muestra, en principio, que tanto el crecimiento económico como los esfuerzos de las políticas sociales en Chile tuvieron mayor impacto en la reducción de la pobreza urbana entre 1990 y 1996, período en que la brecha entre pobreza urbana y rural se acrecienta. Sin embargo, a partir de 1998 la brecha comienza a cerrarse y en el año 2006, por primera vez desde que existen mediciones confiables, la pobreza rural es menor que la urbana (Agostini, Brown y Góngora, 2018). Chile ha sido un país exitoso en la reducción de la pobreza es entre 1990 y 2006 que la tasa de pobreza medida a nivel nacional pasó de un 38,6% en 1990 a un 13,7% en el 2006 y la tasa de indigencia de un 13% a un 3,2% en el mismo período. Es así como la pobreza y la indigencia ha disminuido 24,9 y 9,8 puntos porcentuales respectivamente durante este período.

En la encuesta CASEN 2013 arrojó que el 20,4 por ciento de la población chilena clasifica como pobre multidimensionalmente, lo que representa al 16 por ciento de los hogares. De ellas, la contribución relativa a la pobreza de cada dimensión fue de un 27,8 por ciento para la dimensión de Educación, un 12,2 por ciento para la dimensión Salud, un 32,5 por ciento para la dimensión Trabajo y seguridad social y un 27,4 por ciento para la dimensión Vivienda.

Por su parte la encuesta CASEN (2015) destaca en sus resultados las comunas de la Región Metropolitana con mayor incidencia de pobreza de ingresos son: El Bosque (14,5%), Melipilla (14,0%), Recoleta (13,9%) y La Pintana (13,9%). En cambio, si el ordenamiento se establece de acuerdo a los resultados de la aplicación de la metodología de pobreza multidimensional que considera la dimensión de entorno y redes, las comunas con los porcentajes más altos de población multidimensionalmente pobre son: La Pintana (42,4%), Cerro Navia (35,6%), Colina (32,1%) y Pedro Aguirre Cerda (31,0%).

En estrecha articulación con el enfoque del desarrollo humano, a comienzos del siglo XXI se inicia un proceso de renovación de los indicadores y del instrumental utilizado para la medición de la pobreza, complementando las medidas tradicionales basadas en el enfoque de ingresos, con medidas multidimensionales de pobreza. Este proceso es mucho más que un cambio metodológico, pone en relieve la necesidad de ampliar el diagnóstico sobre la pobreza y conectar dicho diagnóstico con el desarrollo de políticas públicas específicas, eficaces, coordinadas y pertinentes para atender a la diversidad de carencias que experimentan las personas y hogares en situación de pobreza en su vida cotidiana.

Dentro de las principales respuestas que dio el Estado fue el Programa Chile Solidario, sistema de protección social orientado a la superación de la extrema pobreza o indigencia, nació en el año 2002 por iniciativa del entonces presidente, Ricardo Lagos, en el contexto de un diagnóstico proveniente del Ministerio de Planificación, este Programa se define como un sistema de protección social en tanto articula el acceso de los participantes a un numeroso conjunto de programas y beneficios sociales que están adscritos a diversos ministerios y agencias públicas. Su componente más importante es el Programa Puente del Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), a través del cual un profesional o técnico social desarrolla un trabajo personalizado con cada familia participante por un período de dos años. Este componente tiene por meta el desarrollo de las capacidades del grupo familiar a través del apoyo psicosocial y de facilitar el acceso de éstas a la red de programas sociales. Así, se tiende un puente hacia la superación de la pobreza. El carácter inter-sectorial de Chile Solidario hace necesario un gran esfuerzo de coordinación de la red de programas sociales.

Hacia el año 2009 habían participado en Chile Solidario más de 300.000 familias o 7% de la población del país. Los resultados a esta fecha son mixtos. El trabajo del Apoyo Familiar ha sido importante a nivel de la dimensión subjetiva, fortaleciendo disposiciones y actitudes que convierten a los participantes en sujetos de su propio desarrollo.

Durante el año 2012 se presenta un cambio en el diseño e implementación del programa de protección social en Chile, en el marco del cambio entre el gobierno de Michelle Bachelet (2006-2010) y de Sebastián Piñera (2010-2014) se centra en el crecimiento económico, la inserción laboral, el refuerzo de las transferencias condicionadas y la focalización.

Tras su promulgación en el año 2012, la ley 20.595 crea el Ingreso Ético Familiar que establece bonos y transferencias condicionadas para generar "Oportunidades por Logros" para las familias de extrema pobreza y crea el subsidio al trabajo de la mujer. En su artículo 1° crea el Subsistema de Protección y Promoción Social denominado "Seguridades y Oportunidades". El Subsistema tiene por objeto brindar seguridades y oportunidades a las personas y familias que participen en él, de modo de promover el acceso a mejores condiciones de vida (Ley 20.595, 2012, art. 1). Entre los años 2014 y 2016 se evaluaron e introdujeron cambios sustantivos a la metodología e indicadores utilizados para la medición oficial de la pobreza. En este sentido, se destacan dos innovaciones fundamentales. La primera innovación consiste en la revisión y actualización de la medida de pobreza por ingresos, que no había sido modificada en más de 25 años y que no reflejaba los hábitos de consumo y las necesidades alimentarias actuales de la población del país. La segunda innovación implicó la introducción de una nueva medida multidimensional

de la pobreza, la que luego fue perfeccionada y ampliada con el propósito de incorporar carencias relacionadas con el entorno en que habitan y las redes de apoyo con las que cuentan los hogares.

Dentro del subsistema se encuentra el Programa Familias, que en el año 2016 presentó su reformulación metodológica a evaluación ex-ante a la Subsecretaría de Evaluación Social. En el marco de esta transformación, incorporó a su metodología la Matriz de Bienestar como centro del proceso de intervención, estableciendo los elementos centrales que se señalan en la "Minuta, Fortalecimiento del Subsistema de Protección Social Seguridades y Oportunidades"(2017) que se presentan a continuación: Mirada multidimensional del bienestar, adopción del Enfoque de Derechos, Adopción de un Enfoque Ecológico y el Enfoque Sistémico, acompañamiento Psicosocial y Sociolaboral potenciados a través del acompañamiento integral que incorpora el rol de Gestor Sociocomunitario, el cual tiene como funciones principales el acompañar y apoyar a las familias a través de sesiones de trabajo grupales y comunitarias, y por otro lado el trabajo con las redes institucionales y comunitarias que contribuya a promover una cultura local de protección social, donde las familias puedan desarrollar más recursos que le permitan en un futuro superar la línea de la pobreza.

El programa está presente en todo el país y su cobertura actual en relación a la población objetivo, se encuentra muy debajo de lo esperado en relación a su propósito principal en la reducción de la pobreza extrema.

**Tabla 2: Población Potencial y Objetivo Período 2013-2015 (Declarada por el Programa)**

| Año                   | Población Potencial <sup>47</sup> | Población Objetivo <sup>48</sup> | Cobertura de Población Objetivo respecto de la Potencial (%) |
|-----------------------|-----------------------------------|----------------------------------|--|
| 2013                  | 129.936                           | 43.745                           | 33,7   |
| 2014                  | 207.643                           | 47.757                           | 23,0   |
| 2015                  | 207.643                           | 45.575                           | 21,9   |
| % Variación 2013-2015 | 59,8%                             | 4,2%%                            |  |

Fuente: DIPRES, 2016

La presente investigación se centra en una de las comunas con mayor porcentaje de pobreza económica según los datos de la encuesta CASEN 2015, Recoleta (13,9%) se encuentra en el tercer lugar de incidencia a nivel país. Es importante destacar además que según datos del RSH la comuna tiene un 54,4% de su población total bajo el 40% más vulnerable, lo que aumenta la población objetivo de este programa. Por otra parte según un estudio realizado por Instituto de Estudios Urbanos y Territoriales de la Pontificia Universidad Católica, la comuna se encuentra dentro de las 15 (de un total de 93 estudiadas) con peores condiciones de vida, esto medido a través del índice de Calidad de Vida Urbana (ICVU) que determina las condiciones en que vive la población, tomando en consideración vivienda y entorno, salud y medio ambiente, condiciones socio culturales, ambiente de negocios, condiciones laborales y la conectividad y movilidad.

## V. MARCO TEÓRICO

En el presente apartado se expondrán temáticas relevantes sobre los principales conceptos que se utilizarán en la investigación. Se comenzará desarrollando el concepto de pobreza, desde un enfoque economista hasta la inclusión de un enfoque multidimensional, para luego continuar con otras definiciones elaboradas para comprender el fenómeno de la pobreza extrema y la pobreza estructural, así como el principal enfoque teórico que sustenta la intervención del Programa Familias.

### 5.1. Pobreza

La pobreza es un fenómeno complejo que se desarrolla dentro de un contexto político, social y cultural dinámico y es fundamental comprenderla como un proceso histórico de constantes cambios, tanto en los elementos que la componen como en las formas de medirla. Si se realiza una revisión sobre las primeras conceptualizaciones de la pobreza nos encontramos con que los primeros intentos por definirla están vinculados principalmente a un componente económico.

El primer grupo de definiciones entiende a la pobreza como carencia de bienes o servicios materiales. La población “necesita” cosas tales como comida, vestido, combustible o techo. Para Vic George (1988), “la pobreza consiste en un núcleo de necesidades básicas y en un conjunto de otras necesidades que cambian en el tiempo y en el espacio”.

Por esta razón, las familias eran definidas como pobres, cuando sus ingresos no eran “suficientes para obtener lo mínimo necesario para mantener tan solo la eficiencia física” (Rowntree, 1901).

Los organismos internacionales en su preocupación por la erradicación de la pobreza, no han estado ausentes en la definición de la misma y sus alcances. Ya en el año 1948 La Organización de Las Naciones Unidas establece que la pobreza está relacionada con un problema de derechos Humanos, que afecta la dignidad de las personas y enfatiza en la necesidad de que estas sean liberadas de la miseria.

A lo largo del tiempo se han establecido acuerdos entre los países que adhieren a tratados internacionales en la superación de la pobreza, incorporado nuevos elementos en su definición y medición. Así en la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social realizada en Copenhague (1995), en su capítulo II Erradicación de la pobreza señala que “La pobreza tiene diversas manifestaciones: falta de ingresos y de recursos productivos suficientes para garantizar medios de vida sostenibles, hambre y malnutrición, mala salud, falta de acceso o acceso limitado a la educación y a otros servicios básicos, aumento de la morbilidad y la mortalidad a causa de enfermedades, carencia de vivienda o vivienda inadecuada, medios que no ofrecen condiciones de seguridad, y discriminación y exclusión sociales. También se caracteriza por la falta de participación en la adopción de decisiones en la vida civil, social y cultural” (ONU, 1995).

Es así como se comienza a añadir además el componente de participación del ser humano, entendiendo que somos seres insertos en un sistema social y que la falta de vinculación en estos espacios puede exacerbar o mantener la situación. En

este sentido La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2003) manifiesta que la pobreza es un fenómeno social y económico complejo de múltiples facetas y causas que abarcan privaciones en los aspectos del bienestar colectivo e individual. El problema radica en que si un individuo tiene privaciones como falta de empleo, problemas de salud, vivienda indigna, mala alimentación, es decir, su bienestar individual está afectado, difícilmente podrá superarse y lograr metas colectivas que mejoren su calidad de vida y bienestar.

En atención a la amplia gama de factores influyentes en la condición de bienestar de las personas y hogares, Chambers (2006), plantea la existencia de una red de desventajas asociadas a la pobreza, donde cada una de las carencias materiales e inmateriales que padecen las personas son sólo una más de una serie de dimensiones que mutuamente refuerzan la red. Entre las carencias que destaca se encuentran las asociadas a la educación y capacidades, el acceso a instituciones, la baja o nula influencia política, la inferioridad adscrita y legal, la inseguridad, el malestar físico y la salud deficiente.

Incorporando los elementos descritos anteriormente y desde una mirada más amplia y actual en la medida de la pobreza, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2018) establece que la pobreza va más allá de una medición a través del ingreso por persona, incorpora carencias que se presentan en diversas dimensiones de la vida cotidiana. Una mirada multidimensional que comprende la falta tanto de ingresos como de las capacidades básicas para vivir con dignidad y que abarca 3 dimensiones a evaluar: salud, educación y calidad de vida y 10 indicadores: Nutrición, bienes, vivienda, mortalidad infantil, años de escolaridad, asistencia escolar, combustible para cocinar, saneamiento, agua potable y electricidad. Las personas que experimentan carencia en al menos un

tercio de estos indicadores ponderados entran en la categoría de pobreza multidimensional.

Así, la comprensión y medición de la pobreza se ha ido redefiniendo a lo largo del tiempo, incorporando nuevos elementos en su análisis y en los enfoques teóricos que han sido utilizados para trabajar en ella. Esto comienza desde una mirada única a partir de lo económico, en donde la definición de pobreza está dada por la medición de ingresos, a una mirada más integral que incorpora nuevas dimensiones necesarias para satisfacer las necesidades de las personas y su bienestar.

## **5.2. Pobreza Extrema**

Los Estados han establecido criterios para definir los niveles de pobreza que existen en un determinado territorio, utilizando dos clasificaciones: la primera es pobreza, la cual desarrollamos en el apartado anterior y la segunda corresponde a la pobreza extrema, término que antes se utilizaba como indigencia.

La pobreza extrema alude a la situación de aquellos hogares que, aun cuando destinan todo su ingreso a la alimentación, no pueden satisfacer sus necesidades en este rubro (Boltvinik ,1990; 1991).

La Organización de Naciones Unidas (ONU, 2010) añade que la "pobreza extrema" es la situación en que no se dispone de los recursos que permitan satisfacer al menos las necesidades básicas de alimentación. En otras palabras, se considera a este grupo como personas que residen en hogares cuyos ingresos no alcanzan para adquirir una canasta básica de alimentos, así lo destinaran en su

totalidad a dicho fin. A su vez, se entiende como pobres extremos a aquellos en que los ingresos son inferiores al valor de una canasta básica de bienes y servicios, tanto alimentarios como no alimentarios.

A su vez, en la Asamblea General de las Naciones Unidas, desde una definición más integral, se conceptualiza la extrema pobreza como "una combinación de escasez de ingresos, falta de desarrollo humano y exclusión social" (A/HRC/7/15, párr. 13), en que una falta prolongada de seguridad básica afecta a varios ámbitos de la existencia al mismo tiempo, comprometiendo gravemente las posibilidades de las personas de ejercer o recobrar sus derechos en un futuro previsible. (Véase E/CN.4/Sub.2/1996/13).

### **5.3. Pobreza Estructural**

La Pobreza desde hace siglos se desarrolla en una difícil trama, que posee diferentes dimensiones relacionadas tanto a la producción y distribución de bienes como a las relaciones de poder que recorren el medio social, político y económico. La pobreza estructural es aquella que no tiene una correlación importante con el crecimiento económico, sino la particularidad que tienen las características del mercado de trabajo, las características psicosociales, y de capital social, entre otros aspectos, de los "pobres estructurales". (Durán, 2007)

Cuando se habla de pobreza estructural quiere decir que la pobreza no es algo accidental y pasajero, sino una realidad honda y permanente inscrita en la constitución de la sociedad. De acuerdo a esto, se comenta que en la actual configuración social de los países la pobreza no puede ser superada o alterada significativamente, puesto que ello introduciría un cambio en la estructura social

establecida, y aunque este problema es causado por otros múltiples efectos políticos, socioeconómicos y culturales, se asienta en una realidad aún más profunda “La Marginación Sociocultural” (González, 1998).

Según López (2007), la pobreza estructural se puede explicar por las llamadas “trampas de la pobreza”, en donde generación tras generación las familias quedan atrapadas en círculos viciosos de pobreza con condiciones que se retroalimentan y empeoran su situación en el tiempo. Las “trampas de la pobreza” pueden ser tanto individuales (Trabajo infantil, analfabetismo, capital de trabajo, no aseguramiento, desnutrición, demografía, uso de tierras y criminalidad, entre otros), como regionales (físicas y geográficas, fiscales, ambientales, de baja calificación, y de desplazamiento forzado, entre otras).

Por esto es que dentro de este método estructural se concluye que, la posibilidad de reproducción de la vida familiar afectada por este tipo de pobreza, es muy elevada si se intenta remediarla con aquellas estrategias de acción estatal o privadas habituales en el combate a la pobreza. Es decir, asume que es improbable que las acciones que forman parte tradicional de políticas públicas conocidas como aptas para enfrentar procesos de exclusión social tradicionales sean efectivas para el caso de este tipo de pobreza.

El modelo de intervención que se realiza a través del Programa Familias, desde su creación ha ido introduciendo cambios en la medida que se incorporan diversos enfoques teóricos (Enfoque de Capacidades, Teoría general de Sistemas, Modelo Ecológico), actualmente este se basa en la integralidad de las dimensiones involucradas en la construcción de una vida digna, desde el enfoque de derechos humanos y desde la perspectiva multidimensional en torno a la pobreza.

