

“Propuesta para la toma de Decisiones Públicas”

Seminario de Título para optar al Título Profesional de Asistente Social y al
Grado Académico de Licenciatura en Trabajo Social

Institución Patrocinante:

Programa “Gobierno en Terreno”, Departamento Social de la
Gobernación Provincial de Valparaíso

Seminaristas:

Tamara Díaz Vásquez
Priscilla Mendoza Galaz
Carolina Pérez Sánchez
Valeria Vergara Mayne

Profesor Guía:

Sr. Mauricio Ureta Bernal

Agradecimientos

Mis agradecimientos a todas aquellas personas que de una u otra forma participaron de este arduo proceso y que con sus palabras, compañía y apoyo contribuyeron a cumplir esta meta.

En primer lugar, agradecer a Dios por estar conmigo en todo momento, otorgándome la tranquilidad y esperanza necesaria para superar las dificultades vividas.

A mi familia, quienes con su cariño y dedicación me han dado la fuerza para continuar y creer en mis capacidades, no solo durante el proceso de Seminario de Título sino que durante toda mi vida académica. Un reconocimiento especial a mi madre quien con sus sabios consejos o simplemente un abrazo proporcionó la estabilidad necesaria para dar término a esta tarea.

Agradecer a su vez a mis amigos por ser parte de mi vida, por compartir mis alegrías y logros y sencillamente por estar siempre conmigo. En particular manifiesto mi gratitud y enorme cariño a mis compañeras de Tesis y amigas, con quienes durante estos cinco años de formación Universitaria hemos crecido, compartido experiencias, y apoyado unas a otras, por lo cual agradezco a Dios el haberlas puesto en mi camino.

Tamara Díaz Vásquez

Al finalizar este gran proceso educativo doy mis más sinceras gratitudes a Dios y a mi familia como una forma de retribuir el apoyo, dedicación y amor constante en este camino como estudiante, desde kínder hasta la universidad forjaron en mí la seguridad personal, el temple, el valor de la responsabilidad, de la educación, entre tantos valores y actitudes más. Doy un reconocimiento especial a mi madre porque sin su apoyo, amor, dedicación, esfuerzo y fe nada de lo que soy hoy día. . .sería.

A su vez agradezco a mis tíos el tito y la tata, quienes han sido mis segundos padres entregándome amor, seguridad y apoyo en cada etapa que he vivido junto a ellos y a quienes quiero infinitamente.

Asimismo agradezco a mi amor Giancarlo por su apoyo, paciencia, compañía y el ánimo brindado en tantos momentos que lo necesite, con quien he vivido los más lindos momentos durante mi etapa universitaria y a todas aquellas personas que directa e indirectamente me apoyaron y creyeron en mí. Por último agradezco las preciosas amigas que puso Dios en mi camino, con quienes he vivido momentos preciosos e inolvidables y por tantos momentos más que nos quedan por vivir.

Priscilla Mendoza Galaz

Le agradezco a mi familia por el apoyo brindado durante toda mi vida académica, ya que siempre me manifestaron toda su colaboración e infinito amor en todo momento. Doy mis gracias también a mis amigas y compañeras de carrera, sin ustedes esta etapa no hubiese sido la misma; gracias por comprenderme estos cinco años llenos de anécdotas, aprendizajes y por sobre todo de amistad. En especial doy gracias a ti San Expedito, por todos los favores concedidos y por tu intersección cuando la necesite desde que comencé esta larga travesía y que hoy finalmente culmina.

Valeria Vergara Mayne.

En esta etapa tan importante, en la cual ha culminado los esfuerzos entregados durante estos 5 años, momentos de experiencia enriquecedora, quisiera agradecer a Dios y a San Expedito por darme fuerza para salir adelante en los momentos difíciles, la fe enriqueció mi alma y mi corazón. También quisiera agradecerles a mi familia, mi mamá Delfina Sánchez, mi papá Leonardo Pérez y mi hermana María José Pérez Sánchez, fueron muy importantes en este proceso, muchas gracias por confiar en mí y por apoyarme en todos los momentos, estoy muy orgullosa de mi familia.

Por otro lado, le agradezco mucho a mi pololo quien ha sido una persona muy especial en mi vida, quien conocí en momentos académicos en el aula de la U y quien actualmente ha robado mi corazón hasta el día de hoy. Eduardo Fuentes gracias por tu paciencia, por tus consejos y por tu apoyo incondicional incluyendo los fines de semana jajajaajja. . . . Te Amo Muchísimo.

Por último quisiera agradecer a mis amigas y compañeras de tesis Tamara Díaz, Valeria Vergara y Priscilla Mendoza quienes hicieron que este proceso se transformara en una experiencia lindísima, hemos estado en los buenos y malos momentos juntas, apoyándonos siempre, sin su apoyo no hubiese sido lo mismo, las quiero muchoooo.

Gracias al equipo profesional del Depto. Desarrollo social de la Gobernación y en especial a quien nos guió y acogió durante la tesis, Sr. Cristian Arias, gran profesional, nos brindó un gran apoyo en este proceso, muchas gracias.

Carolina Pérez Sánchez.

Por último agradecemos a la Gobernación Provincial de Valparaíso, en particular a Don Cristian Arias por haber abierto las puertas de la Institución a nuestro Equipo Seminarista; a nuestro profesor guía Don Mauricio Ureta y en particular al profesor Dagoberto Salinas, quien desinteresadamente apoyo nuestro proceso académico en diversas ocasiones, contribuyendo tanto a nuestra formación profesional como personal.

INDICE

CONTENIDOS	PÁGINA
• ABSTRACT	2
• PRESENTACIÓN	5
Capítulo I: Informe Institucional	
• PRESENTACIÓN	8
1.1 CONTEXTO INSTITUCIONAL DE LA GOBERNACION PROVINCIAL DE VALPARAISO	9
1.1.1 DATOS DE LA INSTITUCIÓN	9
1.1.2 OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN	9
1.1.3 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	10
1.1.4 TIPO DE INSTITUCIÓN, DEPENDENCIA LEGAL.	11
1.1.5 COBERTURA INSTITUCIONAL	12
1.1.6 SUJETOS DE ATENCIÓN	12
1.1.7 MISIÓN INSTITUCIONAL	13
1.1.8 FUNCIÓN INSTITUCIONAL	13
1.1.9 RESEÑA HISTÓRICA	15
1.1.10 RECURSOS INSTITUCIONALES	17
1.1.11 TRABAJO SOCIAL EN LA INSTITUCIÓN	18
1.1.12 PROGRAMAS DE LA INSTITUCIÓN	21
1.2 CONTEXTO PROGRAMÁTICO DEL PROGRAMA “GOBIERNO EN TERRENO”	24
1.2.1 DATOS DEL PROGRAMA	24
1.2.2 ROLES Y FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL	24
1.2.3 RADIO DE ACCION	25
1.2.4 RESEÑA HISTORICA PROGRAMA	26
1.2.5 RECURSOS	28
1.2.6 METODOLOGÍA DEL PROGRAMA Y ACTIVIDADES QUE CONTEMPLA	29
1.2.7 IDENTIFICACIÓN DE LOS SSPP Y SUS PRESTACIONES EN LAS ACTIVIDADES	31
1.2.8 REQUISITOS SUJETOS DE ATENCION	32

Capítulo II: Marco De Referencia y Teórico	
• PRESENTACION	34
2.1 ESTADO	36
2.1.1 POLÍTICAS SOCIALES	37
2.1.2 PROGRAMAS SOCIALES	38
2.2 VULNERABILIDAD SOCIAL	38
2.2.1 DIMENSIONES Y TIPOS DE LA VULNERABILIDAD	40
2.3 DESARROLLO HUMANO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	42
2.3.1 PARTICIPACIÓN	43
2.3.2 FORMAS Y NIVELES DE PARTICIPACIÓN	45
2.3.3 PARTICIPACIÓN Y REDES SOCIALES	47
2.3.4 RED SOCIAL COMUNAL	50
2.4 ASPECTOS TEÓRICOS DE LA EVALUACIÓN	51
2.4.1 CONCEPTOS DE EVALUACIÓN	52
2.4.2 TIPOS DE EVALUACIÓN	56
2.4.3 PRINCIPALES MODELOS DE EVALUACIÓN	59
Capítulo III: Diseño Metodológico	
• PRESENTACION	64
3.1 OBJETO Y FUNDAMENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN EVALUATIVA	65
3.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN EVALUATIVA	67
3.3 MODELO EVALUATIVO	68
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS, POBLACIÓN Y MUESTRA	70
3.4.1 DIMENSIÓN CUANTITATIVA	70
3.4.2 DIMENSIÓN CUALITATIVA	76
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	78
3.5.1 CUESTIONARIO	78
3.5.2 ENTREVISTA	79
3.6 CRITERIOS DE EVALUACIÓN	90
Capítulo IV: Análisis e Interpretación de Datos	
• PRESENTACION	101
4.1 ANALISIS POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS	102
4.2 DIMENSIÓN CONTEXTO	104