#### 5.4. Enfoque de Derechos Humanos

“Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición”. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles: Declaración Universal de Derechos Humanos (Asamblea General de la ONU, 1948)

Este enfoque procura construir un orden centrado en la creación de relaciones sociales basadas en el reconocimiento, respeto mutuo y en la transparencia, de modo que la satisfacción de las necesidades materiales y subjetivas de todas las personas y colectividades, sin excepción alguna, constituya una obligación jurídica y social, de esta manera busca construir mecanismos jurídicos y políticos que transformen las instituciones, y consecuentemente la vida social y cotidiana de las personas con base en una nueva ética del desarrollo humano” (Guendel; 1999).

Por lo tanto, es la aplicación de las normas y los estándares establecidos en la legislación internacional de los derechos humanos para las políticas y prácticas relacionadas al desarrollo. Se basa en la observación de que el desarrollo humano sostenible depende y contribuye al ejercicio conjunto de los derechos sociales, económicos, civiles, políticos y culturales. (PNUD 2007)

Es por esto que la incorporación de este método en las políticas públicas relacionadas a la pobreza implica un cambio en la visión y relación con las personas a quienes éstas se dirigen: ya no son “beneficiarios” sino “sujetos de

derecho". "En un enfoque de derechos humanos, las políticas y los procesos de desarrollo están basados en un sistema de derechos y de los correspondientes deberes establecidos por el derecho internacional. Ello contribuye a promover la sostenibilidad de la labor de desarrollo, potenciar la capacidad de acción efectiva de la población, especialmente de los grupos más marginados, para participar en la formulación de políticas, y hacer responsables a los que tienen la obligación de actuar".("El Enfoque Basado en los Derechos Humanos. Marcos Conceptuales y Principios Rectores", n.d.)

De acuerdo a los enfoques que anteceden al Enfoque de Derechos (TGS, Enfoque de capacidades) cabe señalar que cada uno de estos se ha utilizado para comprender la problemática de la pobreza y son parte de la metodología del programa estudiado, ya que en su conjunto permiten comprender la pobreza de una manera multidimensional y generar respuestas que permitan mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran por debajo de la línea de la pobreza.

## VI. METODOLÓGICA

### 6.1. Problema de Investigación

Participantes del programa Familias de la comuna de Recoleta se mantienen por debajo de la línea de la pobreza.

### 6.2. Variables a investigar

- ✓ Variable dependiente: Efectividad de procesos de intervención en la superación de la pobreza.
- ✓ Variable Independiente: Cobertura de la oferta de red de servicios sociales.
- ✓ Variable independiente: Satisfacción de los usuarios con el proceso de intervención.

### 6.3. Tipo de Investigación

El estudio se califica como evaluativo, en donde lo que se busca es: "indagar si los objetivos que se han planteado en un determinado programa o proyecto están siendo o no alcanzados, y descubrir cuáles aspectos del proceso han contribuido o entorpecido el logro de dichos objetivos" (Briones citado en Córdoba, M., & Monsalve, s/f) Es decir se plantea establecer las razones por las cuales las familias participantes del Programa no logran mantenerse por sobre la línea de la pobreza luego de la intervención realizada.

### 6.4. Metodología de la Investigación

Se realizará una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. En primer lugar, se utilizará la metodología cualitativa que nos ayudará a describir el

contexto del estudio y la población que estudiaremos, entregando información inmediata que permitirá ver como se está llevando a cabo la implementación del Programa. Por otra parte, los métodos cuantitativos nos brindarán una explicación causal del fenómeno que nos posibilitará descubrir si el Proyecto analizado alcanza los objetivos establecidos, medir el resultado del proceso y/o la valoración de su impacto.

### Población Objetivo

- ✓ Beneficiarios directos: Familias participantes y egresadas del programa de la comuna de Recoleta.
- ✓ Beneficiarios indirectos: Familias pertenecientes al 40% más vulnerable de la comuna de Recoleta que cumplen con los criterios de focalización de ingreso al programa.

### Universo

- ✓ 23.982 familias pertenecientes al 40% más vulnerable de la comuna de Recoleta, según acreditación socioeconómica de Registro Social de Hogares.

### Muestra Cuantitativa

- ✓ Probabilística Finita: Se basa en el principio de equiprobabilidad, esto quiere decir que todos los individuos de la muestra seleccionada, tendrán las mismas probabilidades de ser elegidos.

- ✓ Muestreo estratificado: Es decir, se dividieron las familias en subgrupos de acuerdo a los sectores en donde reside el mayor porcentaje de hogares en situación de pobreza, para luego seleccionarlas proporcionalmente.

| Unidad Vecinal | Número de familias |
|----------------|--------------------|
| 5              | 1779               |
| 32             | 1493               |
| 18             | 1251               |
| 10             | 1122               |
| 20             | 1082               |
| 16             | 1071               |

- ✓ Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

- Desviación estándar (O): 0,5
- Tamaño de la Población (N): 503 Familias
- Nivel de Confianza (Z): 1,96(95%)
- Límite de error (e): 14 %
- Número esperado de muestra: 45
- Total de la muestra cuantitativa es de: 45 familias

### Muestra Cualitativa

El muestreo será de tipo estratégico, ya que con el acercamiento previo que realizaremos con las familias al momento de aplicar las encuestas nos permitirá seleccionar a los participantes más idóneos para poder realizar la entrevista.

Total de la muestra Cualitativa: 4 participantes.

## **6.5. Tipo de Análisis**

El tipo de análisis que se realizará es de contenido, ya que nos ayudará a profundizar en determinados temas que complementen la recolección de datos obtenidas con los métodos cuantitativos. De esta manera podremos recopilar percepciones y experiencias que han tenido las familias en el proceso de intervención.

## **6.6. Técnicas de Recolección de Información**

Encuesta: “Es el método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (Buendía y otros, 1998, p.120). De este modo, será utilizada para entregar descripciones de los objetos de estudio, detectar patrones y relaciones entre las características descritas y establecer relaciones entre eventos específicos.

Entrevistas semiestructuradas: Presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos (Díaz, 2013). De esta manera nos permitirá obtener información más detallada de la experiencia y opiniones de los participantes del Programa.

## VII. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Se realiza la aplicación de 45 encuestas y 4 entrevistas en profundidad, a través de las cuales se efectúa la recolección de información de la presente investigación. El siguiente apartado da cuenta de los principales hallazgos en relación a la percepción que manifiestan las participantes egresadas y actualmente activas del Programa Familias, respecto a la efectividad del proceso de intervención y el acceso a la oferta de servicios sociales.

### 7.1. Datos personales

45 participantes de sexo femenino, residentes de la comuna de Recoleta, han participado del programa entre los años 2015 y 2019, el rango de edad es entre 23 y 72 años. Tal como se aprecia en la figura N°1, la mayor parte corresponde a mujeres en edad adulta, de ellas 8 corresponde a adultas mayores jefas de hogar, lo que equivale a un considerable 18% del total de la muestra, este dato da cuenta además del aumento de la población AM tanto en las estadísticas nacionales, como en los programas de intervención social.

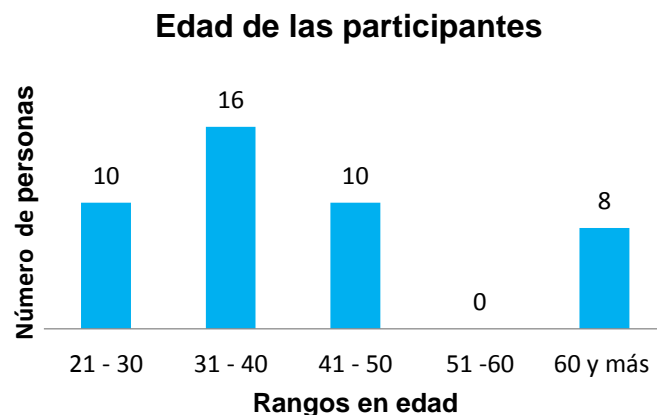


Figura 1: Edad de participantes. Este grafico indica número de participantes por rangos de edad

## 7.2. Participación en el Programa

Del universo que participó en la encuesta el 68 % ya egresó del Programa, los demás usuarios (32%) se encuentran actualmente recibiendo el proceso de intervención en su etapa de cierre. Dentro de los datos relevantes que surgen de esta variable, es la cantidad de veces que las familias encuestadas han participado en el programa, como muestra la figura N°2 a continuación:

**N° de veces que ha participado en el Programa  
Familias**

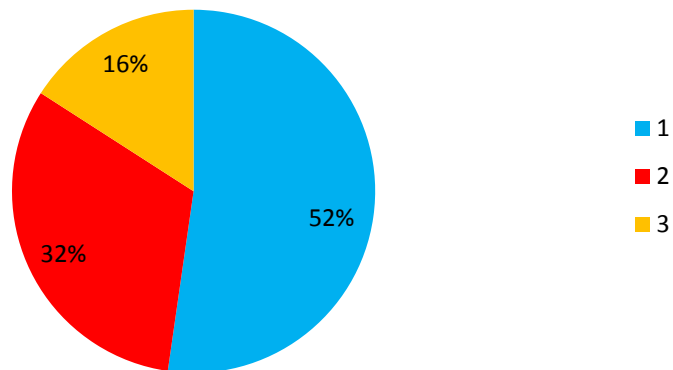


Figura 2: N° de veces que ha participado en el Programa Familias.

Este gráfico indica número de veces que ha participado del programa entre los años 2006 y 2019

Del total de la muestra, el 48% ya habían participado del programa anteriormente entre los años 2005 y 2019. Se visualiza un patrón que se repite e incide en la participación, ya que el 32% de ellas ha sido parte del programa en al menos 2 ocasiones, y un 16% entre 3 y más ocasiones. Pudiendo determinar que existen características de los grupos familiares y situación socioeconómica que se mantienen en el tiempo, o bien se encuentran presentes al momento de evaluar el ingreso de nuevas familias.

Desde el enfoque de la pobreza multidimensional, el proceso de intervención del programa se trabaja en 5 dimensiones fundamentales para superar la situación de extrema pobreza de las familias: Vivienda y entorno, trabajo, Ingresos, Salud y Educación. En base a ello se realiza el análisis de datos entregados por las familias en relación a la condición y el acceso a la oferta en estos ámbitos.

### 7.3. Dimensión Vivienda

En cuanto a la vivienda, se recopilan antecedentes en relación a la tenencia, hacinamiento, servicios básicos y acceso a oferta disponible. Respecto a aquello, todas las familias del estudio, cuentan con servicios básicos de alcantarillado, luz eléctrica y agua potable.

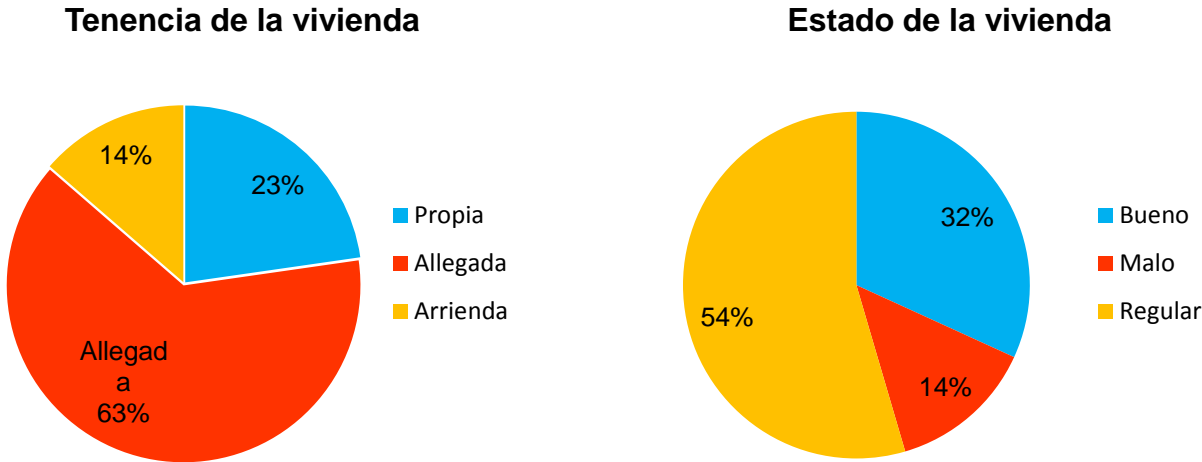


Figura 3: Tenencia de la vivienda. Figura 4: Estado de la Vivienda.  
 Este grafico indica en que situación ocupa la vivienda la familia    El grafico indica las condiciones de habitabilidad lavivienda

En lo relacionado a la tenencia de la vivienda solo un 23% es propietario, principalmente adultos mayores y el restante 77% viven de allegado en casa de familiares o arrienda, viviendas que además no cuentan con las condiciones de habitabilidad necesarias para que la familia logre un óptimo desarrollo de sus

integrantes, ya que sólo un 32% considera que la vivienda que habita se encuentra en buen estado, el restante 68% declara falencias de carácter estructural, aislación térmica, espacio y/o equipamiento, sumado a ello se observa que un 34% de las familias presenta un nivel de hacinamiento medio es decir entre 2,5 y 4,9 personas por dormitorio.

Dado que la mayor parte de las familias no cuenta con las condiciones necesarias de habitabilidad, se hace evidente la necesidad de acceder a la vivienda propia. En cuanto al acceso a subsidios de adquisición, no existe una oferta preferencial para las participantes del programa, en este ámbito el profesional apoyo familiar solo tiene un rol informativo para orientar a las familias en los procesos de postulación.

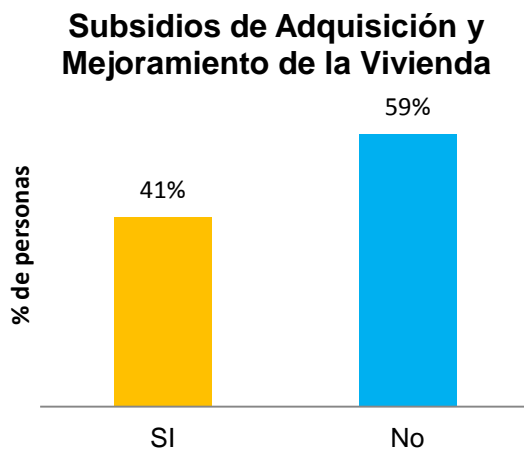


Figura 5: Subsidio de Adquisición y Mejoramiento de la Vivienda

Este gráfico indica % de personas que se conocen subsidios de vivienda y que han sido beneficiadas de cualquiera de ellos.

Como se aprecia en el gráfico, el 59 % de las familias señala no contar con información necesaria relacionada a subsidios de vivienda, y no ha accedido a ellos por diversas dificultades que se presentan para cumplir con los requisitos establecidos, una de estas es reunir el ahorro para postular a un subsidio, aunque

durante el proceso reciben transferencias monetarias que pudieran ayudar a cumplir con estos proyectos que aportarían a mejorar sus condiciones de habitabilidad, pero en la situación en la que viven hace que estos recursos vayan destinados a satisfacer necesidades más prioritarias como la salud o la alimentación. Tal como se aprecia en los relatos surgidos de las entrevistas, entre ellos Lucinda quien señala: *“Antes del Programa gastábamos menos. Siempre hay algo que comprar, porque si al final tu tienes plata y quieres ponerla para la vivienda, no puedes ponerla porque tienes que comprar un jarabe, siempre hay otra cosa más importante”*.

A lo anterior se suma el alto porcentaje de familias que declara tener su vivienda en regular estado, si bien el programa orienta para poder postular a **Programas de Mejoramiento o ampliación de la Vivienda**, la oferta al igual que en los subsidios de adquisición no es preferente, se suma a ello la condición de allegadas en que viven las familias, lo cual dificultan el poder intervenir sus condiciones de habitabilidad, ya que estos programas tienen como requisito ser propietarios y/asignatarios de una vivienda, además que el avalúo fiscal no exceda 650 UF, y tener regularizado tanto el terreno como la vivienda, condiciones que la mayoría de las familias no cumple o depende de terceros. Lo que afecta además el cumplimiento del plan familiar de intervención, tal como señala Cristina al ser consultada por los compromisos que no pudo lograr: *“Eh, es como más ajeno a mí porque yo no, eh por ejemplo eso de arreglar la casa no depende tanto de mí...algún día”*.

Como oferta preferencial se cuenta con cupos limitados del **Programa Habitabilidad**, que dependerán del presupuesto asignado a cada comuna. En el caso de Recoleta se encuentran activas alrededor de 503 familias en intervención,

de ellas sólo 30 son diagnosticadas anualmente por el programa Habitabilidad para evaluar la factibilidad técnica y social de la intervención, donde las principales dificultades están relacionadas a la tenencia de la vivienda, ya que es necesario ser propietarios o tener la autorización para realizar soluciones constructivas, siendo que el 77% de las familias con mayores problemas de hacinamiento y habitabilidad no cumple esta condición.