4.2.1 OBJETIVO ESPECÍFICO N°1	104
4.2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2	114
4.3 DIMENSIÓN INSUMO	119
4.3.1 OBJETIVO ESPECÍFICO N°1	119
4.3.2 OBJETIVO ESPECIFICO N° 2	129
4.4 DIMENSIÓN PROCESO	135
4.4.1 OBJETIVO ESPECÍFICO N°1	135
4.4.2 OBJETIVO ESPECÍFICO N°2	144
4.5 DIMENSIÓN PRODUCTO	148
4.5.1 OBJETIVO ESPECIFICO N°1	148
Capítulo V: Conclusiones	
• PRESENTACION	155
5.1 CONCLUSIONES EN TORNO A LOS OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN EVALUATIVA	156
5.1.1 DIMENSIÓN CONTEXTO	156
5.1.1.1 OBJETIVO ESPECIFICO N°1	156
5.1.1.2 OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2	159
5.1.2 DIMENSIÓN INSUMO	160
5.1.2.1 OBJETIVO ESPECÍFICO N°1	160
5.1.2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO N°2	162
5.1.3 DIMENSIÓN PROCESO	164
5.1.3.1 OBJETIVO ESPECÍFICO N°1	164
5.1.3.2 OBJETIVO ESPECÍFICO N°2	166
5.1.4 DIMENSIÓN PRODUCTO	168
5.1.4.1 OBJETIVO ESPECÍFICO N°1	168
5.2 CONCLUSIONES EN RELACIÓN A LA EXPERIENCIA EVALUATIVA Y LA TEMÁTICA DE ESTUDIO	171
5.3 CONCLUSIONES EN TORNO A LA PERTINENCIA METODOLÓGICA	173
5.4 CONCLUSIONES EN TORNO AL TRABAJO SOCIAL	175
Propuesta de Mejora	
PROPUESTA DE MEJORA	177
Reflexiones Profesionales	
REFLEXIONES	181

<i>Bibliografía</i>	
BIBLIOGRAFÍA	182
• Anexos	187

CONTENIDOS	PÁGINA
Mapas Conceptuales	
2.1 MARCO DE REFERENCIA	35
3.1 COMUNIDAD USUARIA DEL PROGRAMA “GOBIERNO EN TERRENO”	73
3.2 ESTRATIFICACIÓN DE LA MUESTRA	75
3.3 TÉCNICAS EMPLEADAS PARA CADA SUJETO DE EVALUACIÓN	77
Tablas	
3.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LOS MODELOS EVALUATIVOS	81
4.1 FRECUENCIA DE REUNIONES REALIZADAS POR EL EQUIPO TÉCNICO DEL PROGRAMA	104
4.2 MEDIOS DE DIFUSIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL EQUIPO TÉCNICO.	107
4.3 CANTIDAD DE SSPP QUE COORDINAN PARA LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES	109
4.4 TIEMPOS DE COORDINACIÓN	110
4.5 COMPARACIÓN DE FORMAS DE COORDINACIÓN	112
4.6 PORCENTAJE DE CASOS EN SEGUIMIENTO	113
4.7 TIPOS DE NECESIDADES COMUNITARIAS	114
4.8 FACTORES OBSTACULIZADORES QUE IMPIDEN LA SOLUCIÓN DE LAS NECESIDADES COMUNITARIA	117
4.9 RANGOS DE EDAD	120
4.10 GÉNERO	121
4.11 ESTADO CIVIL	122
4.12 OCUPACIÓN	123
4.13 RESUMEN CRITERIO SOCIO DEMOGRÁFICO	124
4.14 INGRESOS MENSUALES	125
4.15 PRESTACIONES O BENEFICIOS PÚBLICOS O PRIVADOS	126
4.16 NIVEL EDUCACIONAL	128
4.17 ADECUACIÓN DE RECURSOS MATERIALES	133

4.18 OPTIMIZACIÓN DEL RECURSO FINANCIERO EN RELACIÓN AL COSTO TOTAL REQUERIDO	134
4.19 TIPOS DE ACTIVIDADES QUE SON REALIZADAS POR EL PROGRAMA	136
4.20 ESTRATEGIAS UTILIZADAS DURANTE LAS ACTIVIDADES	139
4.21 TÉCNICAS UTILIZADAS DURANTE LAS ACTIVIDADES	141
4.22 CRITERIOS DE FOCALIZACIÓN EN LA SELECCIÓN DE LOS TERRITORIOS A INTERVENIR POR EL PROGRAMA.	143
4.23 REQUERIMIENTOS COMUNITARIOS SATISFECHOS	151
5.1 CONCLUSIONES DIMENSIÓN CONTEXTO	158
5.2 CONCLUSIONES DIMENSIÓN CONTEXTO	160
5.3 CONCLUSIONES DIMENSIÓN INSUMO	162
5.4 CONCLUSIONES DIMENSIÓN INSUMO	163
5.5 CONCLUSIONES DIMENSIÓN PROCESO	166
5.6 CONCLUSIONES DIMENSIÓN PROCESO	168
5.7 CONCLUSIONES DIMENSIÓN PRODUCTO	171
Cuadros	
1.1 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	9
1.2 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE VALPARAÍSO	10
1.3 ROLES Y FUNCIONES DEL ASISTENTE SOCIAL	20
1.4 INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA	24
1.5 IDENTIFICACIÓN SSPP	31
2.1 FUNCIONES DE LA EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROGRAMAS, SEGÚN ÁMBITO	55
3.1 DISEÑO METODOLÓGICO SEGÚN TIPO DE EVALUACIÓN	70
3.2 RESUMEN UNIDAD DE ANÁLISIS Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA	77
Organigramas	
1.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	16
1.2 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DEL PROGRAMA	27
Gráficos	
4.1 FRECUENCIA DE ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN REALIZADAS POR EL EQUIPO TÉCNICO DEL PROGRAMA	106
4.2 ADECUACIÓN DE LA CANTIDAD DE RECURSOS HUMANOS	130
4.3 IDONEIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL EQUIPO	131

TÉCNICO Y FUNCIONARIOS DEL PROGRAMA	
4.4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE LAS NECESIDADES DETECTADAS EN LOS TERRITORIOS	145
4.5 FRECUENCIA DE ATENCIONES REALIZADAS POR LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS Y EQUIPO TÉCNICO	147
4.6 CALIDAD EN LAS ATENCIONES REALIZADAS POR LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS	148
4.7 NECESIDADES COMUNITARIAS PERCIBIDAS Y SATISFECHAS DE LA COMUNIDAD.	153

ABSTRACT

La presente experiencia de Seminario de Título, tiene por finalidad realizar una Investigación Evaluativa acerca de la experiencia comunal de la implementación del Programa “Gobierno en Terreno”, realizada en el Departamento Social de la Gobernación Provincial de Valparaíso. En virtud de los escasos hallazgos investigativos, la realización del presente estudio surge como una necesidad institucional con el propósito de generar paulatinamente mayores instancias de investigación que den cuenta de la metodología del Programa en los territorios que presentan mayor índice de vulnerabilidad. Asimismo los antecedentes permitirán el mejoramiento constante de los procesos y una valoración crítica del trabajo realizado.

1.- ANTECEDENTES CONCEPTUALES

Los antecedentes conceptuales en los cuales se enmarca la experiencia de la presente investigación evaluativa se asientan en ejes temáticos, que estructuran el proceso de alineación del presente Seminario de Título.

En relación a las Políticas Sociales como principio integrativo societal, se consideran como una forma de intervención y de inversión en capital humano, contribuyendo a la erradicación de la pobreza y al suministro de esquemas adecuados de seguridad social. En virtud de lo anterior, el Estado institucionalmente debe intervenir de manera continuada y sistemática sobre las relaciones civiles en protección de los sectores sociales más desfavorecidos o vulnerables.

Es por ello que la investigación evaluativa, se sitúa en el margen de un Programa Social cuya planificación y ejecución depende de la Gobernación Provincial. Dicho organismo focaliza su accionar en la realización de actividades en territorios vulnerables con el fin de contribuir directamente sobre el bienestar y el modo de vida de las poblaciones acercándolos de esta manera a la oferta pública y privada.

2.- METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN

En el presente Seminario de Título se llevará a cabo la evaluación de la implementación del Programa “Gobierno en Terreno” desde una perspectiva que incorpora el Modelo CIPP de Stufflebeam y técnicas cualitativas del modelo Iluminativo de Parlett y Hamilton. La complementariedad del modelo cuantitativo con técnicas cualitativas otorgará una visión panorámica del proceso implementado por el Programa. De esta manera se favorecerá la triangulación de la información obtenida aumentando el conocimiento y la comprensión del Programa en evaluación, contribuyendo a la posterior toma de decisiones y formulación de mejoras programáticas.

3.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN EVALUATIVA.

Objetivo General

Evaluar el proceso de implementación del Programa “Gobierno en Terreno” en las comunas de Valparaíso y Quintero.

Objetivos Específicos

Dimensión Contextos:

- Identificar la metodología de trabajo del equipo técnico del Programa “Gobierno en Terreno” de la Gobernación Provincial de Valparaíso.
- Identificar las necesidades de los usuarios de las comunidades organizadas respecto a la red social comunal.

Dimensión Insumos:

- Caracterizar a los usuarios de las comunidades organizadas según variables sociodemográficas, socioeconómicas y socioeducacionales.
- Evaluar la adecuación de los recursos humanos, materiales y financieros a los requerimientos del Programa “Gobierno en Terreno”.

Dimensión Procesos:

- Identificar las iniciativas y actividades implementadas por el Programa “Gobierno en Terreno”.
- Identificar la pertinencia de las redes sociales en las actividades implementadas del Programa “Gobierno en Terreno”.

Dimensión Producto:

- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios de las comunidades organizadas respecto de las actividades implementadas por el Programa “Gobierno en Terreno”.

3.- COLECTIVO DE ESTUDIO

El colectivo de estudio está conformado por las **comunidades organizadas**, constituidas por los usuarios del Programa “Gobierno en Terreno” de la Comuna de Valparaíso y Quintero, el **equipo técnico del Programa** y los **funcionarios de Servicios Públicos y Privados**.

4.- RESULTADOS DE LA EVALUACION

La presente investigación evaluativa del Programa, proporcionó obtención de datos relevantes para el juzgamiento y posterior toma de decisiones por parte del equipo Técnico y colaboradores, mediante las técnicas de entrevistas semi estructuradas y cuestionarios dirigidos a los diferentes actores que participaron del Programa.

A raíz de lo señalado, dicha evaluación permitió generar hallazgos con respecto a los tipos de necesidades presentes en los territorios, factores obstaculizadores entre las comunidades y servicios públicos, medios efectivos de comunicación, percepción sobre los recursos utilizados, satisfacción respecto a la implementación del Programa, entre otros.

Para la obtención de los hallazgos obtenidos se hace necesario el fortalecimiento del trabajo en conjunto, donde el Trabajador Social logre potenciar sus capacidades y articular sus conocimientos y experiencias con los de diversos profesionales y actores de las comunidades abordadas, con el fin de mejorar las falencias detectadas, optimizar las lógicas de atención, y adecuar las acciones y actividades del Programa haciéndolas más coherentes y pertinentes en relación a la realidad de las comunidades vulnerables de la Provincia de Valparaíso.

PRESENTACION GENERAL

El presente documento se constituye en la materialización del término de la formación profesional de pregrado de las estudiantes y a través del cual se optara al título de Asistente Social y al Grado Académico de Licenciada en Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

A través de la presente investigación evaluativa se dio respuesta a la necesidad de evaluación del Programa “Gobierno en Terreno”, otorgando datos objetivos y realistas. Esto se considera fundamental en tanto nos permite conocer percepciones, establecer relaciones y elevar juicios valorativos específicos que tendrán flagrantes implicancias para la administración pública. Todo esto con el fin de lograr un mejoramiento continuo, la modernización de los servicios y al aumento de los niveles de bienestar de los sujetos de atención del Programa.

En cuanto a la metodología de trabajo, se llevó a cabo la complementación de un modelo de corte cuantitativo con técnicas cualitativas. El modelo cuantitativo utilizado fue el modelo CIPP de Stufflebeam (1987), el cual a través del análisis de sus dimensiones contextos, insumos, procesos y producto otorgó información relevante para la posterior toma de decisiones por parte del equipo técnico del Programa y sus colaboradores. En cuanto a las técnicas cualitativas, estas permitieron continuas redefiniciones facilitando la descripción y análisis a partir de la interpretación de los símbolos del lenguaje y el significado de las palabras que utilizaron los usuarios de las comunidades.

El objeto de evaluación se constituye entonces en el Programa “Gobierno en Terreno”, el cual se encuentra orientado al avance paulatino hacia mayores niveles de integración de las comunidades vulnerables de la provincia de Valparaíso. Tal objetivo requiere de una constante revisión de los logros alcanzados y del nivel de satisfacción usuaria respecto a las iniciativas implementadas.

De esta manera se responde a la necesidad institucional de sistematización de la experiencia, al no existir registros anteriores en dicha materia.

En virtud de lo anterior y con fines de facilitar la comprensión de los datos obtenidos, el presente documento se desarrolla en seis capítulos.

El Capítulo uno da cuenta del contexto institucional y programático señalando desde una mirada explicativa el funcionamiento general de Gobernación Provincial de Valparaíso y del Programa “Gobierno en Terreno”, dando a conocer su misión, objetivos, radio de acción, cobertura, entre otras.

El segundo capítulo da a conocer los aspectos teóricos más relevantes que sustenten la presente investigación evaluativa, basándose en la revisión de literatura pertinente de manera de orientar y guiar el diseño metodológico.

El tercer capítulo da cuenta del plan global de evaluación teniendo como fin asegurar que la investigación evaluativa alcance altos niveles de coherencia interna e integridad. En este sentido, el diseño metodológico representa una combinatoria de componentes tácticos y estratégicos logrando algún tipo de anticipación de aquello que se pretende conseguir, es decir, la construcción de un objeto de estudio.

El cuarto capítulo consigna los resultados obtenidos a través de la aproximación profesional, los cuales emanan de las diversas técnicas de recolección de datos utilizadas y presentados a través de dimensiones y criterios de estudio. La vasta información recopilada permitió establecer una coherencia entre los objetivos del Programa y los datos obtenidos, proporcionando a su vez los antecedentes necesarios para las posteriores conclusiones profesionales y propuesta de mejora.

El quinto capítulo presenta una síntesis descriptiva de acuerdo a o los objetivos planteados con anterioridad. Se establece una reflexión respecto a la experiencia evaluativa, la temática de estudio y metodología evaluativa incorporando la visión de las unidades de análisis y los juicios de valor del equipo seminarista.

Posteriormente se presentara una propuesta de mejora tendiente a superar las deficiencias identificadas, optimizar los recursos disponibles e incorporar a diversos actores en la planificación e implementación del Programa evaluado.

Finalmente se presentan las reflexiones por parte del equipo seminarista, concluyendo así la labor investigativa del presente año académico. A través del trabajo realizado se buscó a través de un enjuiciamiento constructivo entregar un aporte real a la institución y facilitar la adquisición de conocimientos por parte de las alumnas no solo a través de la teoría, sino más bien por medio de la aplicación de ésta a la realidad cambiante en la que estamos insertos.



Capítulo I:
Informe Institucional

PRESENTACIÓN

El presente documento da cuenta del inicio del proceso de seminario de título, que tiene por objetivo la inserción de las alumnas de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, en la Gobernación Provincial de Valparaíso.

Mediante el transcurso inicial de esta labor, las alumnas realizan una función investigativa, en donde, se recopilan datos e información tendientes a dar una mirada explicativa y de funcionamiento general de la institución y del Programa “Gobierno en Terreno”, dando a conocer su Misión, Objetivos y Programas principalmente, además de su Radio de Acción y Cobertura, dentro de la comunidad en que se encuentra inserto.

1.1 CONTEXTO INSTITUCIONAL DE LA GOBERNACION PROVINCIAL DE VALPARAISO

1.1.1 DATOS DE LA INSTITUCIÓN

**Cuadro N°1.1:
Información Institucional**

Nombre de la Institución	"Gobernación Provincial de Valparaíso"
Gobernador	Sr. Pablo Zuñiga Jiliberto
Sector al que pertenece	Público
Marco jurídico político	La Gobernación provincial de Valparaíso es un servicio público, que goza de personalidad jurídica de derecho público y patrimonio propio. Es creado por la Ley 19.175 Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional del año 1993.
Ámbito de acción	Provincial y comunal
Funciones institucionales	Atención de público, asistencia técnica y ejecución de programas.
Domicilio Legal	Melgarejo 669, piso 15, Valparaíso.
Teléfono	2/328723 // 2/238721
e-mail	carias@interior.gov.cl

Fuente: www.gobernacionvalparaiso.gov.cl

1.1.2 OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN

La Gobernación Provincial de Valparaíso tiene por objetivo el desarrollo social, cultural y económico de la misma. A su vez tiene por objetivo:

- Administrar el territorio provincial (7 comunas) en la esfera de atribuciones que corresponden al Intendente en su calidad de Órgano Ejecutivo del Gobierno Regional y presidirá el Consejo Económico y Social Provincial. Esto se llevará a cabo a través de la coordinación, fiscalización, supervisión y operación de los servicios públicos y de la priorización de la inversión pública regional.
- Cumplir con las disposiciones contenidas en la Constitución Política de la República, las emanadas del Ministerio del Interior a través de la Intendencia Regional, las Leyes, Reglamentos Supremos y Reglamentos Regionales.
- Implementar sistemas de información y de gestión de los eventos que pueden afectar el orden público en los territorios, considerando la contingencia nacional y local.

1.1.3 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Cuadro N°1.2:

Estructura Administrativa Gobernación Provincial de Valparaíso

Gabinete Gobernador Provincial	Está compuesto por: Un jefe de Gabinete, Secretaria Ejecutiva, Asesor Jurídico, Consejo Económico y Social Provincial.
Departamento de Administración y Finanzas	Está compuesto por: Jefe Administrativo, Profesional Estadístico a cargo de la unidad de análisis y control de gestión, Oficial Administrativo, Oficina de Partes, OIRS, estafeta y portero.
Departamento de Extranjería y Migración	Dicho departamento funciona de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Ley N° 1094, que establece normas de ingreso al país, residencia, permanencia definitiva, egreso, reingreso, expulsión y control de extranjeros.

Departamento Social Provincial	Conformado por profesionales asistentes sociales los cuales tienen como finalidad contribuir y promover el desarrollo social de las personas de escasos recursos de la provincia mediante la adecuada administración de programas sociales, apoyo técnico a diversos servicios y asesoramiento a la autoridad provincial.
Unidad de Programas Sociales	Conformado por un profesional Asistente Social encargado de supervisar proyectos y programas sociales de diversa índole, dando respuestas eficaces a diferentes problemáticas y en diversas esferas sociales.