Otra barrera de acceso señalada está relacionada con las funciones de responsabilidad del Apoyo familiar, tal como relata Lucinda: *“Le pedí una cama a la asesora durante todo el proceso y nunca la trajo y el niño dormía en un colchón en el suelo porque no tenía la base y ese colchón me lo regalaron”*. Nuevamente el rol del profesional es fundamental en la gestión de las acciones necesarias que permitan a las familias acceder a la oferta disponible para una mejora de las condiciones de vida de sus integrantes. Sin ello no es posible lograr la conexión de las familias con la red institucional y su adecuado desarrollo en la búsqueda de soluciones a sus diversas problemáticas.

Por otra parte, en relación al **Subsidio de Arriendo**, la principal dificultad del acceso hace referencia al requisito de acreditar renta, dado que el 75% de las familias trabaja de manera independiente, sin contar siquiera con iniciación de actividades, formalización y pago de cotizaciones previsionales. Por tanto, a pesar de existir la oferta no se adecua a las condiciones de las familias, tampoco permite flexibilidad de acreditar renta a través de otros mecanismos a fin de que puedan acceder no solo quienes hoy arriendan, sino también aquellos que viven de allegados y que de contar con la opción de adjudicarse el beneficio podrían mejorar las condiciones de hacinamiento, siendo actualmente una gran dificultad dado el alza de los costos de arriendo en el sector inmobiliario.

**Subsidio al Consumo de Agua Potable SAP.** Se cuenta con oferta preferente destinados exclusivamente a participantes del Subsistema de Seguridades y oportunidades con cupos limitados, que cubre hasta el 100% del consumo mensual que no supere los 15 cm<sup>3</sup>, para acceder a él las familias deben figurar como hogar principal en el registro Social de Hogares.

Un 59% de las familias declara no tener conocimiento de este beneficio, ni sabe cómo acceder a él. Además, como muestra la figura N°3 el 63% de las familias habita en calidad de allegadas, no cumpliendo con el requisito de hogar principal, por lo que aún resuelto el problema de la falta de información no es posible para estas contar con el beneficio. Para aquellos que conocen el beneficio y cumplen los requisitos, dependerá del número de cupos asignados a la comuna, de manera que a pesar de ser un beneficio preferente, no es universal a todas las familias aun cumpliendo los requisitos.

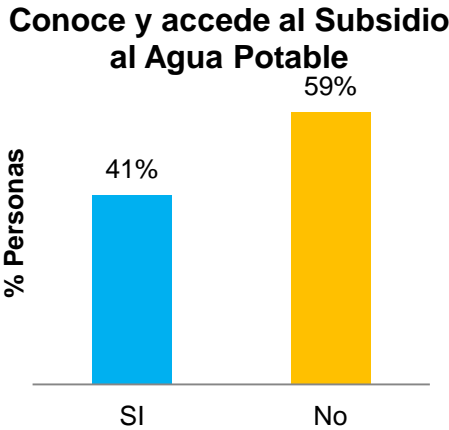


Figura 6: Subsidio de Consumo de Agua Potable  
Este grafico indica % de personas que se conocen subsidios Agua POrtable y que han sido beneficiadas de el.

#### 7.4. Redes y Entorno

Las redes de apoyo son fundamentales para la superación de la situación de pobreza de las familias, no sólo en el contexto familiar sino además aquellas que se desarrollan en la comunidad, para ello es importante la identificación de las organizaciones e instituciones presentes en el entorno, los servicios que prestan cada una de ellas y el nivel de participación social.

En relación a la información con que cuentan las familias respecto hacia dónde acudir en caso de emergencias, entendidas estas como necesidades de salud, educación, vivienda, trabajo o familiar, tal como muestra la figura N°7 un 52% señala no saber dónde acudir, ni los servicios que se encuentran presentes en su entorno. Haciéndose manifiesto la falta de información, desconexión con las redes locales y la escasa participación en la comunidad. En tanto el 48% restante identifica instituciones a las cuales acudir en caso de requerir algún tipo de ayuda, principalmente en el área social, salud y seguridad, siendo el Municipio, Centros de Salud Familiar, Carabineros y Hospitales lo más mencionados, y de los cuales se cuenta con conocimiento general de los servicios que presta, ubicación y horarios de atención.

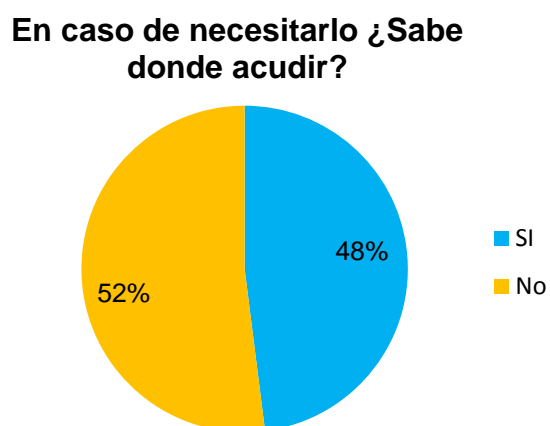


Figura 7: Subdisio de Adquisición y Mejroamiento de la Vivienda.  
Este grafico indica % de personas que se identifica organiaciones o instituciones donde acudir en caso de emergencia familiar.

Aunque el proyecto en su intervención comunitaria, está orientado a conectar a las familias con las redes institucionales presentes en el entorno, más de la mitad de los usuarios que participaron del proceso comenta que no sabe a qué instituciones acudir en caso de tener algún problema en la familia, al consultar el motivo declaran que durante el proceso sienten que el profesional que desarrolla el proceso de intervención influye en la información y beneficios que reciben tal como señala Pía “ *Habían personas que ayudaban más, quizás si a mí me hubieran dicho hay cursos... Nunca hice nada, fue como lo que me tocó*”. Así También Cinthia indica: “*El apoyo venía aquí decía esto, lo otro, escribía y eso era todo, nunca me informó de nada*”. Ambas han participado en más de una ocasión en el Programa y comentan que en la actualidad su experiencia ha mejorado con el cambio de profesional, de acuerdo a lo anterior Cinthia dice: “*Ahora conozco más, se dónde ir, influye la persona que te atiende y está preocupado de ti*”.

En relación a la **participación** en el territorio, un 77% de las encuestadas declara conocer juntas de vecinos y organizaciones territoriales presentes en el entorno, lo que da cuenta que las familias se encuentran más informada de las redes dentro de su propia comunidad que fuera de ellas, incluso tratándose de la propia comuna.

Aun cuando se visualiza un alto porcentaje de conocimiento de organizaciones que funcionan en el territorio, este no se condice con el bajo nivel de participación de las personas en estas, tal como se aprecia en la figura 10. Las familias manifiestan poco interés y desmotivación en este ámbito, no conciben un desarrollo de recursos a través de la participación y trabajo en la comunidad

### Conocimiento de Redes v/s Participación

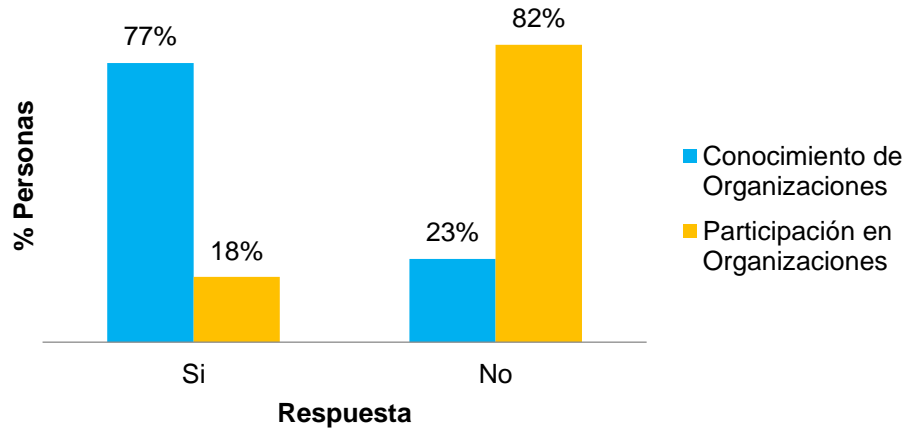


Figura 8: Conocimiento de Redes v/s Participación  
Este grafico muestra la relación entre el conocimiento que se tiene de las organizaciones y el nivel de participación en ellas.

### 7.5. Dimensión Salud

La salud es un factor fundamental en el bienestar de las personas, las mediciones de pobreza multidimensional incorporan el factor salud en relación a las privaciones que los hogares y las personas presentan en este ámbito, calificándolos así de pobres y no pobres. En la investigación se analiza el acceso y las principales dificultades que tienen los usuarios del programa.

### ¿Ud. y su familia se encuentran inscritos en el CESFAM?

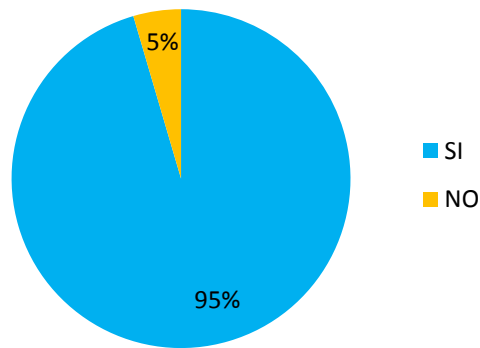


Figura 9: ¿Ud. Y su familia se encuentran inscritos en el CESFAM  
Este grafico indica el % de personas del Programa inscritos en los Centros de Salud Familiar de la comuna

En relación al acceso, 95% de la muestra está inscrita en los Centros de Salud Familiar, identifican datos generales del servicio, como horarios, personal,

atenciones. Siendo un número inferior 5% quienes señalan no estar inscrito por razones que no se especifica.

El acceso a atenciones de salud es independiente de la inscripción de las familias a los CESFAM, en relación a si las familias han recibido atenciones de salud en caso de requerirlas en los últimos 6 meses, un 84% señala haber accedido a la atención de medicina general y acceso a la cartera de prestaciones de medicina preventiva. De las cuales el mayor número se registra en relación al control niño sano para menores de 6 años, cuyo fin es prevenir y detectar posibles enfermedades, que afecten el correcto desarrollo de los niños y niñas en su primera infancia, además de la importancia que representa para las familias, es un requisito necesario para acceder a otros beneficios de la oferta pública, como postulación a jardines infantiles, subsidio único familiar y bono control sano para participantes del Subsistema de Seguridades y Oportunidades, estos últimos son beneficios monetarios que aportan al ingreso del grupo familiar.

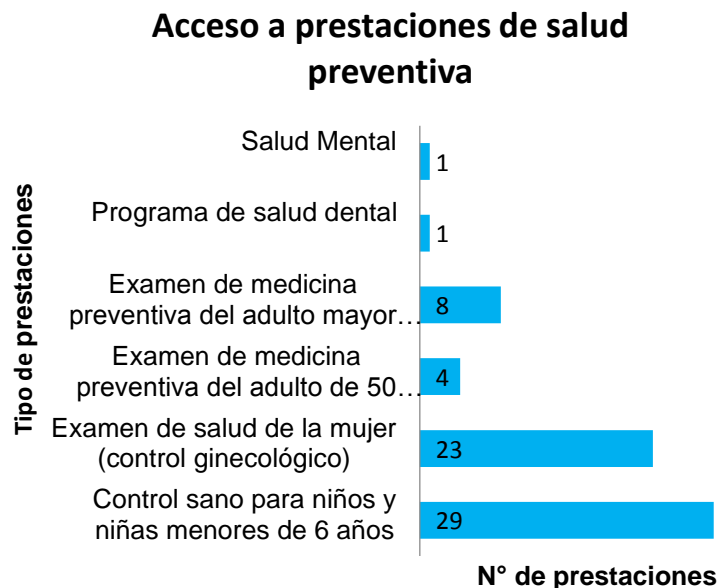


Figura 10: Acceso a prestaciones de salud preventiva

Este grafico indica las principales prestaciones que accedieron las familias en la atención primaria durante el último año

En segundo lugar, se encuentra el Control Ginecológico preventivo para mujeres entre 25 y 64 años de edad, cuya finalidad es la detección temprana y prevención de patologías cérvico-uterinas. A pesar de ser uno de los exámenes con mayor número de atenciones por persona (23) no alcanza el número total de participantes en ese rango de edad (37), existen por una parte obstáculos internos que tienen relación con la apreciación y valoración que las mujeres le otorgan, ya sea por experiencias pasadas negativas, mitos o falta de información, en relación a los factores externos, nos encontramos con dificultades de acceso, principalmente la falta de horas médicas.

Tal como muestra la figura N°11, las principales dificultades en el acceso a las prestaciones de salud, corresponden en primer lugar con el extenso tiempo de espera que transcurre entre la derivación del servicio de atención primaria a un especialista. Por otra parte, se encuentra la falta de horas médicas que está relacionado con la capacidad de atención del servicio, tanto en recursos humanos como de infraestructura.

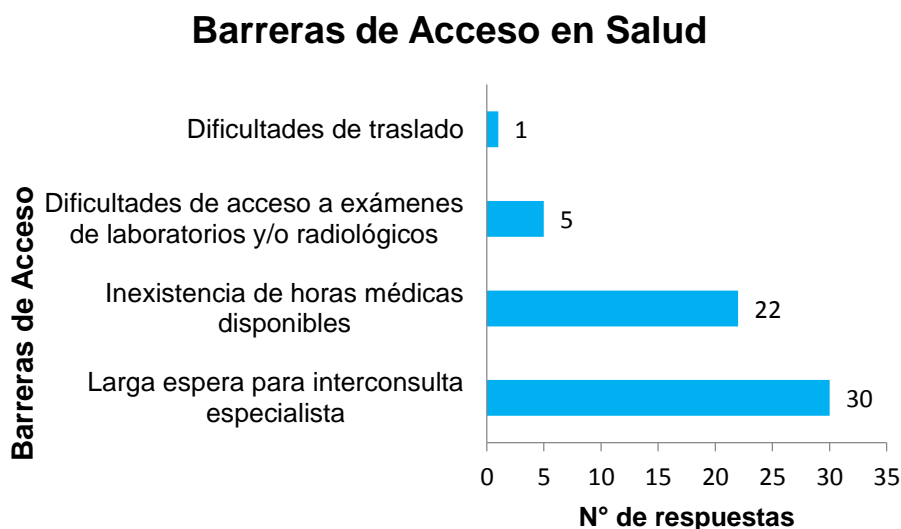


Figura 11: Barreras de Acceso en Salud

Este grafico indica las principales barreras que las familias visulieron al requerir atenciones en salud durante el último año.

En relación a las dificultades presentes en el acceso Cristina señala que: *“ Es necesario que haya más cobertura no se igual de salud mental porque igual los problemas complican a veces el rendimiento de la persona, es necesario como ese apoyo igual po...no solo de salud mental, visual por mi caso, algún convenio no sé un apoyo, que igual se demora mucho el sistema público, mi hija está esperando hace 2 años que la atienda el traumatólogo y no pasa na y yo estoy igual que me llamen para verme la vista y ya llevo más de un año, el año pasado salí con un problema a la vista el último día de clases del instituto veía como raro...la doctora acá me ingreso para un lugar acá en Recoleta y no paso na”*. Se visualizan necesidades tanto de salud física como mental, que no están siendo cubiertas por la atención primaria, así como el extenso tiempo de espera para consulta de especialidades, que va desde los 6 meses a 2 años, caso en los cuales deben asumir los costos las propias familias. Tal como relata Lucinda luego de que su hija enfermó: *“Cuando empezó su enfermedad gastábamos mucha plata, tanto como en remedios, porque en ese tiempo nosotros comprábamos los medicamentos, tanto como el médico porque no la llevábamos solo aquí, la llevábamos a urgencias y ahí se pagaba.”*

## **7.6. Dimensión Educación**

Uno de los indicadores de medición de pobreza multidimensional ligados a la educación tiene relación con los niveles de escolaridad aprobados, según datos de la Encuesta Casen 2015, los años promedio de escolaridad en el país han aumentado significativamente, alcanzo en promedio 11 años de escolaridad. De las encuestadas un 27% no ha completa enseñanza en sus niveles básico o medio, de ellas incluso un 11% no ha terminado su enseñanza básica. El restante 73% cuenta con 12 años de escolaridad como muestra la figura 12.

### Nivel de Escolaridad

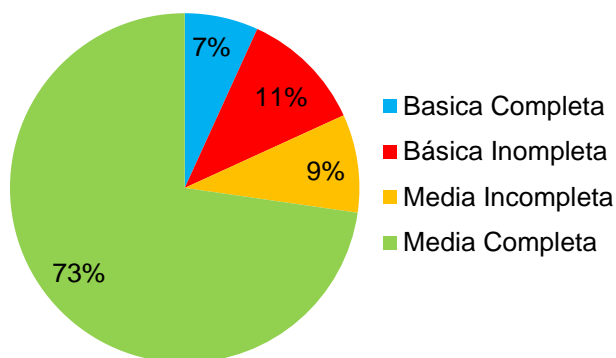


Figura 12:Nivel de Escolaridad

Este gráfico indica % de personas que presentan escolaridad completa o incompleta en nivel básico o medio.