Fuente: Elaboración Propia, Equipo Seminarista 2010

1.1.4 TIPO DE INSTITUCIÓN, DEPENDENCIA LEGAL Y ÁREA DE JURISDICCIÓN

La Gobernación Provincial de Valparaíso es un organismo gubernamental, y por lo tanto de naturaleza fiscal que constituye el último escalafón del Poder Ejecutivo. Para el ejercicio de sus funciones los gobiernos regionales gozarán de personalidad jurídica de derecho público, tendrán patrimonio propio y estarán investidos de las atribuciones que esta ley les confiere. La Gobernación Provincial depende del Ministerio del Interior a través del Intendente Regional, ante el cual se encuentra subordinado.

Su territorio de jurisdicción lo constituye un área geográfica denominada Provincia que con otras contiguas conforman la Región y que internamente está dividido en comunas (área rural y urbano).

En el caso particular de la provincia de Valparaíso, esta integra la quinta región de Valparaíso, junto a las provincias de Marga-Marga, Quillota, San Antonio, San Felipe de Aconcagua, Los Andes, Petorca e Isla de Pascua. Este conjunto totaliza una superficie de 16.396,1 km² (que corresponde al 2,7% de Chile Americano e Insular) y su población alcanza a 1.539.852 habitantes, que equivale al 10,2% del total nacional, alcanzando la densidad regional los 93,91 hab/km².(CENSO 2002).

La provincia de Valparaíso alcanza una superficie de 1.601 km² y es la más poblada, con 526.022 habitantes. Se divide en siete comunas: Puchuncaví, Quintero, Concón, Viña del Mar, Valparaíso, Casablanca y el archipiélago de Juan Fernández (incluye las islas San Félix y San Ambrosio). (CENSO 2002).

Cabe señalar que en la provincia de Valparaíso, asiento también de la capital regional del mismo nombre, su litoral y correspondiente zona económica exclusiva o mar patrimonial le dan una conformación absolutamente marítima, ya que al tener incorporado el archipiélago de Juan Fernández y las Islas San Félix y San Ambrosio, además de las 200 millas de litoral aumentan su jurisdicción 376 veces alcanzando un total de 376.000 km². (CENSO 2002).

1.1.5 COBERTURA INSTITUCIONAL

La Gobernación Provincial de Valparaíso cubre la totalidad de la provincia de Valparaíso alcanzando una superficie de 1.601 km² con 526.022 habitantes. A su vez abarca las siete comunas que forman parte de la provincia las cuales son (CENSO 2002):

- **Puchuncaví:** su superficie alcanza los 299,9 km² y tiene una población de 12.954 habitantes.
- **Quintero:** su población total es de 21.174 habitantes y alcanza una superficie de 147,5 km².
- **Concón:** la superficie es de 76 km² y tiene una población de 32.273 habitantes.
- **Viña del Mar:** tiene una población de 286.931 habitantes y una superficie de 121,6 km².
- **Valparaíso:** la superficie alcanza los 401,6 km² y su población total es de 275.982 habitantes.
- **Casablanca:** posee una población de 21.874 habitantes y la superficie abarca 952,5 km².
- **Juan Fernández:** posee una superficie de 147,5 km² y su población es de 633 habitantes.

1.1.6 SUJETOS DE ATENCIÓN

La gobernación provincial de Valparaíso, corresponde a la provincia que concentra un alto nivel de población, la cual detenta una jurisdicción que está claramente delimitada, compuesta por siete comunas.

Los beneficiarios o usuarios de atención de la Gobernación Provincial de Valparaíso se encuentran:

- Los municipios;
- Servicios Públicos y otras reparticiones;
- Personas naturales, nacionales y/o extranjeras
- Personas que estén efectivamente expuestos a situaciones de riesgo social, particularmente a personas de bajos ingresos, o comunidades vulnerables, a través de la presentación de proyectos y que residan en las comunas anteriormente señaladas;
- Junta de Vecinos, clubes deportivos, gremios y otras organizaciones. En estos casos se priorizarán aquellos que promuevan la asociatividad estable y solidaria de personas de bajos ingresos que, a través de actividades de prevención del delito, educativas, deportivas, culturales o productivas, refuercen la capacidad de organización de la comunidad y de cada uno de sus integrantes para prevenir, mitigar o superar su situación de vulnerabilidad.

1.1.7 MISIÓN INSTITUCIONAL

Asistir en el ejercicio del gobierno y la administración interior del Estado al Presidente de la República. Para este efecto el Servicio de Gobierno Interior está segmentado en Intendencias y Gobernaciones cuyos titulares asumen la representación natural e inmediata del Presidente de la República. El Servicio provee la plataforma política, administrativa y de gestión para que Intendentes y Gobernadores pueden ejercer a cabalidad dicha representación en las jurisdicciones en que se divide el territorio nacional para efectos del ejercicio del Gobierno y administración superior, y además, proporciona a la población los

bienes, las prestaciones y servicios que establece la ley o por políticas establecidas por el Ministerio del Interior.

1.1.8 FUNCIÓN INSTITUCIONAL

La gobernación Provincial de Valparaíso cumple con diferentes acciones entre las que se encuentran:

➤ **Acciones planificaciones**

Elabora políticas, planes y programas de desarrollo de la región, así como su proyecto de presupuesto, los que se ajustan a la Política Nacional de Desarrollo Regional y el Presupuesto Nacional.

➤ **Acciones de tipo resolutivo**

Resuelve la asignación de recursos destinados a proyectos específicos, vía Fondo Nacional de Desarrollo Regional, Programa de Inversión Sectorial de Asignación Regional y la asignación territorial de los programas de Inversión Regional de Asignación Local.

➤ **Acciones de tipo Normativo**

Dicta, cuando la ley de la materia lo faculta, normas de carácter general para regular asuntos de su competencia. Por otra parte, puede adoptar medidas necesarias para enfrentar o prevenir situaciones de emergencia o de catástrofe.

➤ **Acciones de tipo Técnico**

Asesora las municipalidades, cuando estas lo solicitan especialmente en sus planes y programas de desarrollo.

➤ **Acciones de coordinación con otros entes públicos y/o privados**

Participa en la ejecución de acciones de desarrollo articulado y coordinadamente con otros actores públicos y privados, de carácter local, regional, nacional e internacional.

➤ **Ejercer tareas de Gobierno Interior**

Realiza acciones destinadas a mantener el orden público y la seguridad de los habitantes y bienes de la provincia. En este sentido se enmarca en las autorizaciones de reuniones en plazas, calles y demás lugares de uso público, requerir el auxilio de la fuerza pública y ejercer la vigilancia de los bienes de Estado.

1.1.9 RESEÑA HISTÓRICA

En la ciudad de Valparaíso, sus Gobernaciones datan del año 1818 siendo de carácter militar. Su primer Gobernador fue Don Luis de la Cruz Goyenechea. En 1842 se eleva la categoría de Gobernación y pasa a denominarse Intendencia Provincial, siendo su primer Intendente Don José María de la Cruz Prieto.

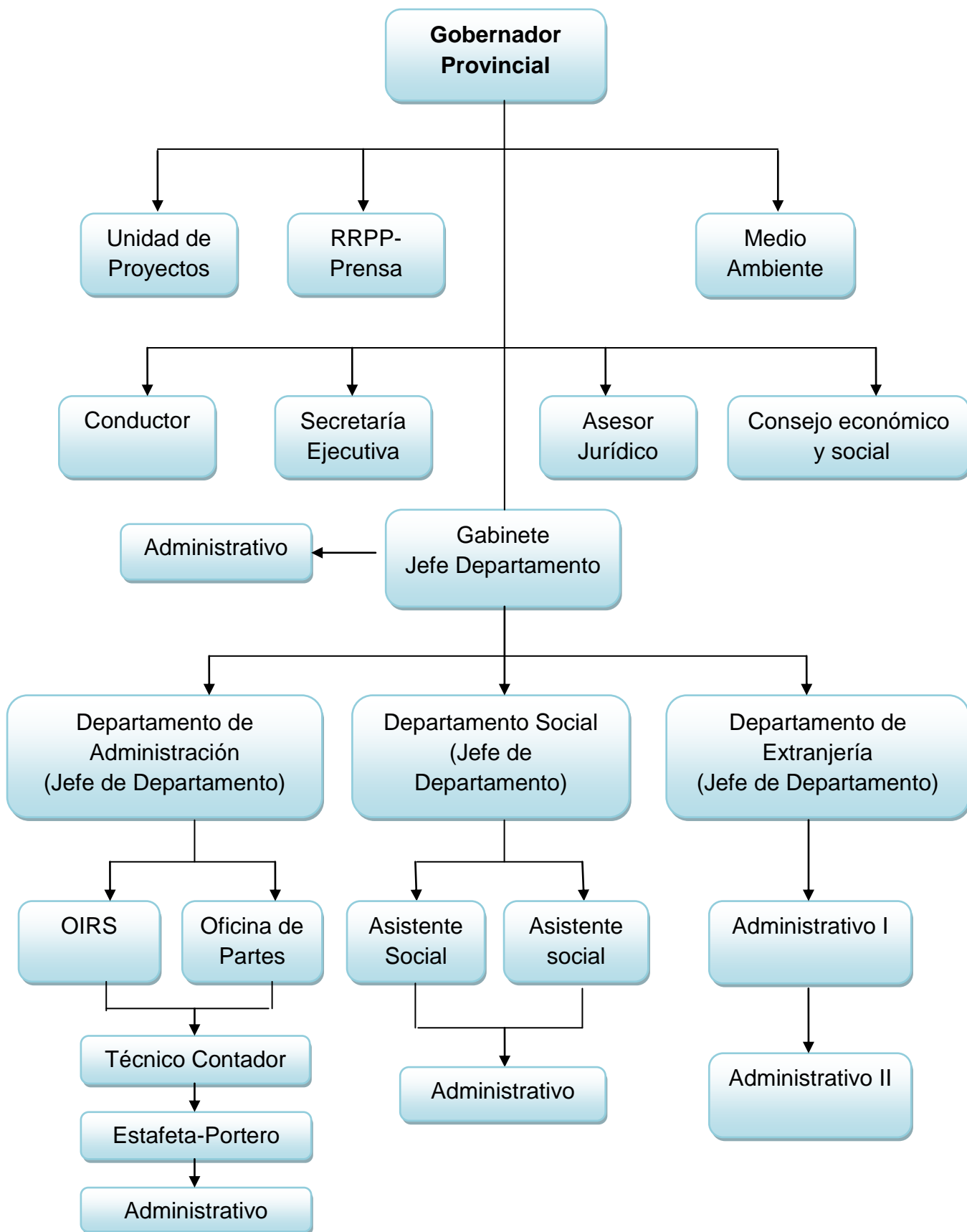
Como consecuencia del proceso de regionalización del 11 de Julio de 1974, se publican los Decretos Leyes 573, 575 y 1.317, en el Diario Oficial de 7 de Enero de 1976 que dan inicio a la Nueva división Política y Administrativa del país, quedando el territorio nacional conformado por doce regiones y un área metropolitana de manera de crear un sistema de desarrollo descentralizado, administrativo regionalmente, para materializar de manera más adecuada la coordinación y seguridad, el desarrollo socioeconómico y la administración nacional.

A partir de ese momento, el Gobierno y la Administración superior de cada región, residen en un Intendente Regional, con arreglo a las órdenes e instrucciones del poder ejecutivo, correspondiendo al Gobernador el gobierno y la Administración Superior de cada provincia.

Resultado del Decreto Ley 1.317 de 31 de diciembre de 1975, publicado en el Diario Oficial N°29.348 de 7 Enero de 1976, es materializada la división en provincias de la quinta región, es asimismo creada la provincia de Valparaíso, entre otras, asumiendo el 17 de febrero de 1976 el primer Gobernador Provincial de Valparaíso el capitán de Navío Tulio Rojas Cellier.

El día 20 de Marzo de 1993, se publica en el Diario Oficial la Ley Orgánica Constitucional sobre Gobierno, Administración Regional que concluye una etapa fundamental de modificación y elaboración de normas jurídicas que responden al sentimiento colectivo de la nación de profundizar el sistema democrático, al ampliar la participación ciudadana, a los ámbitos de generación de las autoridades de los distintos niveles territoriales, permitiéndoles influir legítimamente en las decisiones sobre materia que la afectan directamente. Actualmente ocupa el cargo de Gobernador Provincial de Valparaíso Don Pablo Zuñiga Jiliberto.

**Organigrama N°1.1:
Estructura Organizacional**



Fuente: www.gobernacionvalparaiso.gob.cl

1.1.10 RECURSOS INSTITUCIONALES

➤ **Recursos Financieros:**

El Gobierno regional cuenta con el financiamiento emanado principalmente del Ministerio del Interior quien asignará al Gobierno Provincial los recursos necesarios para solventar sus gastos de funcionamiento. A su vez la Gobernación cuenta con los recursos estatales asignados a cada programa institucional.

➤ **Recursos Humanos:**

Todo el equipo humano que conforma La Gobernación Provincial de Valparaíso quienes coordinan sus actividades en pro de los objetivos institucionales, coordinando sus acciones mediante reuniones, y trabajos en conjuntos para entregar una atención integral a toda la comunidad procurando el desarrollo económico, social y cultural de esta. El Recurso humano lo componen los siguientes profesionales (Gobierno de Chile, Ministerio del Interior, actualizado al 18 de Marzo del 2010):

a) Personal de Planta:

- Gobernador
- Un Jefe Área Social
- Un Asesor Jurídico
- Un profesional Área Social
- Un Asesor Autoridad
- Un Administrativo encargado de Extranjería Unidad de alta demanda
- Un administrativo encargado de comisión de Servicio
- Un auxiliar conductor.

b) Personal a Contrata:

- Un Jefe de Administración y Finanzas
- Un Profesional de Extranjería
- Un Profesional Área Social
- Un Técnico
- Un Asesor autoridad
- Un Técnico Contable/ Administrativo Administración y Finanzas

- Un Administrativo Asistente de Autoridad
- Un Administrativo de Extranjería Unidad de alta demanda
- Un Asistente Jefes de Departamento/ Secretaria
- Un Encargado OIRS
- Administrativo Social
- Encargado Oficina de Partes
- Asistente Jefes de Departamento/ Secretaria
- Un Auxiliar conductor

A la fecha no existe personal a honorarios SGI a nivel Nacional, honorarios Coordinación, Orden Público y Gestión Territorial a Nivel Nacional, Honorarios de otros Programas ni personal sujeto al Código del Trabajo.

➤ **Recursos Materiales:**

La Gobernación Provincial de Valparaíso actualmente presta sus servicios a la comunidad en el Edificio Esmeralda ubicado en calle Melgarejo 669, sede de la Intendencia de la V Región. Los recursos materiales con los que se cuenta son:

- 12 Oficinas Administrativas con escritorios, material fungible, computadores, teléfonos entre otros
- Salas de Reuniones
- Baños de Personal

1.1.11 TRABAJO SOCIAL EN LA INSTITUCIÓN

Para la realización del presente Seminario de Título las alumnas se insertarán en el Departamento Social Provincial, a cargo del Asistente Social Sr. Cristian Arias Isla.

Objetivos

El propósito del Trabajo Social en dicha Institución adquiere mayor relevancia, ya que cumple la función de controlar y supervisar administrativamente aquellos programas sociales vinculados a la red social, siendo del mismo modo, responsable de atender demandas espontáneas de personas y organizaciones comunitarias y de la búsqueda de soluciones viables por medio de asistencia técnica referida a la formulación de proyectos para postular al fondo social Presidente de la República, además de responder

a temáticas de especial interés como el micro emprendimiento, la infancia y la reinserción social.

Funciones del Departamento Social Provincial

- Contribuir y promover el desarrollo social de las personas de escasos recursos de la provincia mediante la adecuada administración de programas sociales.
- Apoyar técnicamente a los servicios públicos y municipalidades de la zona en lo referente a las actividades de desarrollo y acción social, tanto en los programas de Gobierno como en otras actividades sociales emergentes.
- Asesorar y Apoyar técnicamente a la autoridad provincial en la organización, coordinación y ejecución de programas sociales de gobierno destinados a prevenir, mitigar, atender y solucionar los problemas derivados de emergencias, desastres y pobreza extrema que puedan ocurrir en la zona.
- Cumplimiento de las disposiciones emanadas de las Políticas Sociales de Gobierno.
- Según el requerimiento a nivel regional, se recopila información referente al sistema de Información Social.
- Efectuar subsidiariamente asesorías a los municipios que lo requieran cuando lo solicitan.

Las tareas del Departamento Social se suscriben en dos líneas de acción:

- **Línea tradicional:** Está asociada a una gestión social, referente a los subsidios y beneficios de la red social, estos son: subsidios familiares, la beca presidente de la república, el subsidio del agua potable entre otros correspondiendo a la gobernación la administración y supervigilancia del manejo de esos programas a nivel comunal. Asimismo se realiza una labor de fiscalización y control.
- **Línea estratégica:** a nivel de departamento social se ejecutan ciertos programas como por ejemplo: el Programa “Gobierno en Terreno”, Programa

ORASMI, encontrándose a cargo a su vez del patronato local de reos. Junto con lo anterior se encuentran proyectos relativos a seguridad ciudadana, programas de mejoramiento de gestión, entre otros los cuales son financiados con fondos ministeriales.

Funciones del Profesional Asistente Social:

En dicho departamento las funciones del profesional Asistente Social son los siguientes:

**Cuadro N°1.3:
Roles y Funciones del Asistente Social**

Rol profesional	Funciones específicas
Rol de articulador u organizador de las redes sociales	Su labor aquí se centra en el ámbito de la interacción, donde el profesional debe ejercer vinculaciones asociativas. Destaca el intercambio de recursos ya sea en el ámbito afectivo o material.
Rol de educador social informal	El profesional habitualmente participa en charlas, seminarios y reuniones. A través de su función de asistencia técnica brinda asesoramiento a personas o grupos donde ejerce una labor capacitadora, para la vida en sociedad y para su adecuada convivencia.
Rol de implementador de la Política Social	El profesional debe acomodar su accionar a las leyes y reglamentos del Estado debiéndose guiar por la política institucional (Marco político-jurídico). La manera de implementar la política social, es a través del rol asistencial (acción subsidiaria), la Planificación Social (en forma permanente se desarrollan programas y proyectos, bajo el amparo de la política social) y por ultimo mediante el Ejercicio de proyectos sociales (la gobernación provincial a

través de sus profesionales actúa bajo 2 modalidades: Como Unidad Administradora de Fondos y/o como Unidad Ejecutora.).