Si bien existe oferta a nivel comunal y ministerial en relación a la nivelación de estudios para adultos, las encuestadas señalan dificultades relacionadas con la falta de información que manejan al respecto, sólo un 25% de quienes tienen estudios incompletos señala tener la información necesaria para acceder a ello. Dentro de las explicaciones que se expresan a través de las entrevistas realizadas, señalan la falta de información en el proceso de intervención vinculado directamente con el desempeño de los profesionales, sobre lo cual Pía señala: *“...Igual no me informaban como ahora, estaban un rato me hacían firmar y se iban”* por su parte Lucinda agrega: *“la primera vez nunca tuve... no nos informaron, no nos guiaron, al final la niña vino aquí diciéndome que iba a recibir una plata y nunca... ¿ Cuántas veces habrá venido?, y las pocas veces que vino estaba 5 minutos y se iba ni siquiera entraba, 1 o 2 veces”* En relación a la falta de información, es un factor que se repite en las otras dimensiones que aborda la intervención, dando cuenta de la relevancia del rol del profesional en la conexión con las redes institucionales.

Con respecto al acceso a la educación de niños y niñas entre 6 y 17 años de edad, 98% de las encuestadas señalan que se encuentran matriculados y asisten a establecimientos educacionales, principalmente de administración municipal. Con ello solo podemos señalar el cumplimiento por parte de los padres o tutores de que los niños y niñas accedan a la educación, según la obligación que establece la Ley, en tanto un 2% responde que no sin embargo es posible determinar el motivo.

**¿Accedieron a Programas de Reforzamiento Escolar?**

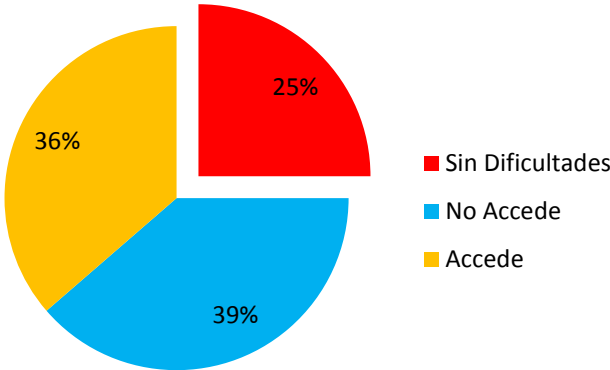


Figura 13: ¿Accedieron a Programas de Reforzamiento? Este gráfico indica % de familias con niños entre 6 y 17 años que presentan dificultades de aprendizaje, y de estos cuántos acceden a Programas de Reforzamiento Escolar.

En cuanto a las familias con niños en edad escolar, un 75% declara que presentan dificultades para cumplir las exigencias escolares, y que requieren apoyo educativo y/o de programas especializados, tales como Programa de Integración Escolar (PIE), Programa de 4 a 7, Programa Habilidades para la Vida, Programas JUNAEB, Reforzamiento escolar entre otros. De ellos solo un 36% declara recibir el apoyo a través de programas disponibles en los establecimientos educacionales, las dificultades de acceso del 39% restante están relacionadas por una parte a la falta de cupos disponibles por ejemplo en Programas de Integración

Escolar PIE, en tanto en otro establecimiento no existe siquiera la modalidad de reforzamiento, o los profesionales necesarios para entregar este apoyo.

### Acceso a Tercera Colación

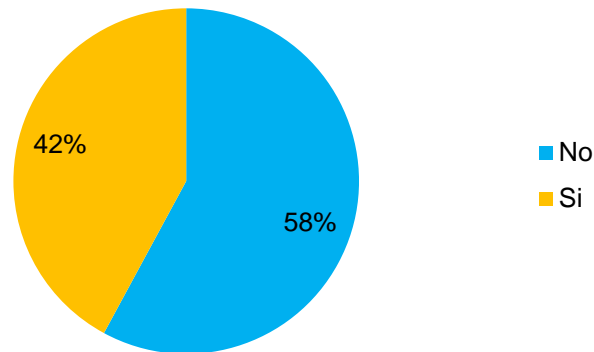


Figura 14: Acceso a Tercera Colación

Este gráfico indica % de familias con estudiantes que acceden a tercera colación en establecimientos educacionales.

Respecto a la oferta preferente está la **Tercera Colación** que es un beneficio destinado a los participantes de Chile Seguridades y Oportunidades al que no es necesario postular y que acceden los alumnos directamente en el establecimiento educacional. Sin embargo, como se aprecia en la figura 14, el 58% de las familias con algún integrante que asiste a establecimientos de educación en sus niveles: básico y medio, no reciben el beneficio. Entre las dificultades se encuentra la forma de acceder de cada establecimiento, mientras unos señalan utilizar nóminas enviadas desde JUNAEB, algunos utilizan sus propias nóminas y otros en tanto aceptan el Formulario Único de derivación del programa FUD como comprobante de acreditación.

En lo relacionado a las becas estudiantiles, un 36% ha obtenido alguna beca educacional estatal o municipal, está informada de requisitos y fechas de postulación, otro 20% declara conocer al menos una beca pero no accede por no cumplir los requisitos y el 44% restante no se ha adjudicado ningún tipo de ayuda

estudiantil, teniendo como obstáculo principal la falta de información y la conexión con las instituciones. Esto cobra relevancia al igual que en las dimensiones antes analizadas, ya que a pesar de haber recibido un periodo de intervención de 2 años o encontrarse en proceso de cierre del programa, un número importante de usuarios egresa sin haber recibido siquiera la cartera básica de prestaciones sociales.

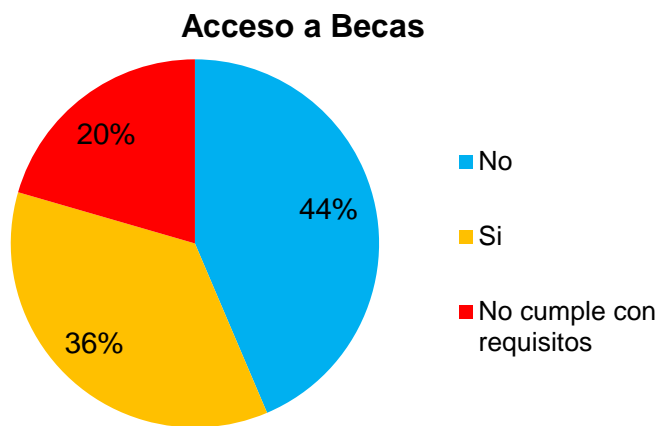


Figura 15: Acceso a Becas

Este gráfico indica % de familias con estudiantes que conocen y acceden a becas educativas: BPR, Municipal, Junaeb u otras.

Tal como ocurre en la dimensión salud, no existe una oferta garantizada que dé respuesta a las necesidades de la familia en materias de educación, ni un trabajo en red con las distintas instituciones que permita una mayor claridad y rapidez en las respuestas, y/o un mayor control de los procesos de intervención, que permitan realizar las adecuaciones necesarias en pos del cumplimiento de los objetivos del servicio.

### 7.7. Dimensión Trabajo

Los hogares del programa presentan casi en su totalidad jefatura femenina, siendo estas las responsables principales de la generación de ingresos

### Situación Laboral

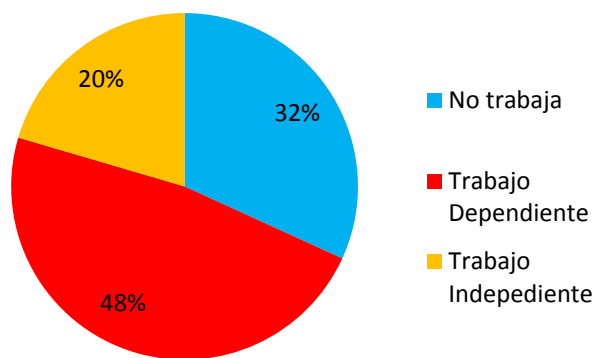


Figura 16: Situación Laboral

Este gráfico indica % de personas que se encuentran sin trabajo y % de personas con trabajando: Dependiente o independiente.

En lo correspondiente a su situación laboral actual un 68% se encuentra actualmente trabajando, 48% en trabajo independiente, labor que se realiza principalmente de manera informal, dado que sólo un 10% cuenta con pago de cotizaciones previsionales. En tanto un 20% trabaja de manera dependiente con contrato laboral, con el pago de leyes sociales al día por parte de su empleador y poseen información de Subsidio al Trabajo de la Mujer y Subsidio al Empleo Joven según corresponde.

Cabe señalar que del 32% de las personas que no cuentan con un trabajo, un 21% declara haber buscado empleo durante el último semestre utilizando las redes institucionales sin haber tenido éxito aun cuando recibieron orientación y capacitación laboral por parte del programa, así lo expresa Pía : *“Quería encontrar trabajo y no lo encontré, igual fui a cursos y cosas así, igual me dieron diplomas, fui a un este de computación y me enseñaron todo eso y después de todo eso, me llevaron a comprar ropa para buscar trabajo.* “Por ello otras participantes creen que es necesario sumar otro tipo de ofertas y mayor inversión en esta área, como indica Cristina: *“La oferta podría haber sido más como se llama, con más opciones, más amplia eso...entre arreglarme los dientes y capacitarme preferí capacitarme”* esto en relación a que a través del programa Apoyo Tu Plan Laboral

puede acceder a inversión en capacitación, tratamiento dental, compra de herramientas o insumos, pero dado el monto por participante debe optar por una o dos alternativas en virtud de los presupuestos presentados.

En relación al Bono de Formalización del Trabajo para aquellos que se insertan por primera vez a un trabajo formal para usuarios del Subsistema de seguridades y Oportunidades con acompañamiento laboral, no existen personas que hubieran accedido a él, principalmente porque la mayoría ya ha tenido un trabajo anteriormente o trabajan de manera independiente sin formalización.

Este trabajo independiente se complementa con el cuidado de niños y las labores del hogar. Para ello el proceso incentiva la capacitación y postulación a diversos beneficios tanto en la línea dependiente como independiente, pero les dificulta el poder encontrar un empleo con contrato, ya que el 58% no poseen redes de apoyo que ayuden con el cuidado de los hijos, con acceso de jardín infantil o quienes tienen acceso a este, no coinciden los tiempos en que se encuentran insertos en el sistema educativo preescolar con la oferta laboral disponible.

**¿Ha sido beneficiario/a de programas de apoyo al emprendimiento o a la búsqueda de empleo a través del Programa?**

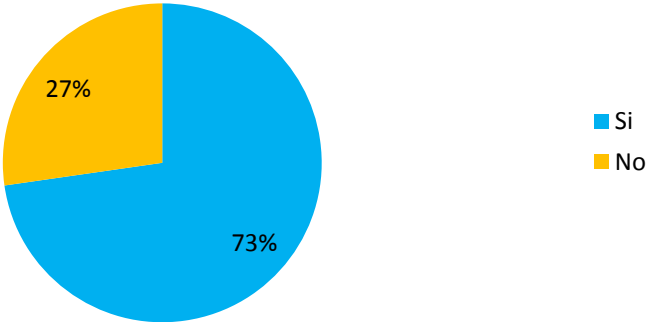


Figura 17: ¿Ha sido beneficiario/a de programas de apoyo al emprendimiento o a la búsqueda de empleo a través del Programa. Este gráfico indica % de personas que acceden a la oferta de programas de Fosis para el emprendimiento y/o búsqueda de empleo.

Es por esto, que un número considerable de familias accede a programas de apoyo al emprendimiento y capacitación, Yo Emprendo Semilla, Complementario, Avanzado, Yo Trabajo Jóvenes y Apoyo Tu Plan Laboral. Los cuales son reconocidos y valorados positivamente según indica Pía: *“Igual como que te ayudan, te mandan a cursos, te enseñan cosas laborales que uno no sabe.”* De acuerdo a esto Cristina expone: *“Me dedique a capacitarme y seguir como tratando de tener algún negocio... por el FOSIS me capacité también y obtuve las otras máquinas...la maquina recta industrial y los insumos, nunca pensé que iba a en una de esas máquinas, era tan lejano”* y si bien el proceso incentiva formalizar sus emprendimientos la mayoría no lo hace y realiza esta actividad de manera precaria.

### **7.8. Dimensión Ingresos**

La dimensión ingresos indaga principalmente en la capacidad de las familias egresadas, de generar nuevos ingresos que permitan mejorar las condiciones socioeconómicas del grupo familiar y desarrollar recursos para un buen manejo del presupuesto familiar.

Durante el proceso de intervención se incentiva la educación financiera, ya que se entiende que las familias viven con escasos recursos y necesitan generar herramientas que le permitan priorizar gastos y además conocer cuánto es el máximo monto de acuerdo a sus ingresos en lo que se pueden endeudar, producto de que muchas veces acceden al endeudamiento para poder satisfacer algunas necesidades que no son cubiertas con sus propios recursos. Como señala Lucinda *“El tiempo en que estaba mi hija enferma, cuando empezó su enfermedad gastábamos mucha plata, ya que no la llevábamos solo aquí*

*(CESFAM), la llevábamos a urgencias, gastábamos mucha plata tanto en el médico como en medicamentos”, y nos endeudamos en la construcción de cuando se nos quemó la casa, ahí nos encalillamos y todavía estamos en eso”.*

Dentro de las herramientas disponibles se encuentra el asesoramiento que realiza el apoyo familiar y la posibilidad de asistir a talleres de educación Financiera que se realizan a través de FOSIS de manera constante, dado que es voluntario no todas las familias aceptan la invitación a participar.

### **¿Durante el proceso aprendió a planificar el presupuesto familiar?**

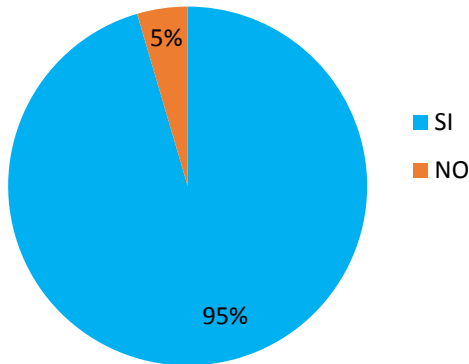


Figura 18: ¿Durante el proceso aprendió a planificar el presupuesto familiar?

Este gráfico indica % de personas que desarrollan habilidades y uso de herramientas para un adecuado presupuesto familiar

Independiente de su participación en talleres de educación Financiera un 95% de las familias señala que aprendió a planificar el presupuesto familiar, a través de la organización de ingresos-egresos, priorización de gastos y estrategias para reducir gastos. Se visibiliza la importancia no sólo como sesión temática, sino como un monitoreo constante en la entrega de herramientas para el adecuado manejo del presupuesto mensual.

Por otra parte, las familias consideran que a través del programa han accedido a recursos económicos que ayudaron a mejorar el ingreso familiar, como las

transferencias monetarias que recibieron durante los 24 meses de intervención y la inversión en cursos de capacitación, maquinarias e insumos. Pero resaltan también el apoyo profesional en la búsqueda nuevas opciones de generar ingresos, la orientación recibida y la motivación constante. En cuanto a si las familias lograron generar ingresos después de egresar del programa, la realidad se presenta de manera distinta. Así lo expresa Cynthia al ser consultada al respecto: *“No, nada seguí igual”*, refiriendo que su paso por el programa no generó ningún tipo de cambio de su situación inicial al igual que la percepción de Pía que responde: *“No, quedé con lo mismo”*.

Lo anterior da cuenta de que no se presentan cambios positivos en la situación económica de las familias luego de terminar el proceso.

### **7.9. Nivel de Satisfacción del Programa**

Se mide el nivel de satisfacción general del programa, a través de la valoración que las encuestadas manifiestan tanto del proceso metodológico de intervención como del apoyo profesional asignado, resulta fundamental el espacio en que las familias puedan entregar información cualitativa del proceso, pues tal como se vio en las dimensiones revisadas es un factor fundamental en el éxito o fracaso de acciones propuestas en el plan de intervención de cada familia.

En relación a los plazos de intervención les parece apropiado, sin embargo, no están en desacuerdo que este pudiera durar más tiempo, ante la pregunta indican:

- Cristina: *“Podría ser un año más que nunca está de más, a veces se pasan cosas que uno no sabe tampoco.”*

- Lucinda: *“Estoy de acuerdo con los plazos, no se... creo que está bien, si se necesitará más yo también tengo la disposición de recibir, como la del apoyo de venir, encuentro que está bien”*
- Pía: *“Si, es que no es cuando uno quiere po, si el programa tiene su plazo, yo creo que está bien, que sea cada 15 días, si no es siempre po, no pueden estar todo el día metidos aquí. Está bien que al principio sea hartos días y luego se vaya alejando. Es bueno también que estén estas sesiones grupales porque te enseñan, te informan”*

En relación al cumplimiento de los compromisos y metas propuestas, hay una identificación de factores externos que dificultaron aquellos planes que no pudieron llevarse a cabo, principalmente ligados a un apoyo profesional deficiente y poco cercano, cuando necesitaron apoyo, sobre lo cual Lucinda ve como obstáculo :*“El tema de la asistente, porque al final no tuvimos programa, fuimos a unas reuniones y me hacía ir a mi allá, nunca podía venir y si ella vino una o dos veces acá a la casa y nunca entró, siempre se quedó afuera, me hacía firmar y se iba, siempre me citaba allá”*. Esto en cuanto a uno de los profesionales que realizó al intervención en un período anterior, sin embargo de su último apoyo su percepción es positiva: *“Es que ahora que yo llevo el programa como corresponde, yo encuentro que es un buen programa, no encuentro que se malo, no siento que deba mejorar algo, por lo menos de mi parte tengo una buena asesora, no se los otros, pero no sé qué más podría cambiar, estamos informados, siempre me están hablando aunque no venga.”*

Por otro lado, los cambios de profesionales también afectan el establecimiento del vínculo y una intervención adecuada hacia las familias, respecto a ello Pía

*añade: "La niña justo quedó embarazada, me dieron el este, me la cambiaron, después me mandaron otra. Después cuando llegaba alguien nuevo no hallaba que decirle, como que todo empezaba de nuevo, tuvieron puros cambios"*

Como se puede apreciar el Apoyo Familiar tiene un impacto ya sea negativo como en la experiencia de Pía, positivo en el caso de Cristina o ambos como en el caso de Lucinda, y afecta la percepción de las familias en cuanto al nivel de satisfacción del programa y el acceso a la oferta institucional y privada disponible, siendo en algunos casos positiva como relata Cristina acerca de la orientación recibida: *"a toda hora... Eh de los lugares donde dirigirme para hacer algún trámite, los lugares para capacitarme, que me nombró que yo no tenía idea, que existían varias ayudas en el municipio que tampoco sabía, eh mm que más... harto apoyo para, como contención poh como de por mi autoestima por ejemplo se preocupaba mucho de eso que "que tire pa arriba, que vamos" daba mucho ánimo y eso se agradece, es enriquecedor que la persona que la viene a ver se preocupe... que sea empática también poh."* y en relación a la conexión con las redes locales: *"todo lo que nos han enseñado ha servido mucho, bueno en mi casa igual harto, yo sin salir de acá no estoy informada de nada, ahora ya se mas o menos ya como... a quien dirigirme si necesito algo"*.

En cuanto a las experiencias distintas de las entrevistadas, su percepción del éxito está asociada al profesional que la visitó y su capacidad de gestión, como indica Cynthia: *"Ahora si porque hemos avanzaao, me entendí. Porque mira la Cindy postulo a su este, le fue bien ya estuvo y ha avanzaao harto, yo igual poh hemos avanzsi bienao ahora, antes no avanzamos nada, cuando tuve ese programa en nada avance, porque en nada me ayudaron" ... "si me hubieran dicho que el mismo programa que ya había estado, no habría participado porque no me gustó"*.

Conforme al análisis del proceso de intervención de 2 años del programa, las familias evalúan el nivel de satisfacción general a continuación.

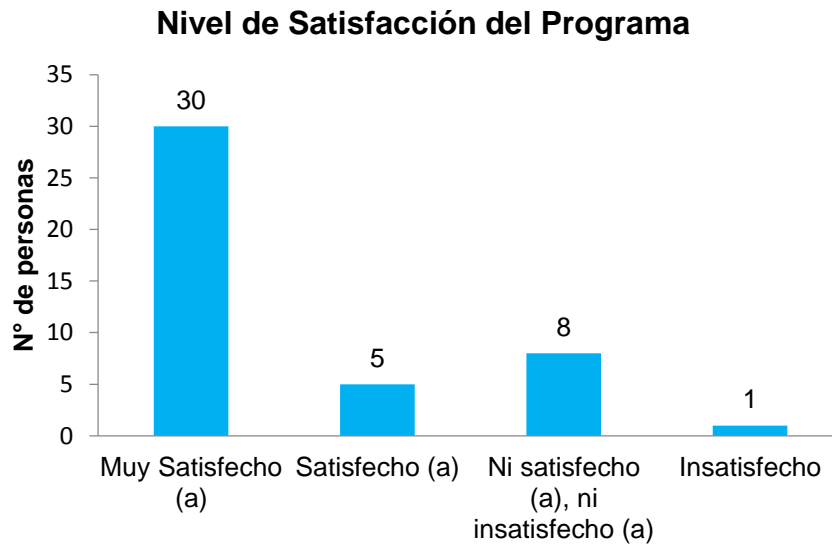


Figura 18: Nivel de Satisfacción del Programa

Este grafico indica nivel de satisfacción con el proceso de intervención recibido durante 2 años

Como se aprecia en la figura N° 18, las familias se manifiestan satisfechas con el programa, a pesar de las dificultades y barreras que se presentan en sus distintas dimensiones. Destacando el vínculo generado con el apoyo familiar, proponiendo mejoras y manifestando la falta de un cierre en el proceso que genera muchas veces cambios personales importantes en las familias, así por ejemplo lo plantea Cristina en relación a lo que se podría mejorar: *“Que sea más extendido se pasan volando los años, y no se poh que por mi personalidad igual requiero como un poquito más de apoyo...eso que tenga como alguna capacitación extra, como final del programa podría haber no sé cómo algo familiar poh como una actividad familiar...un cierre.”* podría ser más amplio en eso, porque igual si algún miembro de la familia se enferma y no tenemos como sanarlo por decir o atenderlo en algún lado igual afecta para trabajar, para la psiqui está ansioso depre”

Pía, añade cambios en relación al trato: *“No sé, es que igual no es malo, no creo que necesite cambios... aunque sea igual el trato con las personas, que todos recibamos la misma atención.”*

En resumen, los cambios propuestos, tienen relación con una mayor oferta, un proceso de cierre de la etapa, un mayor vínculo y compromiso profesional.

## VIII. CONCLUSIONES GENERALES

En la presente investigación se buscó dar respuestas al objetivo primordial de esta que es *“Evaluar la efectividad del proceso de intervención recibida por participantes del Programa Familias”*, intentando con ello describir las experiencias y cambios que han tenido los usuarios luego de recibir la intervención.

Para esto fue de gran importancia analizar la percepción que tienen los sujetos al término del proceso, describir si este tuvo un impacto positivo en sus condiciones de vida e identificar las razones por las que algunas familias no cumplen con los compromisos establecidos y/o las causas por las cuales no logran el propósito del programa que es superar la situación de pobreza extrema luego de su egreso, objetivos específicos que se responden a través de la investigación realizada:

1. *“Analizar los motivos por lo que los participantes del Programa Familias en la comuna de Recoleta no cumplen con los compromisos establecidos por el proceso o renuncian a seguir participando.”*

De acuerdo a los resultados del estudio, las principales razones por las cuales las familias no cumplen con los acuerdos determinados en el proyecto son porque no quedaron conformes con la intervención recibida por el profesional que los apoya, argumentando que no proporcionaban información necesaria que ayudara a mejorar su calidad de vida o tuvieron más de un cambio de profesional durante el proceso, por lo que no lograron establecer vínculos de confianza que permitiera realizar el proceso de una manera satisfactoria. De acuerdo a lo anterior, al experimentar experiencias negativas y acudir a las instituciones a realizar

reclamos, no recibieron respuestas ni cambios en la situación, por ello, aunque recibieran un apoyo económico durante los 24 meses no se sentían motivadas para adherirse a las actividades del Programa.

Si bien algunos participantes tuvieron experiencias negativas, al participar en más de una ocasión en el proceso con distintos profesionales, evalúan el programa de manera positiva, ya que valoran que haya una persona que esté continuamente motivando, informando y guiando para que se atrevan a realizar proyectos que se propusieron y que permita tener cambios positivos en su vida, y además obtengan contención y orientación cuando tienen diversos problemas que afectan al núcleo familiar, independientemente de que el programa no logre cumplir con su objetivo principal que es lograr superar la situación de pobreza extrema.

Lo anterior se explica pensando en que casi la totalidad de los participantes son mujeres, que se dedican principalmente a las labores del hogar y /o al cuidado de los hijos, por lo que al tener un apoyo que incentive el desarrollo personal y la incorporación al mundo laboral, escuche y empatice a diario con las diversas problemáticas que tienen, genera empoderamiento en las participantes, permitiendo con ello tener o recuperar el control de sus vidas, facilitando la toma de decisiones para llevar a cabo proyectos que antes no habían podido realizar, ya sea porque no poseen una red de apoyo familiar sólida que incentive esos cambios o porque esta inhiben o reprochan el cumplimiento de sus metas. Esto potenciado por la cultura presente en el entorno, que las asocia un rol exclusivamente relacionado a las labores domésticas y al ejercicio de la maternidad, siendo fuertemente cuestionadas cuando comienzan a enfocarse en su crecimiento personal y en proveer recursos económicos a la familia.

*2. Identificar las razones por las que familias son seleccionadas para participar en el Programa, en reiteradas ocasiones*

En relación al motivo por el cual las familias son seleccionadas para participar en reiteradas ocasiones en el Programa podemos señalar que si bien generan herramientas y cambios que ayudan principalmente con el tema económico, estas transformaciones no siempre se extienden luego del período de egreso, ya que el percibir las transferencias monetarias aporta a satisfacer necesidades que no pudieron cubrir por sus propios medios.

Luego de este proceso es difícil para las familias mantener el ingreso extra que generaron capacitándose o incorporándose al mundo laboral, puesto que al no tener desarrolladas todas las dimensiones de la matriz de bienestar, cuando se enfrentan a diversas problemáticas y estas no son cubiertas por el servicio público deben acudir de manera particular, incluso acudiendo al endeudamiento, generando incertidumbre e inestabilidad en sus vidas. Cabe señalar además, que el ingreso económico de la mayoría es inestable, ya que el trabajo que realizan es principalmente informal y precario, tomando en cuenta de que los programas en que más participan las familias son relacionados al microemprendimiento, producto de que principalmente participan mujeres que necesitan complementar las labores del hogar y el cuidado de los hijos con su actividad laboral.

De acuerdo a lo anterior, si se mide desde un tema económico, que es la manera en cómo se realiza la selección y evaluación desde el nivel central, algunas familias logran generar nuevos ingresos, pero al tener un trabajo inestable y sin imposiciones previsionales, este cambio no se ve reflejado en el Registro Social de Hogares que es el instrumento que se utiliza para seleccionar a los

participantes, de forma que si hubieran familias que logran aumentar sus ingresos y mantenerlos luego del egreso, este no se manifiesta en el sistema. Por tal razón, las familias vuelven a salir seleccionadas incorporándose nuevamente al proceso.

### *3. Identificar las barreras al acceso de la oferta de servicios de las familias participantes del programa*

Si nos enfocamos en el enfoque multidimensional, los resultados evidencian que la mayoría de las familias no logra satisfacer las necesidades en todas sus dimensiones, por lo cual ninguna logra superar la pobreza multidimensional, de modo que si se adaptaran las evaluaciones que se realizan para medir si la intervención es efectiva el Programa no cumpliría con su objetivo.

Por consiguiente, es importante no solo abarcar desde una perspectiva económica, sino también es fundamental para superar la pobreza en todas sus dimensiones el tener una red de apoyo institucional y una oferta de servicios que sea pertinente y que contribuya de manera integral al desarrollo de las personas, dando respuesta con ello a las distintas barreras presentes en el acceso a la oferta, como por ejemplo las dificultades en vivienda; adquirir una propiedad, mejorar las condiciones de habitabilidad, subsidios de mejoramiento y ampliación entre otros, dado que la mayor parte de las familias, no cumple los requisitos básicos para acceder a la oferta disponible. Así también, dentro de la dimensión trabajo, se incentiva principalmente el trabajo independiente, lo cual genera condiciones laborales precarias e inestabilidad en los ingresos que perciben los participantes.

Con respecto a la **dimensión salud**, si bien la mayoría accede a la atención de salud, tienen largas esperas para poder solicitar una hora tanto en los controles preventivos como cuando requieren la atención de un especialista. Así también, el sistema no cubre todos los tratamientos médicos, en virtud de esto en diversas ocasiones deben acceder al servicio particular para adquirir medicamentos o algunos exámenes médicos. Aunque dentro de la intervención se evalúan los avances en vivienda y salud, no existen redes directas que trabajen con los profesionales del Programa y que garantice que los usuarios logren mejorar el acceso a estos servicios, por lo que la labor de los apoyos familiares finalmente se reduce solo es la entrega de información.

En cuanto a **educación**, no se muestran dificultades, la mayoría accede a la educación escolar, solamente muestran problemas con el acceso a salas cunas y jardines infantiles, los cuales no están garantizados para el 100% de los niños y niñas del Programa, pero el hecho de participar en el proceso los deja prioritarios para la obtención de un cupo.

Respecto a la educación superior la totalidad de la muestra no accede a ella y no la identifica como una necesidad, ya que como poseen un núcleo familiar extenso, se ven en la obligación de desarrollar una actividad laboral para mejorar los ingresos económicos de la familia. Por ello, más que pensar en mejorar su situación educacional priorizan aprender un oficio para poder complementar con una actividad laboral y el cuidado de sus hijos.

Referente a la **participación y conexión con las redes institucionales**, los participantes logran conocer algunas instituciones que se vinculan con el proceso, pero aún no se logra que obtengan una sólida red de apoyo que aporte a

mejorar su situación actual, principalmente en el aspecto comunitario, existe poca disposición de parte de las personas para poder vincularse con organizaciones comunitarias que ayuden a resolver problemáticas del territorio, esto es principalmente por el sentido de individualismo que han ido desarrollando por el escaso incentivo de la participación en espacios colectivos, si bien en los últimos años el programa incorpora un componente comunitario y las familias asisten a actividades de esta índole, luego del egreso no se logra mantener el vínculo con aquellas organizaciones e instituciones que van conociendo. De todas maneras, durante el último periodo en el cual comienza a desarrollarse el movimiento social actual que vive nuestro país, empieza a surgir interés generalizado por informarse y participar en los espacios de participación ciudadana.

### **Aportes de la intervención desde la Administración Pública**

Haciendo referencia a las implicancias propias de la administración pública, se debe reflexionar en torno a labor de planificación, organización, dirección y control de las políticas, planes y programas del servicio público, por lo tanto al partir de la labor de nuestra disciplina se pueden recoger las distintas problemáticas que surgen y trabajar en la efectividad de estos procesos, los cuales nos permitirían abordar las distintas necesidades, adversidades y realidades que viven los sujetos insertos en esta realidad.

Es por ello que a partir de los resultados de esta investigación el aporte desde la disciplina es considerar transversalmente la participación de los distintos actores en los diversos procesos de intervención, incluyendo sus opiniones a la hora de construir planes y programas facilitando el trabajo en red con otras instituciones que puedan aportar con los objetivos establecidos. Así como también, incorporar

evaluaciones durante todo el proceso, tanto a nivel de metodología, impacto y desempeño de profesionales.

Esto nos permite generar procesos de carácter flexibles, ajustando sus diversas metodologías de trabajo, técnicas y enfoques teóricos a las múltiples realidades que no son simplemente estáticas, sino dinámicas. Si bien es cierto, que desde el quehacer profesional existen múltiples características para definir los procesos, también es relevante hacer mención a las dificultades y limitaciones que existen, partiendo por la presencia de asistencialismo en los procesos de intervención para crear adherencia y participación en los diferentes niveles de actuación por parte de los actores sociales, lo que cuestionamientos por los equipos multidisciplinares desde los mecanismos de convocatoria, hasta el apoyo que se debe ejercer en la esfera social visualizados precisamente en este estudio.

En otras palabras, se enfatiza sobre el poder ser críticos y desarrollar este mismo pensamiento, para que permita analizar, describir, decidir y captar la realidad sobre la cual se puede intervenir, por tanto, el llamado es a reflexionar, para focalizar el porqué de las problemáticas y el cómo aportar a tales situaciones.

## **IX. PROYECCIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA PARA PROGRAMA FAMILIAS**

Acorde al análisis de la información recolectada en este estudio, es pertinente señalar que existen escasas evaluaciones acerca del impacto que tiene el Programa en las familias, por lo cual consideramos de suma importancia que estas se incorporen durante todo el proceso de intervención para generar cambios necesarios que permitan la efectividad del proceso, evitando así destinar recursos a programas que no están cumpliendo con sus objetivos.