Fuente: Elaboración Propia, Equipo Seminarista 2010

1.1 12 PROGRAMAS DE LA INSTITUCIÓN

Algunos de los proyectos y programas desarrollados son los siguientes:

Área: Seguridad Ciudadana

Tipo de proyectos:

- Proyectos especiales dirigidos a jóvenes en situación de riesgo social
- Aportes para proyectos de Electrificación (iluminación de espacios públicos de recreación)
- Habilitación de áreas verdes y juegos infantiles
- Instalación de sistemas de alarmas comunitarias
- Habilitación y mejoramiento de Multicanchas
- Equipamiento , habilitación y mejoramiento de sedes
- Aportes para infraestructura comunitaria
- Implementación de espacios artísticos, recreativos y culturales
- Proyectos en centros deportivos e implementación deportiva
- Talleres dirigidos a: Adultos Mayores, mujeres dueñas de casa, niños, entre otros, particularmente dirigidos a prevenir conductas violentas.
- Programas de recreación para menores, jóvenes y ancianos
- Aportes a grupos y escuelas de teatro, folclóricos y coros
- Talleres laborales y artesanales

Área: Educación y Cultura

Tipo de proyectos:

- Habilitación de bibliotecas
- Proyectos de inversión para establecimientos educacionales (construcción, ampliación, mejoramiento y reparación)
- Aportes para casas de la cultura y centros culturales

Área: Deporte y Recreación

Tipo de proyectos:

- Construcción, reparación, habilitación y equipamiento de recintos deportivos
- Construcción y mejoramiento de plazas y adquisición e instalación de juegos Infantiles.

Los programas llevados a cabo, se subdividen en dos líneas de acción los cuales son los siguientes:

a) Línea Tradicional:

➤ **Subsidio Único Familiar:** Es un aporte equivalente a la asignación familiar que se entrega, por cada carga familiar, a mujeres de escasos recursos que no tienen previsión. La mujer beneficiada además tiene derecho, en forma gratuita, a atención y prestaciones médicas preventivas, curativas y odontológicas, en el consultorio de salud que le corresponde. La Gobernación Provincial de Valparaíso tiene un rol controlador y de colaborador estadístico de dicho subsidio teniendo la capacidad resolutive la Superintendencia de Seguridad Social.

➤ **Subsidio de Agua Potable:** Subsidio económico al consumo de agua potable, consistente en un 50% del valor mes del consumo de agua potable con un tope de 15 mt³. y una duración de 3 años renovable. Al igual que en el subsidio anterior la Gobernación tiene un rol de controlador y fiscalizador atribuyéndose la capacidad resolutive a la Subsecretaría de Desarrollo Regional.

➤ **Beca Presidente de la República:** Consiste en un aporte monetario de libre disposición equivalente a 1.24 UTM por 10 meses (Marzo a Diciembre), sólo para aquellos estudiantes que renuevan la beca Presidente como egresados de Enseñanza Media, siempre y cuando cumplan con los requisitos socioeconómicos y académicos que los hizo acreedores del beneficio. A la Gobernación Provincial es responsable de recibir los expedientes de

postulación en las respectivas municipalidades, realizar las revisiones que corresponda y junto a la Intendencia analizar la disponibilidad de cupos.

b) Línea Estratégica:

- **ORASMI:** Es un fondo que proporciona ayuda y complemento al esfuerzo individual realizado por el grupo familiar a la solución del problema que les afecta. Las prestaciones otorgadas deben ser canceladas directamente a las instituciones o proveedoras y no deben ser entregadas en dinero y por más de una vez al año a los interesados.
- **Programa Comuna Segura:** Es impulsado por el Ministerio del Interior a través del cual se busca prevenir el delito en el desarrollo de estrategias locales sobre seguridad ciudadana. El programa se pone en acción con la participación y compromiso de las autoridades locales, las policías y la comunidad: Organizaciones sociales, empresarios, instituciones y vecinos en general, y se ejecuta en el Municipio. Funciona a través de los Consejos Comunales de Seguridad Ciudadana, instancia de representación pluralista de las instituciones y organizaciones sociales locales vinculadas e interesadas en los temas con un Secretario Comunal, que es un profesional a cargo del programa en cada una de las comunas que tiene la tarea de coordinar y apoyar la misión del Consejo.
- **Programa Gobierno en Terreno:** Tiene por objetivo informar, difundir y acercar los programas de los distintos servicios públicos a la comunidad. Además entrega la posibilidad de realizar trámites tales como obtención de credencial de Fonasa, Carnet de identidad, trámites del IPS, entre otros en la localidad en que se realiza.

1.2 CONTEXTO PROGRAMÁTICO DEL PROGRAMA GOBIERNO EN TERRENO

1.2.1 DATOS DEL PROGRAMA

**Cuadro N°1.4:
Información Programática**

Nombre	Programa “Gobierno en Terreno”
Coordinador	Sr. Cristian Arias, Asistente Social, Depto. Desarrollo Social
Objetivos del Programa	Gobierno en Terreno es un programa de gobierno cuyo accionar tiene como objetivo acercar la oferta pública de los diferentes servicios del estado e instituciones, para las personas que por lejanía o por falta de información con alto nivel de vulnerabilidad o riesgo social no tienen acceso a las diversas prestaciones a que tienen derecho, también participan entidades privadas de voluntariado y organizaciones comunitarias.
Participantes y/o beneficiarios	Este programa está orientado principalmente a comunidades apartadas, adultos mayores, jóvenes, jefas de hogar, temporeros, quienes por condiciones de lejanía o desinformación tienen difícil acceso a las entidades públicas y privadas que participan del programa.

Fuente: Elaboración Propia, Equipo Seminarista 2010

1.2.2 ROLES Y FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL

Contribuir al bienestar de las comunidades e individuos que no son capaces de satisfacer sus necesidades de manera individual a través de la potenciación de sus capacidades y redes disponibles. De esta manera se fomentará un mejor desenvolvimiento en la sociedad y un aumento de las oportunidades por parte de estos.

Para ello el profesional Asistente Social estará a cargo de la implementación de dicho programa cumpliendo con las funciones que se detallarán a continuación.

La implementación del Programa “Gobierno en Terreno” se encuentra a cargo del Departamento Social, siendo su coordinador el Sr. Cristian Arias Isla. Las funciones desempeñadas por dicho profesional en el marco del programa mencionado son las siguientes:

1. Programación, preparación y dirección de ferias ciudadanas y diálogos participativos con las comunidades que presentan vulnerabilidad de acuerdo a la planificación elaborada por Gerencia de Desarrollo Social.
2. Cumplimiento de la labor administrativa requerida para la ejecución de ferias ciudadanas, para lo cual deberá realizar oficios especificando el número de actividades que se realizaran por territorio con la colaboración del municipio.
3. Citación telefónica a instituciones del servicio público y privado con la finalidad de coordinar su asistencia y participación en los territorios.
4. Coordinación en el territorio con los comité y Juntas de Vecinos con motivo de informar la fecha de entrega de folletería para la realización de las ferias ciudadanas y diálogos participativos.
5. Enviar informe de actividades realizadas a la Gobernación mediante las estadísticas proporcionadas por la ficha.

1.2.3 RADIO DE ACCION

El programa “Gobierno en Terreno” se constituye en una iniciativa de gobierno llevada a cabo en diversas regiones siendo implementado en la provincia de Valparaíso en sus diversas comunas tales como Puchuncaví, Quintero, Con Con, Viña del Mar, Valparaíso, Casablanca y Juan Fernández. No obstante cabe señalar que los territorios designados para la realización de ferias ciudadanas, exposiciones o diálogos participativos se caracterizan por

cumplir con ciertos requisitos entre los cuales se encuentran presentar un elevado nivel de vulnerabilidad o riesgo social

1.2.4 RESEÑA HISTORICA PROGRAMA

El programa “Gobierno en Terreno” se inicia el año 2004 como una iniciativa del gobierno del presidente Ricardo Lagos Escobar, teniendo como finalidad generar un acercamiento de las prestaciones y beneficios de las redes sociales a las comunidades que se encuentran en condición de vulnerabilidad social.