Cabe destacar la importancia que tienen los profesionales que ejecutan estos programas, ya que si bien existe una evaluación que se realiza dos veces al año, la cual se efectúa entre la Unidad de Intervención Familiar y contraparte técnica de FOSIS, la percepción de las participantes respecto al desempeño del apoyo familiar no es considerada en este proceso, siendo este el beneficiario directo. Así también, la precariedad laboral presente en la calidad contractual de los profesionales, conlleva a una importante rotación del cargo, lo que finalmente altera los plazos del proceso y el vínculo que se genera con el apoyo familiar, que es lo que principalmente la familia valora, el apoyo, contención y la entrega de información. Por lo tanto, creemos necesario que durante los dos años en que dura este proyecto las familias puedan constantemente evaluar el proceso y la atención recibida, así como también, mejorar las condiciones laborales de los profesionales para evitar el cambio constante.

Otro de los aspectos a considerar, es el poder incorporar una red de trabajo con otras instituciones, para asegurar que dichas familias puedan acceder a programas y servicios de salud, educación, vivienda y trabajo, ya que, si bien dentro del Programa se trabaja con todas estas, no existe una red sólida que

permita la coordinación de profesionales, lo cual dificulta la entrega de una intervención integral.

Es preocupante que las familias se mantengan por sobre la línea de la pobreza producto de las transferencias monetarias y que luego vuelvan a ser seleccionadas para participar precisamente porque no se genera un cambio real. De acuerdo a esto, es que el presente estudio permite reflexionar y hacer presente la invisibilización que hace la política pública a las voces de las familias que viven en situación de vulnerabilidad desde los diferentes niveles de actuación, es en esta irrelevancia e histórica fragmentación de la política social en materias relacionadas a la pobreza la que pone en evidencia los particulares discursos a partir de una convención de derechos y de una nueva política integral que asegura erradicarla, pero que en la lógica se centra solo en un componente económico y en estadísticas que permiten demostrar que existe disminución de la pobreza, sin embargo en la realidad no incluye todas las dimensiones de desarrollo que permitiera tener un impacto real en las personas.

Así también, destacamos el trabajo que se genera en torno al empoderamiento de la mujer y el impacto positivo que tiene esto en las participantes, así que consideramos que es importante seguir trabajando en la misma línea y añadir nuevas políticas, programas y proyectos que apunten a la igualdad de género.

Por último, creemos que para poder abordar la pobreza multidimensional, es necesario atender las demandas que hoy en día se han expuesto en el movimiento social que existe actualmente en nuestro país, por lo tanto mientras no cambie la forma en cómo funciona el Estado y este comience a ser garante de derechos, seguirán aumentando y/o manteniendo las grandes desigualdades

actuales, ya que los cambios que proponemos en este estudio apuntan principalmente a mejorar aquellas dificultades determinadas por los usuarios, pero aunque se implementaran el programa no cumpliría con su objetivo, ya que para que esto sea efectivo las familias tendrían que tener garantizado el derecho a la salud, educación, vivienda y trabajo.

### **Propuesta de Instrumento de Medición**

Aunque el nuevo instrumento facilita una visión global de los cambios de la familia, realizando un comparativo entre la línea base de ingreso y la línea de salida, existen aspectos que no se consideran y que han sido recurrentes en los relatos de las familias, como los aspectos relativos a la percepción de satisfacción de la intervención, y de la evaluación del profesional que realiza la intervención por parte de las familias.

Consideramos necesario realizar evaluaciones de procesos, que tengan como objetivo monitorear el correcto proceso de intervención con las familias, los avances y obstaculizadores que se van presentando, a fin de corregir las posibles falencias que se presentan en la interacción directa con los beneficiarios y el acceso a la oferta disponible. La periodicidad propuesta es de 2 veces por año, y ha de ser realizada por un profesional externo a la Unidad de Intervención Familiar, a fin de recopilar los antecedentes de manera objetiva e independiente, y así entregar la retroalimentación necesaria para planificar las mejoras o rediseñar estrategias necesarias para un proceso de intervención eficiente y eficaz, direccionado hacia el cumplimiento de los objetivos del Programa y de la misión institucional.

Este instrumento no solo será el insumo para evaluar el proceso durante la ejecución del programa, sino además un complemento a la línea de salida, instrumento que entrega el sistema informático al que tienen acceso los profesionales, el cual mide el nivel de desarrollo de cada indicador trabajado durante el proceso. Por ello, es que además de realizar evaluaciones periódicas proponemos el siguiente instrumento para ser aplicado un año después de su egreso a fin de evaluar el impacto generado por el programa a mediano plazo.

A continuación, presentamos la propuesta de Instrumento de Evaluación de impacto:

### **Evaluación del proceso**

Estimado/a representante, la presente encuesta tiene como finalidad conocer su percepción del proceso de intervención recibido a través del Programa Familias, en sus distintas etapas. Su opinión es muy importante para entregar un acompañamiento familiar y laboral pertinente y eficaz.

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Etapa del Proceso:    |  |
| Estado de la Familia: |  |

### **Respecto a los objetivos del programa**

“Contribuir a que las personas y familias superen su situación de pobreza extrema de manera sostenible, mejorando su nivel de bienestar y calidad de vida, mediante del desarrollo de sus capacidades y recursos disponibles, tanto personales como de sus comunidades y generando ingresos permanentes de manera autónoma”

1.- ¿Considera que a la fecha se cumple lo propuesto?

### **Respecto a las expectativas iniciales del Programa.**

1.- ¿Cuáles eran las expectativas que tenía al iniciar el Programa?

2.- ¿Mis expectativas se ajustan a lo que el Programa me ha entregado?

### **Participación**

1.- ¿A través del Programa ha participado más activamente en su comunidad?

2.- ¿Considera importante mantenerse conectado con las redes sociales e institucionales?

### **Respecto a los ingresos**

1.- ¿Sus ingresos han aumentaron desde que ingreso al programa?

- a) Si
- b) No

1.1- Si la respuesta es **SI**, ¿cuánto logró aumentar sus ingresos económicos?

¿A través de qué se aumentaron los ingresos?:

- a) Trabajo
- b) Bonos

c) Aportes de terceros

1.2- Si la respuesta es **No** ¿Cuáles han sido las principales dificultades para aumentar los ingresos?

2.-Respecto a las transferencias monetarias (bonos del Programa) ¿Le han ayudado a lograr realizar proyectos que antes no había podido hacer? ¿Cuáles?

**Respecto de la Satisfacción**

1.- En general, ¿Cuál es su grado de satisfacción con el proceso de intervención recibido por el programa?

- a) Muy satisfecho/a
- b) Satisfecho/a
- c) Muy insatisfecho/a
- d) Insatisfecho/a

2.- Por favor evalúe su nivel de satisfacción respecto de cada uno de los aspectos de la intervención recibida. Si no se ajusta a su experiencia en particular, rogamos seleccione N/A.

|  | Muy<br>satisfecho | Satisfecho | Insatisfecho | Muy<br>insatisfecho | N/A |
|--|-------------------|------------|--------------|---------------------|-----|
| Plazos de Intervención                                       |                   |            |              |                     |     |
| Periodicidad de las visitas y sesiones grupales/comunitarias |                   |            |              |                     |     |
| Temáticas abordadas en las sesiones grupales                 |                   |            |              |                     |     |
| Transferencias Monetarias                                    |                   |            |              |                     |     |
| Capacitaciones recibidas                                     |                   |            |              |                     |     |
| Proyectos Adjudicados  |                   |            |              |                     |     |
| Oferta disponible  |                   |            |              |                     |     |

3.- Evalué la intervención entregada por el profesional Apoyo familiar, en relación a las afirmaciones que se presentan indique su nivel de acuerdo, si no se ajusta a su experiencia en particular, rogamos seleccione N/A:

|  | Muy<br>De<br>acuerdo | De<br>acuerdo | En<br>desacuerdo | Muy en<br>desacuerdo | N/A |
|--|----------------------|---------------|------------------|----------------------|-----|
| El apoyo familiar cumplió los compromisos acordados con la familia   |                      |               |                  |                      |     |
| El profesional de apoyo entrega información necesaria para adquirir beneficios que ayuden a alcanzar las metas de la familia |                      |               |                  |                      |     |
| El Apoyo Familiar informa oportunamente se sesiones grupales y comunitarias  |                      |               |                  |                      |     |
| El tiempo de duración de las visitas es suficiente para revisar mis avances y recibir la orientación necesaria               |                      |               |                  |                      |     |

4 ¿Hay algún cambio que cree necesario realizar al proceso de intervención?

5 ¿Hay algún otro beneficio/oferta que le gustaría que el programa le otorgara?

## BIBLIOGRAFÍA

1. PNUD. (2017). Desiguales. Orígenes, Cambios y Desafíos de la Brecha Social en Chile. Santiago de Chile, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
2. Gordillo, A. (2015). Tratado de derecho administrativo y obras selectas: Marchas y contramarchas en economía y derecho administrativo (1st ed.). Buenos Aires: FUNDACIÓN DE DERECHO ADMINISTRATIVO.
3. Resumen Ejecutivo Evaluación Programas Gubernamentales (EPG). (2016). Consultado en: [http://www.dipres.gob.cl/597/articulos-149528\\_r\\_ejecutivo\\_institucional.pdf](http://www.dipres.gob.cl/597/articulos-149528_r_ejecutivo_institucional.pdf).
4. Ley-20595 Ministerio de Desarrollo Social, SubsecretariadeEvaluaciónSocial - Ley Chile - Biblioteca del Congreso Nacional. (17 de mayo de 2012). Consultado en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1040157>
5. Informe de Diagnostico e Implementación de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Chile. (2017). Consultado en: [http://www.chileagenda2030.gob.cl/storage/docs/Diagnostico-Inicial\\_2.0\\_Agenda2030-ODS\\_2017.pdf](http://www.chileagenda2030.gob.cl/storage/docs/Diagnostico-Inicial_2.0_Agenda2030-ODS_2017.pdf)
6. Durán Ortiz, J. La Pobreza y su Relación con el Desarrollo Social, el Crecimiento Económico y el Empleo: Nuevas Hipótesis teóricas e Implicaciones Prácticas. Consultado en:

[http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/eventos/archivos/Teorias-Pobeza\\_0.pdf](http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/eventos/archivos/Teorias-Pobeza_0.pdf).

7. Asamblea General de la ONU. (1948). "Declaración Universal de los Derechos Humanos", Paris. Consultado en <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1000396>
8. Córdoba, M., & Monsalve, N. TIPOS DE INVESTIGACIÓN: Predictiva, proyectiva, interactiva, confirmatoria y evaluativa. Consultado en: [http://2633518-0.web-hosting.es/blog/didact\\_mate/9.Tipos%20de%20Investigaci%C3%B3n.%20Predictiva%2C%20Proyectiva%2C%20Interactiva%2C%20Confirmatoria%20y%20Evaluativa.pdf](http://2633518-0.web-hosting.es/blog/didact_mate/9.Tipos%20de%20Investigaci%C3%B3n.%20Predictiva%2C%20Proyectiva%2C%20Interactiva%2C%20Confirmatoria%20y%20Evaluativa.pdf)
9. Raczynski, D. (1994). La Estrategia Para Combatir La Pobreza en Chile. Programas, Instituciones Y Recursos. Consultado en: [http://www.cieplan.cl/media/publicaciones/archivos/21/Capitulo\\_5.pdf](http://www.cieplan.cl/media/publicaciones/archivos/21/Capitulo_5.pdf)
10. González, L. (1998). La pobreza estructural en las "Bases para el plan de nación". Realidad: Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades, 63(ISSN-1991-3516), 243-252. Consultado en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6521095>
11. Observatorio Social Ministerio de Desarrollo Social. (2015). AMPLIANDO LA MIRADA SOBRE LA POBREZA Y LA DESIGUALDAD Metodologías, diagnóstico y desafíos para Chile y sus territorios (2006-2015). Consultado en: <http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen->

[multidimensional/casen/docs/AMPLIANDO\\_LA\\_MIRADA SOBRE LA\\_POB REZA\\_Y\\_LA\\_DESIGUALDAD.pdf](http://www.casen/docs/AMPLIANDO_LA_MIRADA SOBRE LA_POB REZA_Y_LA_DESIGUALDAD.pdf).

12. Barba Solano, Carlos. (2009). Los estudios sobre la pobreza en América Latina. Revista mexicana de sociología, 71(spe), 9-49. Consultado en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-25032009000500002&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032009000500002&lng=es&tlng=es).
13. Alvarado Chacín, N. (2016). Universidad del Zulia, Venezuela Debate internacional sobre pobreza. Revista De Ciencias Sociales (Ve), Universidad Del Zulia, vol. XXII, núm. 3. Consultada en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049146008/html/index.html>
14. ONU: Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CESCR), Cuestiones sustantivas que se plantean en la aplicación del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales: La Pobreza y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, E/C.12/2001/10 (11 de Mayo de 2001), consultado en: <https://www.cetim.ch/legacy/es/documents/escr-pauvrete-esp.pdf>
15. ONU: Asamblea General, Proyecto final de los Principios Rectores sobre la extrema pobreza y los derechos humanos, presentado por la Relatora Especial sobre la extrema pobreza y los derechos humanos, Magdalena Sepúlveda Carmona, A/HRC/21/39 (18 de Julio de 2014), consultado en: [https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Poverty/A-HRC-21-39\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Poverty/A-HRC-21-39_sp.pdf)

16. Buendía, L., Colás, P. y Hernández, F. (1998). Métodos de Investigación en Psicopedagogía. Madrid: McGraw-Hill. Consultado en: <http://cetmar02.edu.mx/neoarts/documentos/libros/M%C3%A9todos%20de%20investigaci%C3%B3n%20en%20psicopedagog%C3%ADa%20-Leonor%20Buend%C3%ADa%20Eisman.pdf>
17. PNUD. (2018). Más Allá del Ingreso: Un Perfil de la Pobreza. Consultado en <https://feature.undp.org/multidimensional-poverty/es/>.
18. Moreno Pestaña, J., & Domínguez Sánchez-Pinilla, M. (2000). TEORIA DE SISTEMAS, TRABAJO SOCIAL Y BIENESTAR. Nómadas. CriticalJournalof Social and JuridicalSciences, (1) Consultada en: <https://www.redalyc.org/html/181/18100118/>
19. CLACSO. (2009). Pobreza Un glosario internacional. Consultado en: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/clacso/crop/glosario/glosario.pdf>
20. LAC EquityLab: Pobreza. (2019). Consultada en: <http://www.bancomundial.org/es/topic/poverty/lac-equity-lab1/poverty>.
21. Vega Morales, P. (1998). Teoría de sistemas y evaluación de programas sociales. Última Década, (9), 0. Consultada en: <http://www.redalyc.org/pdf/195/19500908.pdf>.
22. Jaramillo Cardona, M. (2010). La descentralización: una mirada desde las políticas públicas y las relaciones intergubernamentales en Baja California. Región y sociedad, 22(49), 177-200. Consultado en:

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-39252010000300007&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252010000300007&lng=es&tlng=es).