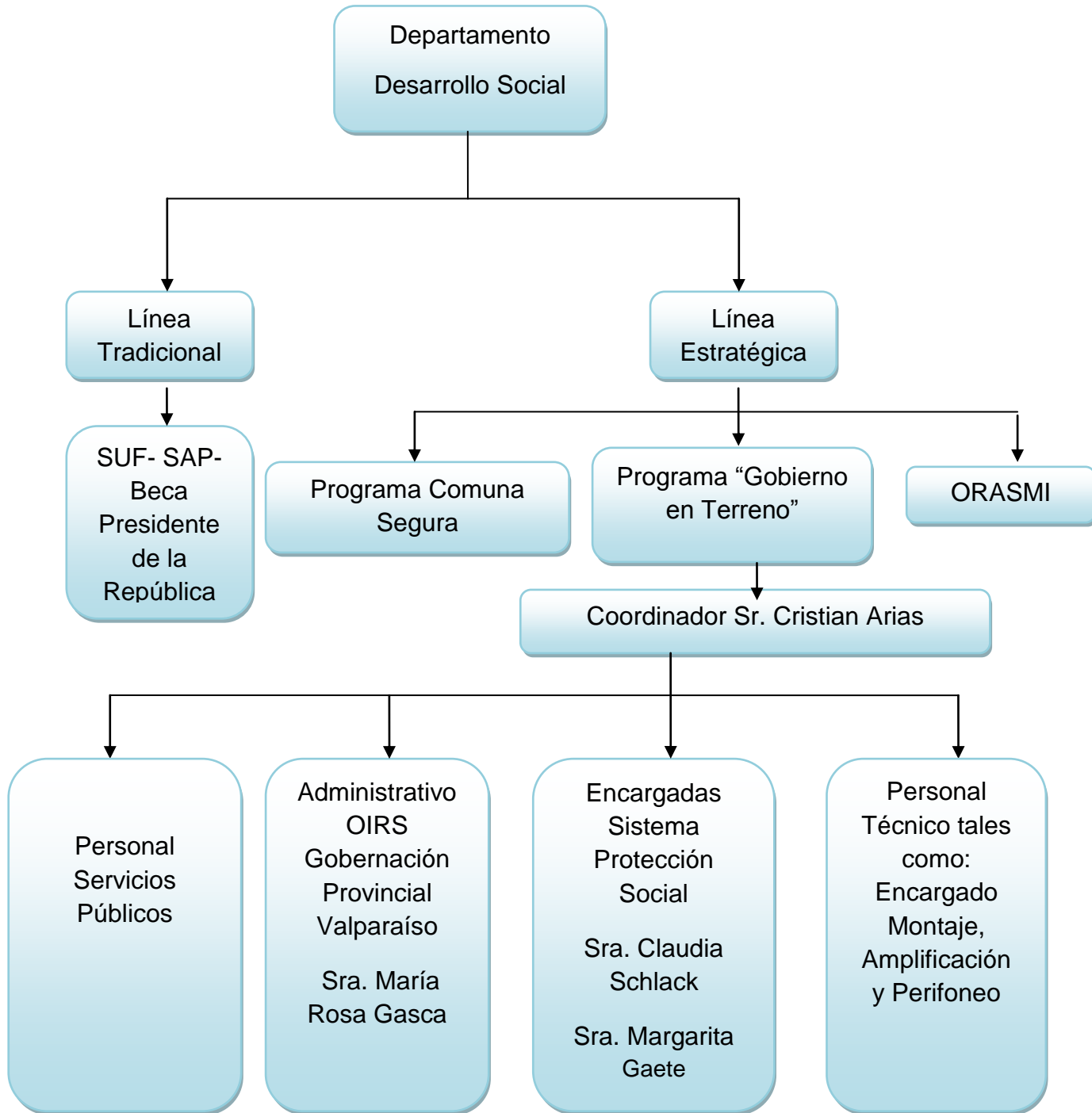
De esta manera el Programa Gobierno se va configurando en la provincia de Valparaíso a través de un conjunto de actividades (diálogos, capacitaciones, ferias ciudadanas entre otros) que se realizaron primeramente en las comunas de Vila Alemana y Quilpué, obteniendo resultados disímiles producto de su reciente implementación.

A raíz de lo anterior, a partir del año 2005 en adelante el programa comenzó un proceso de fortalecimiento de las diversas acciones que contempla, destacando los esfuerzos realizados por mejorar la capacidad de gestión con las redes sociales tales como Municipios, Unión Comunal, Servicios públicos y privados. Asimismo se optimizaron los canales comunicativos con las juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias a fin de potenciar la colaboración entre estas y el Programa, siendo esto un factor primordial en el logro de resultados positivos.

De esta manera el Programa antes declarado se ha incorporado en el transcurso del tiempo en diversas comunas de la Provincia de Valparaíso, contando actualmente con la disponibilidad permanente de al menos 15 servicios públicos que asisten a las actividades y a su vez con la colaboración material y humana de diversos dirigentes vecinales. Cabe señalar además que a través de la experiencia adquirida durante los años se han ido incorporando recursos considerados necesarios tales como impresoras, transporte, personal de amplificación, montaje, entre otras.

Finalmente cabe señalar que en el periodo 2009 fueron llevadas a cabo 16 actividades incluyendo la Isla Juan Fernández.

Organigrama N°1.2:
Estructura Administrativa del Programa



Fuente: Elaboración Propia, Equipo Seminarista 2010

1.2.5 RECURSOS

➤ **Financieros**

El Programa “Gobierno en Terreno” dispone de un financiamiento anual de 8.000.000 entregado por el Ministerio del interior para el funcionamiento e implementación del Programa en los territorios que presenten mayor vulnerabilidad.

De acuerdo a lo anterior los gastos que se efectúan en las actividades, principalmente en las ferias ciudadanas se subdividen en categorías:

- Traslado: Se dispondrá de un vehículo de la gobernación para realizar las jornadas participativas con la comunidad.
- Montaje Ferias: Se requiere contratar a una persona externa con fines de mover las mesas, armar los toldos entre otros.
- Perifoneo y folletería: Se requiere entregar folletos los cuales sirven para promover y difundir en la comunidad las plazas ciudadanas, diálogos, exposiciones u otras con la presencia de las instituciones públicas y privadas.
- Amplificación: Se requieren equipos de amplificación con fines de entregar información a la comunidad de manera clara y masiva.

➤ **Humanos**

Cabe destacar que los recursos humanos cumplen un rol fundamental en la realización de las actividades antes señaladas, siendo estos los siguientes:

- Coordinador de programa Sr. Cristian Arias
- Encargado OIRS Sra. María Rosa Gasca
- Encargada Sistema Protección Social Sra. Claudia Schlack y Sra. Margarita Gaete. (Se requieren ocasionalmente)
- Personal Servicios Públicos
- Encargados Perifoneo, Amplificación y Armado.

➤ Materiales

Se refiere a los elementos de equipamiento, insumos, infraestructura, los cuales son necesarios para el funcionamiento operativo de las ferias ciudadanas y diálogos participativos, considerando de esta manera los siguientes recursos:

- Material fungible
- Data Show
- Notebook
- Impresora
- Mesas
- Sillas
- Pendones

1.2.6 METODOLOGÍA DEL PROGRAMA Y ACTIVIDADES QUE CONTEMPLA

1.2.6.1 *Procedimientos de prospección de necesidades y diagnóstico de necesidades sociales y/o comunitarias para la focalización de las actividades y servicios.*

La definición de las localidades seleccionadas por comuna surge a partir de acciones y criterios establecidos, a través de tres fuentes:

- a) Reunión de coordinación/evaluación desarrollada con los SSPP participantes del programa.
- b) Contacto directo a nivel territorial, con los Municipios y organizaciones sociales.
- c) Resultados referenciales de Estudio de focalización Programa “Gobierno en Terreno” y catastro de organizaciones de la Provincia. A estos antecedentes, que permiten identificar situaciones de vulnerabilidad, dificultades del acceso a la información y la oferta pública existente, se considera pertinente la priorización de aquellos territorios en situación de riesgo desde el punto de vista de la seguridad pública.

1.2.6.2 *Procedimientos de producción y atención a las personas en las actividades*

La convocatoria y difusión de las actividades desarrolladas, tales como *Plazas Gobierno en Terreno, diálogos ciudadanos, muestras culturales, entrega de proyectos, visita a obras de relevancia y jornadas de formación*, se lleva a cabo mediante la información directa a las organizaciones e instituciones colaboradoras que funcionan en la localidad, al municipio respectivo y a la red de organizaciones sociales relacionadas con los SSPP participantes. Cabe destacar que ocasionalmente se informa a los medios de comunicación tradicionales u otros (radio, prensa escrita, radio comunitarias) mediante insertos o “cuñas”, con el fin de optimizar una buena convocatoria y participación. En definitiva, el uso de material gráfico (afiches, dípticos e invitaciones) y el eventual perifoneo, refuerza la óptima ejecución de las actividades a implementar con buenos resultados desde el año 2004.

La producción general de las actividades será de responsabilidad de un equipo ejecutivo y operativo de la Gobernación Provincial, incorporando paralelamente a organizaciones colaboradoras de la localidad/comuna (organizaciones sociales y municipios).

1.2.6.3 *Procedimientos de seguimiento de las atenciones, demandas emergentes y/o compromisos originados por la actividad*

Posterior al desarrollo de Plazas en el “Gobierno en Terreno” y actividades complementarias se remite un informe que da énfasis a aquellos aspectos destacables y posibles de mejorar en futuras jornadas y en especial aquellos trámites diferidos o pendiente por cada actividad (tabla de compromisos/acuerdos y tareas con plazos y responsables).

Por último, cabe destacar que el análisis, seguimiento, derivación de las consultas será responsabilidad del equipo ejecutivo del programa y de la OIRS de la Gobernación Provincial de Valparaíso, quien dará cuenta del nivel de respuesta de los Servicios en el Comité Técnico Asesor.

1.2.7 IDENTIFICACIÓN DE LOS SSPP Y SUS PRESTACIONES EN LAS ACTIVIDADES

A continuación se detallara las instituciones públicas y privadas que forman parte de la red social comunal junto con las prestaciones que entregan durante las Plazas ciudadanas u otras actividades que contempla el Programa “Gobierno en Terreno”.

**Cuadro N°1.5:
Identificación SSPP**

Servicio o Programa	Prestación
REGISTRO CIVIL	Cedula de identidad e información sobre trámites específicos (posesiones efectivas).
FONASA	Información planes de salud; Plan Auge
IPS	Información pago Pensiones, Reforma Previsional.
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL	Atención y consultas en materias civiles
BIENES NACIONALES	Orientación/información trámites regularización de la propiedad.
JUNJI	Información y difusión de programa de atención preescolar.
Fundación Integra	Información y difusión de programa de atención pre-escolar.
SENAME	Orientación e información sobre la red de atención niños, niñas y adolescentes, protección de derechos, maltrato infantil.
INJUV	Información sobre programas de asistencia juvenil, fondos concursables, becas, entre otros.
SERNAM	Información sobre programa de atención en violencia intrafamiliar, legislación pro-derechos de la mujer.
PRODEMU	Difusión de programas emprendiendo un proyecto de vida, apoyo dinámica familiar a familias puente y Chile Solidario, Escuela de Formación de líderes y dirigentes sociales, agendas locales de género, abriendo puertas del trabajo, mejorando su negocio.
FOSIS	Programas Desarrollo local, microempresa, programa atención familias puente (habitabilidad, autoconsumo, dinámica familiar).