23. Barichello, R., & Casas Herrera, J. (2015). Hacia una Noción de la Pobreza, Towards a concept on poverty Rumo a umconceito sobre pobreza. Consultado en <http://www.scielo.org.co/pdf/cenes/v34n59/v34n59a03.pdf>.
24. ONU. (1995). Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social. Consultado en: [https://es.wikisource.org/wiki/Cumbre\\_Mundial\\_sobre\\_Desarrollo\\_Social#Cap%C3%ADtulo\\_II](https://es.wikisource.org/wiki/Cumbre_Mundial_sobre_Desarrollo_Social#Cap%C3%ADtulo_II).
25. Camús Jorques, D. (2016). Las emergencias sociales: fundamentos e intervención: Abordaje desde una perspectiva multidisciplinar. Consultado en: <https://books.google.cl/books?id=0iRoCwAAQBAJ>.
26. Alarcón García, G., & Guirao Mirón, C. (2013). El enfoque de las capacidades y las competencias transversales en el EEES. Consultado en <https://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/viewFile/44318/41876>
27. Arnold Cathalifaud, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. *Cinta de Moebio*, (3). Consultado en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10100306>.
28. Mardones Z, R. (2008). Descentralización: una definición y una evaluación de la agenda legislativa chilena (1990-2008). *EURE (Santiago)*, 34(102), 39-60. <https://dx.doi.org/10.4067/S0250-71612008000200003>

29. Minuta, Fortalecimiento del Subsistema de Protección Social Seguridades y Oportunidades. (2017). Consultado en: [http://www.senado.cl/site/presupuesto/2017/cumplimiento/Glosas%202017/primera\\_subcomision/21%20Des.%20Social/ORD.%20031-A-1229%20Subs.%20Serv.%20Sociales/SSOO/MINUTA%20SS&OO.pdf](http://www.senado.cl/site/presupuesto/2017/cumplimiento/Glosas%202017/primera_subcomision/21%20Des.%20Social/ORD.%20031-A-1229%20Subs.%20Serv.%20Sociales/SSOO/MINUTA%20SS&OO.pdf)
30. Moreno, M. and Moreno, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. [online] Redalyc.org. Consultado en: <http://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html>.
31. Fernández, S. (2000). La efectividad de los programas sociales. Enfoques y técnicas de la Evaluación de Procesos. [online] Redalyc.org. Available at: <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231317662002.pdf>.
32. El Enfoque Basado en los Derechos Humanos. Marcos Conceptuales y Principios Rectores, s.f. Consultado en: <http://derechoshumanosycooperacion.org/pdf/rhbm-03-el-ebdh.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO 1: Variables

| Variable  | Definición Conceptual   | Definición Operacional   | Dimensiones  | Indicadores   | Ítems (1)   |
|---|---|--|--|---|---|
| <b>Efectividad de los procesos de intervención en la superación de la pobreza</b> | <p><b>Efectividad</b><br/>Logro de los resultados esperados en relación a los objetivos propuestos.</p> <p>La efectividad se encuentra, al observar la realidad de un programa, es decir, al comparar el ideal o esencia de una acción, representado por una norma o conjunto de estándares profesionales, con la situación existente o real. (Fernández, 2000)</p> <p><b>Cobertura</b><br/>Garantizar el acceso preferente a todas las prestaciones por parte de los beneficiarios y beneficiarias.</p> <p><a href="http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/Libro_digital_IDS_2.pdf">http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/Libro_digital_IDS_2.pdf</a></p> | <p>Garantía que presenta el proceso de intervención de las familias del programa en la superación de extrema pobreza a través de la satisfacción de necesidades, acceso a oferta y ejercicio de derechos en las dimensiones: salud, vivienda, trabajo y educación.</p> | <p>Adherencia al programa</p> <p>- Acceso a oferta de servicios sociales</p> | <p>-80% de las familias están comprometidas en el proceso de intervención.</p> <p>-80% de las familias terminan el proceso.</p> <p>-N° de veces que participó en el subsistema anteriormente</p> <p>-80% cumplimiento de indicadores dimensión Vivienda</p> <p>-80% cumplimiento de indicadores dimensión Salud</p> | <p>-% de familias que renuncian o salen por incumplimiento.</p> <p>-% de familias que terminan el proceso.</p> <p>Participó:<br/>Si<br/>No</p> <p>N° de veces:</p> <p>-Tenencia de la vivienda</p> <p>-Accede a subsidios</p> <p>-Condiciones de habitabilidad</p> <p>-Inscrita en CESFAM</p> <p>-Control de salud al día: EMPAM, control Sano, Dental, salud de la mujer, PACAM, EMPA.</p> |

|  |   |  |  |   |  |
|--|---|--|--|---|--|
|  | <p><b>Satisfacción</b><br/> En un sentido amplio la satisfacción, según numerosos autores es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio (Sancho, 1998 citado en Moreno &amp; Moreno 1996)<a href="http://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html">http://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html</a></p> |  |  | <p>-80% cumplimiento de indicadores dimensión trabajo</p> <p>-80% cumplimiento de indicadores dimensión educación</p> | <p>-Ha recibido atención medico según lo requerido en estos últimos 3 meses.</p> <p>Cuenta con trabajo:<br/> Dependiente<br/> Independiente</p> <p>-Cuenta con contrato</p> <p>-Cuenta con cotizaciones</p> <p>-Nivel de ingresos</p> <p>-Cuenta con cuidado de niños</p> <p>-Ha accedido a ofertas de empleo a través de las instituciones u organizaciones presentes en su sector.</p> <p>-Nivel de escolaridad</p> <p>-Asiste a establecimiento educacional según su edad.</p> <p>-Ha recibido apoyo escolar en caso de</p> |
|--|---|--|--|---|--|

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  | <p>requerirlo en el establecimiento educacional de sus hijos.</p> <p>-Ha accedido a oferta de nivelación de estudios para adultos en caso de requerirlo</p> <p>-Cuenta con programas de apoyo especializado en caso de requerirlo</p> <p>-Conoce servicios sociales presentes en su comuna</p> <p>-Conoce Programas y/o servicios de Educación, vivienda, salud, trabajo.</p> <p>-Ha participado de en organizaciones de su comunidad.</p> <p>-Ha hecho uso de alguno de estos programas en los últimos 6 meses.</p> <p>Satisfacción</p> |
|--|--|--|--|--|

|  |  |  |                               |  |  |
|--|--|--|-------------------------------|--|--|
|  |  |  | <p>-Nivel de satisfacción</p> | <p>-80% de familias presentan alto y medio nivel de satisfacción en relación al proceso de intervención.</p> | <p>¿Conoce cuál es el objetivo del programa Familias?</p> <p>¿Está de acuerdo con los plazos que dura el programa?</p> <p>¿Logró cumplir con los compromisos acordados durante el proceso?</p> <p>¿Cuáles fueron las principales dificultades que se presentaron durante el Programa?</p> <p>¿Considera que la oferta de beneficios es suficiente para generar cambios positivos en su vida?</p> <p>¿Los bonos recibidos a través del programa le ayudaron a alcanzar algunas metas que antes no había podido?</p> <p>¿El profesional de apoyo logró orientar y dar información oportuna cuando lo</p> |
|--|--|--|-------------------------------|--|--|

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  | <p>requería?</p> <p>¿Logró mantener y/o generar nuevos ingresos económicos luego de egresar del Programa?</p> <p>¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el proceso de intervención?</p> <p>¿Qué cambios cree necesarios para que el programa sea mejor?</p> <p><b><u>Familias con término por incumplimiento</u></b></p> <p>¿Cuál fue la razón principal por la que no cumplió los compromisos del Programa?</p> <p>¿Por qué decide participar nuevamente del proceso?</p> |
|--|--|--|--|---|

## ANEXO 2: Encuesta Matriz de Bienestar

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Género</b>                 |  |
| <b>Edad</b>                   |  |
| <b>Estado de intervención</b> |  |
| <b>Año</b>                    |  |

### Participación

1 ¿Ha participado anteriormente en el Programa Familias, Chile Solidario o Puente?

¿Año?

- a) Si
- b) No

N° de veces:

### Vivienda

3 Bajo qué situación ocupa la vivienda:

- a) Propia
- b) Usufructuaria
- c) Allegada
- d) Arrienda

En su vivienda cuenta con:

\_\_\_Luz

\_\_\_Agua

\_\_\_Alcantarillado

¿Ha postulado o conoce el subsidio de agua potable?

- a) Si
- b) no

En qué estado considera se encuentra el lugar que habita, con relación a condiciones de infraestructura y espacio, ej.: ¿se llueve? ¿Hay filtraciones? ¿Existen grietas? ¿Esta forrada?

- a) Buen estado
- b) Regular estado
- c) Mal estado

¿Cuántas personas viven en el domicilio? ¿Cuántos dormitorios y camas existen?

¿Ha postulado o conoce subsidios de mejoramiento, ampliación o compra de la vivienda?

- a) Si
- b) No

¿En caso de tener algún problema en la familia sabe a qué instituciones acudir?

- a) Si
- b) No

Si la respuesta es positiva, mencione al menos 3:

- 1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

¿Conoce organizaciones territoriales, tales como juntas de vecinos, centros de madre, etc.?

a) Si

b) No

¿Ha participado el último año en alguna organización de su territorio?

a) Si

b) No

## Salud

¿Usted y su familia está inscrita en el Centro de Salud Familiar?

c) Si

d) No

¿Durante el último año se han realizado controles de salud preventiva, según edad?

Indique

\_\_\_ Examen de medicina preventiva del adulto de 50 años

\_\_\_ Examen de medicina preventiva del adulto mayor de 65 años

\_\_\_ Examen de salud de la mujer (control ginecológico)

\_\_\_ Control sano para niños menores de 6 años

Durante los últimos seis meses cuando ha requerido atención médica, ¿La ha recibido?

e) Si

f) No

Si ha tenido alguna dificultad, indique cual

- a) Inexistencia de horas médicas disponibles
- b) Dificultades de acceso a exámenes de laboratorios y/o radiológicos
- c) Larga espera para interconsulta especialista
- d) Otra \_\_\_\_\_

Si corresponde ¿Accede a Programa de Alimentación Complementaria, como entrega de leche o sopa según edad?

- a) Si
- b) No

### **Trabajo e ingresos**

¿Actualmente se encuentra trabajando?

- a) Si
- b) No

Su trabajo es:

- a) Dependiente con contrato de empleador
- b) Independiente por cuenta propia

¿Tiene sus cotizaciones previsionales y de salud al día?

- a) Si
- b) N

¿Ha buscado empleo a través de las instituciones u organizaciones presentes en su sector/comuna?

- a) Si
- b) No

¿En caso de trabajar o buscar un trabajo cuenta con apoyo para el cuidado de niños?

- a) Si
- b) No

¿Conoce o ha sido beneficiario/a de programas de apoyo al emprendimiento o a la búsqueda de empleo a través del Programa? Indique

- a) Yo Emprendo Semilla
- b) Yo trabajo Jóvenes
- c) Apoyo Tu Plan Laboral
- d) No he sido beneficiario/a – No conozco

¿Conoce o es beneficiaria/o de subsidio al empleo?

- a) Subsidio al empleo Joven
- b) Bono al trabajo a la Mujer
- c) Bono de formalización
- d) No conoce, no es beneficiaria
- e) No cumple requisitos

## **Ingresos**

¿Durante el proceso aprendió a planificar el presupuesto familiar?

- a) Si

b) No

¿Obtuvo beneficios que ayudaron a mejorar la situación económica del hogar?

a) Si

b) No

¿Cuáles? \_\_\_\_\_

Indique si es beneficiaria de los siguientes subsidios, según requisitos:

a) Subsidio Único Familiar al menor de 18 años

b) Subsidio Único familiar a la Madre

c) Subsidio Duplo

d) Aporte Previsional Solidario de Vejez

e) Pensión Básica Solidaria de vejez

f) Pensión Básica Solidaria de Invalidez

g) Aporte Familiar Permanente – Bono Marzo

h) Subsidio maternal (desde 5° mes)

i) No aplica/No conoce

## Educación

Nivel Educativo:

a) Básica Incompleta

b) Básica Completa

c) Media incompleta

d) Media completa

En caso de no haber terminado la enseñanza básica o media ¿Asisten o conoce programas de nivelación de estudios?

- a) Si
- b) No

¿Los menores de 5 años asisten a sala cuna o jardín infantil según edad?

- a) Si
- b) No

Si su respuesta es No, indique motivo

- a) No lo necesito, tengo quien cuide de mis hijos encasa
- b) No tengo un establecimiento cercano
- c) No hay cupo
- d) Está matriculado, pero no lo llevo
- e) El horario no me acomoda

¿Los niños y niñas entre 6 y 17 años asisten a algún establecimiento educacional, según su edad y nivel?

- a) Si
- b) No

Si su respuesta es NO, indique motivo:

En caso de que existan dificultades de aprendizaje en los niños y niñas en edad escolar

¿Accedieron a Programas de reforzamiento escolar?

- a) Si
- b) No

¿Los integrantes de la familia que asisten a establecimientos municipales o fundaciones reciben la tercera colación?

- a) Si
- b) No

¿Qué beneficios estudiantiles o becas conoce? Mencíónelos

¿Durante el último año algún integrante de su familia que cumpliera los requisitos fue beneficiado por alguna beca?

- a) Si
- b) No
- c) No aplica (no cumple requisitos)

¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el Programa Familias?

- a) Muy Satisfecho (a)
- b) Satisfecho (a)
- c) Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)
- d) Insatisfecho (a)
- e) Muy insatisfecho (a)

## ANEXO 3: Entrevista Semiestructurada

### Percepción del proceso de intervención

1. ¿Cuál es el objetivo del programa Familias?
2. ¿Qué opina del tiempo que dura el programa?
3. De los compromisos acordados durante el proceso (Plan Familiar o laboral)  
¿Qué ayudó a cumplir lo planificado?
4. ¿Cuáles fueron las principales dificultades que se presentaron durante el Programa?
5. ¿Considera que la oferta de beneficios entregadas por el Programa son suficientes? ¿Por qué?
6. ¿Siente que a través del Programa logró cambios positivos en su vida? ¿Cuáles?
7. ¿Los bonos recibidos a través del programa le ayudaron a alcanzar algunas metas que antes no había podido?
8. ¿El profesional de apoyo logró orientar y dar información oportuna cuando lo requería?
9. ¿Logró mantener y/o generar nuevos ingresos económicos luego de egresar del Programa?

10. ¿Qué cambios cree necesarios para que el programa sea mejor?

### Familias con término por incumplimiento

1. ¿Cuál fue la razón principal por la que no cumplió los compromisos del Programa?
2. ¿Por qué decide participar nuevamente del proceso?

### **ANEXO 4: Instrumento actual de salida**

Luego de realizar las conclusiones creemos necesario proponer un instrumento de evaluación que permita poder mejorar la intervención que reciben los participantes del Programa. En primer lugar, consideramos importante el mantener el nuevo documento que construye FOSIS para poder evaluar todas las dimensiones del Programa, el que incluye todas las dimensiones que trabajan los apoyos durante el proceso, ya que este entrega el insumo general del proceso de las familias, el cual se dividen en tres estándares los cuales son :

| <b>ESTÁNDARES<br/>LÍNEA DE SALIDA</b> | <b>Logrado</b>                                      | <b>No Aplica</b>   | <b>No Logrado</b>  |
|---------------------------------------|---|--|--|
| <b>DEFINICIÓN</b>                     | La familia posee el indicador de bienestar logrado. | Se denomina "No Aplica" a aquel indicador que debido a las características propias de la familia, no es materia de intervención. | La familia NO cuenta con el indicador logrado al final de la intervención, pese a que el indicador aplicaba para ella.<br><br><b>Para este estándar es fundamental registrar la barrera de acceso o motivo por el cual NO se logró este indicador.</b> |

Además, incorpora las razones o motivos por la cuales las familias no lograron desarrollar estos indicadores las cuales son:

| MOTIVOS O RAZONES DE "NO LOGRO"        | Se utiliza sólo en el levantamiento de la línea de salida. Su uso está orientado a identificar los motivos por los cuales, pese a las gestiones realizadas, no logró darse cumplimiento al indicador. Los motivos pueden ser los siguientes:  |
|--|---|
| 1. Por Decisión Familiar, con consenso | Pese a que el indicador aplica a las características y necesidades de la familia y se realizaron esfuerzos por parte de los/as profesionales del Programa para modificar esta decisión, la familia decidió, con el consenso de sus integrantes, no trabajar en el ámbito propio del indicador. Por tanto, no desarrolló las acciones necesarias para el cumplimiento del indicador.               |
| 2. Por Decisión Familiar, sin consenso | Pese a que el indicador aplica a las características y necesidades de la familia y se realizaron esfuerzos por parte de los profesionales del programa para modificar esta decisión, la familia decidió, sin contar con el consenso de todos sus integrantes, no trabajar en el ámbito propio del indicador. Por tanto, no desarrolló las acciones necesarias para el cumplimiento del indicador. |
| 3. Por Cobertura                       | Pese a las gestiones realizadas por la familia y los/as profesionales del Programa no existió cobertura (cupos) disponible del servicio y/o prestación, en ningún momento del acompañamiento para dar cumplimiento al indicador.  |
| 4. Por Acceso                          | Si bien existió cobertura del servicio y/o prestación (cupos) requerido durante el proceso de acompañamiento, se mantuvo la dificultad para acceder debido a la distancia geográfica entre el lugar donde se encuentra la familia y la localización de este servicio y/o prestación, o a la escasa disponibilidad de transporte para desplazarse hacia el lugar donde se encuentra la prestación. |
| 5. Por Pertinencia                     | Si bien existió cobertura del servicio y/o prestación (cupos) requerido durante el proceso de acompañamiento, éste no se adecuó a las necesidades y/o características de la familia (por ejemplo, los horarios en los que se provee el servicio son incompatibles con la situación de la familia).  |
| 6. Por Salud                           | Pese a que el indicador aplica a las características y necesidades de alguno de los integrantes de la familia, durante el proceso de acompañamiento esta persona presentó una condición de salud que le inhabilitó para el desarrollo de acciones que permitieran el logro del indicador.   |

|                |  |
|----------------|--|
| ID Familia     |  |
| Nombre Familia |  |
| Comuna         |  |
| Región         |  |
| Fecha          |  |

## TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

|     |  | Estado Indicadores |            |                    |           |
|-----|--|--------------------|------------|--------------------|-----------|
|     |  | Línea de Salida    |            |                    |           |
| TS1 | Los integrantes de la familia en edad y en condiciones de trabajar, se encuentran trabajando.  | Logrado            | No Logrado | Motivo de No Logro | No Aplica |
| i1  | Uno o más integrantes de la familia que se encuentran trabajando de manera dependiente cuentan con contrato de trabajo.  |                    |            |                    |           |
| i2  | Uno o más integrantes de la familia que se encuentran trabajando de manera independiente, inician actividades o cuentan con algún grado de formalización.  |                    |            |                    |           |
| TS2 | Los integrantes de la familia en edad económicamente activa interesados en insertarse o mejorar su trayectoria laboral disponen de medios de apoyo para hacerlo.   | Logrado            | No Logrado | Motivo de No Logro | No Aplica |
| i3  | Los integrantes de la familia en edad económicamente activa interesados, participan en actividades de habilitación laboral, capacitación y/o formación en oficio.  |                    |            |                    |           |
| i4  | Los integrantes de la familia que participan en actividades laborales o de capacitación y lo requieren, acceden a servicios de educación pre- escolar o de cuidado para los niños y niñas que tienen a su cargo. |                    |            |                    |           |

| <b>TS3</b> | <b>Los integrantes de la familia que se encuentren trabajando, cotizan en un sistema previsional.</b>  | <b>Logrado</b> | <b>No Logrado</b> | <b>Motivo de No Logro</b> | <b>No Aplica</b> |
|------------|--|----------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| <b>i5</b>  | Los integrantes del hogar que reciben ingresos por concepto de un contrato de trabajo se encuentran con sus cotizaciones previsionales pagadas.  |                |                   |                           |                  |
| <b>i6</b>  | Los integrantes del hogar que reciben ingresos por prestaciones de servicios a honorarios o trabajo independiente reciben información de cómo cotizar en el sistema previsional o se encuentran cotizando, según corresponda.  |                |                   |                           |                  |
| <b>TS4</b> | <b>Los integrantes adultos de las familias se informan sobre iniciativas de asociatividad y/oafiliación.</b>   | <b>Logrado</b> | <b>No Logrado</b> | <b>Motivo de No Logro</b> | <b>No Aplica</b> |
| <b>i7</b>  | Los integrantes adultos del hogar que se encuentran trabajando de manera dependiente o independiente se informan sobre derechos laborales e instancias de promoción de iniciativas de asociación y/o afiliación.   |                |                   |                           |                  |
| <b>i8</b>  | Los integrantes adultos del hogar interesados, que se encuentran trabajando de manera dependiente o independiente, participan en iniciativas de asociación y/o afiliación del ámbito laboral.  |                |                   |                           |                  |
| <b>TS5</b> | <b>Las familias desarrollan prácticas que promueven el ejercicio de derechos de sus integrantes en relación con el trabajo.</b>  | <b>Logrado</b> | <b>No Logrado</b> | <b>Motivo de No Logro</b> | <b>No Aplica</b> |
| <b>i9</b>  | La familia promueve condiciones para la inserción o el desarrollo laboral de las integrantes mujeres en edad económica activa.<br><b>APLICA A FAMILIAS CON INTEGRANTES MUJERES ENTRE 18 Y 60 AÑOS DE EDAD</b>  |                |                   |                           |                  |
| <b>i10</b> | La familia promueve condiciones para la inserción o el desarrollo laboral de sus integrantes en situación de discapacidad que desean trabajar.<br><b>APLICA A FAMILIAS QUE POSEEN AL MENOS UN INTEGRANTE EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y EN EDAD ECONÓMICA ACTIVA</b> |                |                   |                           |                  |

|            |   |  |  |  |  |
|------------|---|--|--|--|--|
| <b>i11</b> | La familia promueve condiciones para la inserción o el desarrollo laboral de sus integrantes jóvenes.<br><b>APLICA AFAMILIAS QUE POSEEN AL MENOS UN INTEGRANTE EN EDAD ENTRE 18 Y 29 AÑOS</b> |  |  |  |  |
|------------|---|--|--|--|--|

# INGRESOS

|     |  | Estado Indicadores |            |                    |           |
|-----|--|--------------------|------------|--------------------|-----------|
|     |  | Línea de Salida    |            |                    |           |
| i1  | La familia cuenta con ingresos económicos generados por sus integrantes.   | Logrado            | No Logrado | Motivo de No Logro | No Aplica |
| i12 | La familia cuenta con ingresos autónomos generados por sus integrantes.  |                    |            |                    |           |
| i13 | Los integrantes de la familia que tienen derecho a una pensión alimenticia y no la están recibiendo, inician proceso para obtenerla.   |                    |            |                    |           |
| i14 | Los integrantes de la familia que realizaron cotizaciones previsionales durante su edad laboral, están recibiendo su jubilación o pensión de invalidez según corresponda.  |                    |            |                    |           |
| i2  | Los integrantes de la familia hacen uso de las garantías de ingresos económicos permanentes de la protección social.   | Logrado            | No Logrado | Motivo de No Logro | No Aplica |
| i15 | Las personas que tienen derecho reciben la garantía estatal por pensión mínima o reciben el Aporte Previsional Solidario de Vejez.   |                    |            |                    |           |
| i16 | Las personas de 65 años y más que cumplen con los requisitos, reciben la Pensión Básica Solidaria de Vejez (PBSV).   |                    |            |                    |           |
| i17 | Las personas entre 18 y 65 años, que presentan algún tipo de discapacidad y que cumplan con los requisitos, están recibiendo su Pensión Básica Solidaria de Invalidez (PBSI) y/o su Aporte Previsional Solidario de Invalidez (APSI), según corresponda. |                    |            |                    |           |
| i18 | Las personas de la familia que cumplen con los requisitos están recibiendo el Subsidio Único Familiar o el Subsidio para Discapacidad Mental, para menores de 18 años.   |                    |            |                    |           |

| I3  | Los integrantes de la familia acceden a los ingresos transitorios garantizados para los que cumplen requisitos.  | Logrado | No Logrado | Motivo de No Logro | No Aplica |
|-----|--|---------|------------|--------------------|-----------|
| i19 | La familia cuenta con ingresos provenientes de bonos y subsidios transitorios a los cuales tienen derechos sus integrantes.  |         |            |                    |           |
| i20 | Las mujeres que se han pensionado o jubilado han recibido el Bono por Hijo nacido vivo o adoptado.   |         |            |                    |           |
| i21 | La familia recibe el Bono Base Familiar, Bono de Protección y las transferencias condicionadas que forman parte del Subsistema Seguridades y Oportunidades si corresponde. |         |            |                    |           |
| I4  | La familia organiza su presupuesto familiar en función de las necesidades de su plan de desarrollo.  | Logrado | No Logrado | Motivo de No Logro | No Aplica |
| i22 | La familia cuenta con estrategias para organizar el presupuesto familiar en beneficio y bienestar de sus integrantes y sus proyectos.                                      |         |            |                    |           |
| I5  | Los integrantes de la familia identifican redes de apoyo a las cuáles acudir en caso de situaciones de emergencia.   | Logrado | No Logrado | Motivo de No Logro | No Aplica |
| i23 | La familia reconoce redes de apoyo para acudir en caso de una emergencia económica.  |         |            |                    |           |
| i24 | La familia que se interese, se informa y participa en iniciativas o experiencias colectivas para la optimización del presupuesto familiar.                                 |         |            |                    |           |

| <b>SALUD</b> |  | <b>Estado Indicadores</b> |                   |                           |                  |
|--------------|--|---------------------------|-------------------|---------------------------|------------------|
|              |  | <b>Línea de Salida</b>    |                   |                           |                  |
| <b>S1</b>    | <b>Los integrantes de la familia reciben las prestaciones garantizadas correspondientes a su edad y/o condición de salud física o mental.</b>                            | <b>Logrado</b>            | <b>No Logrado</b> | <b>Motivo de No Logro</b> | <b>No Aplica</b> |
| <b>i25</b>   | Todos los integrantes de la familia se encuentran afiliados a un sistema previsional de salud y/o se encuentran inscritos en la red de Atención Primaria de Salud.       |                           |                   |                           |                  |
| <b>i26</b>   | Los integrantes de la familia, en consideración de su edad y condición específica reciben las prestaciones de salud y exámenes preventivos garantizados.                 |                           |                   |                           |                  |
| <b>i27</b>   | Los integrantes de la familia afectados por patologías AUGE, acceden a las garantías y derechos establecidos por AUGE-GES.   |                           |                   |                           |                  |
| <b>i28</b>   | Los integrantes de la familia acceden a las prestaciones de los Programas de Alimentación Complementarias.   |                           |                   |                           |                  |
| <b>S2</b>    | <b>Los integrantes de la familia en situación de discapacidad están recibiendo la atención de salud que requieren.</b>   | <b>Logrado</b>            | <b>No Logrado</b> | <b>Motivo de No Logro</b> | <b>No Aplica</b> |
| <b>i29</b>   | Los integrantes de la familia que se encuentran en situación de discapacidad se encuentran inscritos en el Registro Nacional de Discapacidad.                            |                           |                   |                           |                  |
| <b>i30</b>   | Los integrantes de la familia que se encuentran en situación de discapacidad, acceden a la oferta existente en atención médica, tratamiento y rehabilitación existentes. |                           |                   |                           |                  |

| <b>S3</b>  | <b>La familia desarrolla prácticas que promueven el ejercicio de derechos de sus integrantes en el ámbito de la salud física y mental.</b>  | <b>Logrado</b> | <b>No Logrado</b> | <b>Motivo de No Logro</b> | <b>No Aplica</b> |
|------------|---|----------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| <b>i31</b> | Los integrantes de la familia se informan sobre los derechos y deberes de los pacientes y derechos de las personas en situación de discapacidad.  |                |                   |                           |                  |
| <b>i32</b> | La familia conoce y dispone de mecanismos de resolución de conflictos que promueven el bienestar psicosocial de sus integrantes.  |                |                   |                           |                  |
| <b>i33</b> | La familia cuenta con herramientas para fortalecer las habilidades de buen trato en la relación entre los integrantes que habitan la vivienda, y con aquellos que se encuentren en un sistema de protección y/o cuidado especial fuera del hogar. |                |                   |                           |                  |
| <b>i34</b> | La familia provee los apoyos y cuidados necesarios a sus integrantes con algún grado de dependencia o en situación de discapacidad.   |                |                   |                           |                  |
| <b>i35</b> | El o la integrante de la familia que realiza las labores de cuidado de la persona en situación de discapacidad o dependencia dispone de los medios de apoyo necesario.  |                |                   |                           |                  |
| <b>i36</b> | La familia cuenta con redes de apoyo a quien acudir en caso de emergencias relacionadas con salud.  |                |                   |                           |                  |
| <b>i37</b> | Los integrantes de la familia interesados participan en instancias colectivas en las cuales se abordan temáticas de salud de interés familiar.  |                |                   |                           |                  |

# EDUCACIÓN

|     |  | Estado Indicadores<br>Línea de Salida |            |                    |           |
|-----|--|---------------------------------------|------------|--------------------|-----------|
| E1  | Los integrantes de la familia en edad escolar asisten regularmente al sistema educativo.   | Logrado                               | No Logrado | Motivo de No Logro | No Aplica |
| i38 | Los integrantes de la familia en edad escolar que no se encuentran incorporados, ingresan al sistema educativo.  |                                       |            |                    |           |
| i39 | Los integrantes de la familia asisten regularmente al sistema educativo en los niveles pre-escolar, básico o medio según corresponda su edad y situación.  |                                       |            |                    |           |
| i40 | Los integrantes de la familia con necesidades educativas especiales acceden a programas especializados.  |                                       |            |                    |           |
| E2  | Los adultos de la familia interesados en aumentar su nivel educativo disponen de alternativas y de los medios de apoyo para lograrlo.  | Logrado                               | No Logrado | Motivo de No Logro | No Aplica |
| i41 | Los adultos de la familia interesados, participan en programas de nivelación de estudios existentes.   |                                       |            |                    |           |
| i42 | Los integrantes interesados en la educación superior, acceden a información para el acceso a la oferta respectiva.   |                                       |            |                    |           |
| i43 | Los integrantes insertos en el sistema educativo postulan a las becas y programas para las cuales cumplen requisitos.  |                                       |            |                    |           |
| E3  | Los integrantes de la familia insertos en el sistema educativo que lo requieran, reciben apoyo para lograr los resultados del nivel correspondiente.   | Logrado                               | No Logrado | Motivo de No Logro | No Aplica |
| i44 | Los integrantes de la familia que participan del sistema educativo y que presentan algún tipo de dificultad escolar o riesgo educativo, acceden a instancias de apoyo que favorezcan su permanencia y desempeño escolar. |                                       |            |                    |           |

| E4  | Los integrantes de la familia interesados se integran en instancias de participación complementarias al proceso educativo.  | Logrado | No Logrado | Motivo de No Logro | No Aplica |
|-----|---|---------|------------|--------------------|-----------|
| i45 | El o los adultos responsables participan en las reuniones de apoderados de los integrantes de la familia que están insertos en el sistema escolar.  |         |            |                    |           |
| i46 | Los integrantes de la familia que se interesen, conocen las instancias de participación y organización de los alumnos en el marco del sistema educativo.  |         |            |                    |           |
| i47 | La familia que cuente con algún integrante inserto en el sistema escolar, participa en actividades complementarias promovidas por la escuela u otras instancias del territorio, si se interesa. |         |            |                    |           |
| E5  | La familia desarrolla práctica que promueven el ejercicio de derecho a educación de sus integrantes.  | Logrado | No Logrado | Motivo de No Logro | No Aplica |
| i48 | La familia promueve condiciones que favorecen el desempeño de sus integrantes insertos en el sistema educativo.   |         |            |                    |           |

# VIVIENDA Y ENTORNO

|            |  | Estado Indicadores<br>Línea de Salida |            |                    |           |
|------------|--|---------------------------------------|------------|--------------------|-----------|
|            |  | Logrado                               | No Logrado | Motivo de No Logro | No Aplica |
| <b>VE1</b> | <b>La familia tiene regularizada la situación habitacional del terreno y/o la vivienda donde residen.</b>  |                                       |            |                    |           |
| <b>i49</b> | La familia que no tiene regularizada su situación habitacional de la vivienda o terreno en que residen, inicia un proceso de regularización.                                 |                                       |            |                    |           |
| <b>i50</b> | La familia propietaria de la vivienda y que se encuentra en situación de deudora habitacional, se encuentra en proceso de regularización de su situación de deuda.           |                                       |            |                    |           |
| <b>i51</b> | El jefe de hogar, conviviente o cónyuge interesados, se vinculan con las instancias pertinentes que favorezcan su integración a comités de vivienda o de allegados.          |                                       |            |                    |           |
| <b>i52</b> | La familia que no es propietaria postula a subsidios de compra y/o construcción de vivienda si cumple los requisitos y manifiesta interés.                                   |                                       |            |                    |           |
| <b>VE2</b> | <b>La vivienda donde reside la familia posee condiciones de habitabilidad que favorecen el bienestar de sus integrantes.</b>   |                                       |            |                    |           |
| <b>i53</b> | La familia cuenta con los servicios básicos.   |                                       |            |                    |           |
| <b>i54</b> | La familia cuenta con el equipamiento básico para sus integrantes.   |                                       |            |                    |           |
| <b>i55</b> | La vivienda donde reside la familia posee condiciones adecuadas de accesibilidad, desplazamiento, espacio e higiene para el desarrollo de las actividades de sus habitantes. |                                       |            |                    |           |
| <b>i56</b> | La familia que cumple los requisitos y lo desee postula y/o accede a subsidios y programas de mejoramiento, ampliación y/o reparación de la vivienda.                        |                                       |            |                    |           |

| <b>VE3</b> | <b>La familia genera acciones que favorezcan condiciones adecuadas para el pleno desarrollo de los integrantes.</b>   | <b>Logrado</b> | <b>No Logrado</b> | <b>Motivo de No Logro</b> | <b>No Aplica</b> |
|------------|---|----------------|-------------------|---------------------------|------------------|
| <b>i57</b> | La familia posee prácticas que permiten mantener en condiciones adecuadas el espacio circundante a su vivienda.   |                |                   |                           |                  |
| <b>i58</b> | La familia que se interesa, se informa y participa en programas o instancias comunitarias que permitan resolver distintas problemáticas del entorno de la vivienda. |                |                   |                           |                  |
| <b>VE4</b> | <b>Los integrantes de la familia conocen organizaciones sociales y redes institucionales vinculadas al territorio o a temáticas de interés.</b>                     | <b>Logrado</b> | <b>No Logrado</b> | <b>Motivo de No Logro</b> | <b>No Aplica</b> |
| <b>i59</b> | La familia cuenta con información de los servicios sociales presentes en su entorno.  |                |                   |                           |                  |
| <b>i60</b> | Los integrantes de la familia cuentan con información sobre espacios de participación ciudadana a nivel local.  |                |                   |                           |                  |
| <b>i61</b> | Los integrantes de la familia cuentan con redes de apoyo social y conocen las organizaciones comunitarias e instituciones vinculadas al territorio.                 |                |                   |                           |                  |
| <b>i62</b> | Los integrantes de la familia mantienen contacto con representantes de las organizaciones sociales de su entorno y/o programas sociales u oficinas municipales.     |                |                   |                           |                  |
| <b>i63</b> | La familia interesada participa en instancias evaluativas y/o consultivas promovidas por la institucionalidad pública.  |                |                   |                           |                  |



Escuela de Gobierno y Gestión  
Seminario de Tesis