CONADI	Información programas y beneficios (becas, micro emprendimiento) inscripción en registro.
CHILE DEPORTE	Información sobre programas en localidades de la provincia (fondos concursables).
CONACE	Orientación e información sobre planes y programas en el área educación, participación comunitaria, fondos concursables.
SERNAC	Orientación para la presentación de reclamos/denuncias.
SENCE	Información programas de capacitación y empleo.
JUNAEB	Información de programas y beneficios (becas, PAEC).
DEPTO. PROVINCIAL DE EDUCACIÓN	Información sobre programas en localidades de la provincia. Entrega de textos escolares.
CONAMA	Información sobre ley ambiental, recepción de denuncias, presentación videos educativos.
CONAF	Información y asesoría sobre programa para el cuidado y protección de Áreas Verdes.
SERVIU/MINVU	Programas y planes de vivienda (Fondo Solidario, Protección al patrimonio familiar).
PATRONATO LOCAL DE REOS VALPARAÍSO	Información DL 409, Libertad Condicional u otras medidas alternativas a la reclusión.
CARABINEROS DE CHILE	Información/orientación y recepción de denuncias por parte de la comunidad.
POLICÍA DE INVESTIGACIONES	Información/orientación y recepción de denuncias por parte de la comunidad.
MUNICIPALIDADES	Atención de consultas al departamento social, Previene, Seguridad ciudadana.
SEREMI DE GOBIERNO	Información sobre fondos concursables del Estado, oferta de capacitación para dirigentes.
ESVAL	Programa “Al día con Esval” y Subsidio de Agua Potable.
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE VALPARAÍSO	Información Programa F. Social, Presidente de la República, Programas Sociales, Tramites Depto. De Extranjería. Denuncia seguridad ciudadana.

Fuente: www.gobernaciónvalparaíso.gov.cl

1.2.8 REQUISITOS SUJETOS DE ATENCION

Las comunidades beneficiarias del Programa deberán contar con ciertos requisitos entre las cuales se encuentran ser comunidades organizadas caracterizadas por presentar dificultades en el acceso a la información, con un

nivel de vulnerabilidad u riesgo social e interesados en resolver problemas de inseguridad que les afecten. Estos a su vez deben pertenecer al radio de acción del Programa “Gobierno en Terreno”, siendo en este caso un territorio de la comuna de la provincia de Valparaíso.

En relación a lo anterior destaca que la focalización del territorio a seleccionar se basará en los siguientes criterios:

- Priorización de Servicios Públicos junto con el Comité Directivo.
- Requerimiento de las comunidades.
- Territorio estratégico definido por la Gobernación en base a subcriterios, como la vulnerabilidad, inseguridad ciudadana, desinformación, entre otros.
- Priorización de las Municipalidades de cada comuna.



Capítulo II:
Marco Referencia y Teórico

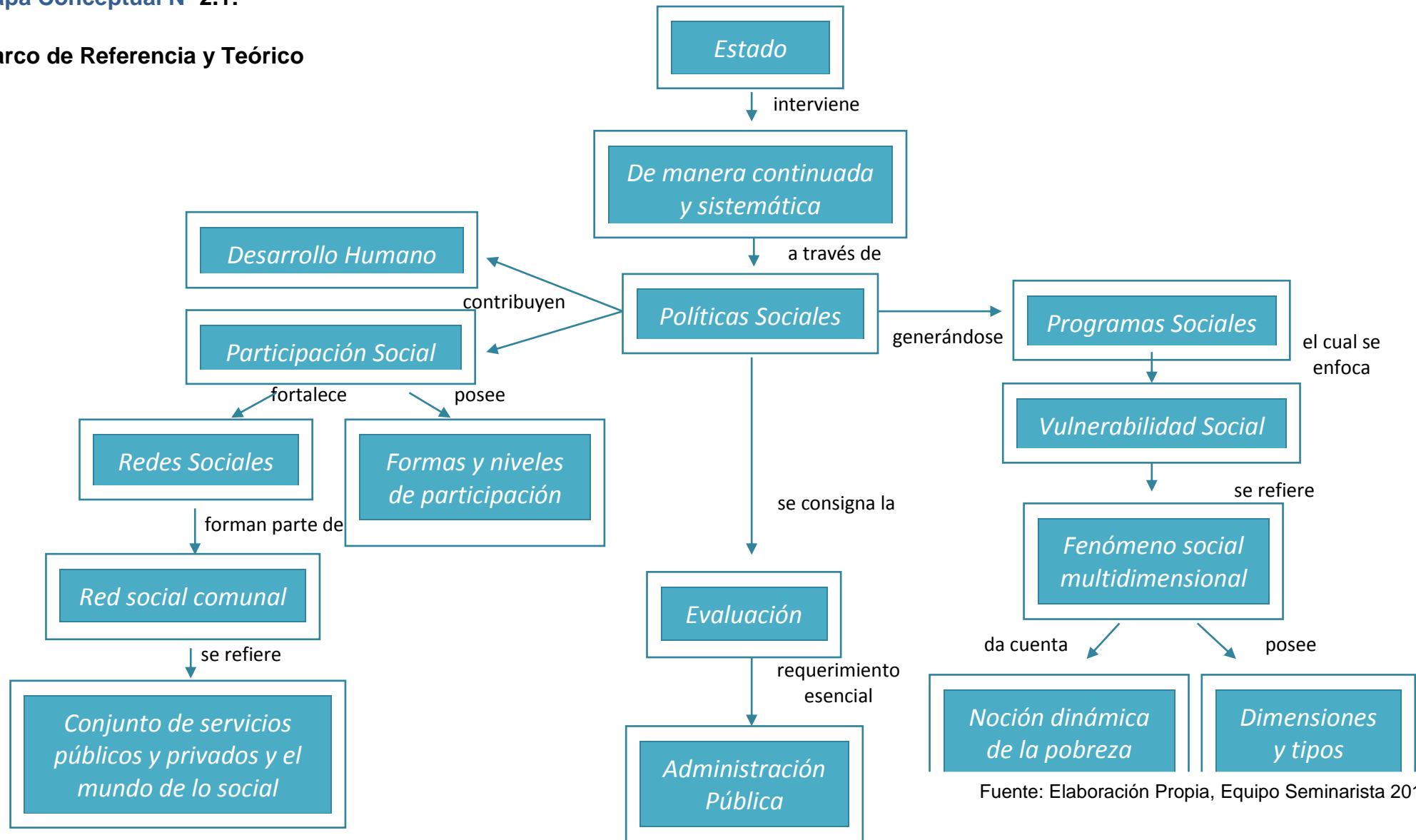
PRESENTACION

El presente Marco de referencia y teórico se enmarca dentro del contexto del seminario de título *“Investigación evaluativa acerca del proceso de implementación del Programa “Gobierno en Terreno” en las comunidades organizadas de la comuna de Valparaíso y Quintero que presentan un nivel de vulnerabilidad social”*, realizada en el Departamento Social de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

Por consiguiente se darán a conocer los aspectos teóricos más relevantes que sustenten la presente investigación evaluativa, obteniendo de esta manera información que permitirá fundamentar el tema de estudio. Lo anterior se realizará en base a la revisión de literatura; es decir, mediante, teorías, artículos y estudios, que guiarán y orientarán el diseño metodológico que posteriormente será analizado.

Mapa Conceptual Nº 2.1:

Marco de Referencia y Teórico



Fuente: Elaboración Propia, Equipo Seminarista 2010.

2.1 ESTADO

La Constitución Política de la República en su artículo N°1 señala que *el Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, para lo cual debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su realización espiritual y material posible, con pleno respeto a los derechos y garantías que esta Constitución establece*¹.

A su vez es deber del Estado resguardar la seguridad nacional, dar protección a la población y a la familia, propender al fortalecimiento de ésta, promover la integración armónica de todos los sectores de la Nación y asegurar el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional.

De acuerdo a lo anterior se entiende que el **Estado**² debe captar las necesidades de todas las personas y estratos y a su vez proponer formulas que permitan apoyar a aquellos sectores más desprotegidos o carenciados. En definitiva, el Estado debe fomentar y apoyar las Políticas Públicas que contribuyan al desarrollo del país favoreciendo a su vez la situación de los más pobres.

En definitiva, el Estado se convierte en un agente de desarrollo económico y social fijando reglas económicas, políticas redistributivas en salud, vivienda, trabajo, seguridad social, educación y subsidios en general, que van en beneficio de la población. Dentro de estas políticas públicas, se encuentran las políticas sociales, las cuales están enfocadas en la superación de la pobreza y en la vulnerabilidad social, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos mediante la prestación de una serie de servicios que procuran atender las necesidades básicas, asegurando mínimos de renta, alimentación, salud, educación y vivienda.

¹ Constitución Política de la República de Chile. Ley N° 19.611(1980).Capítulo I, Art. N°1, inciso 3 y 4

² Op. Cit N°1

2.1.1 POLÍTICAS SOCIALES

La política social es definida como *“una forma de intervención a nivel macro y que parte del estado en función de lograr algún tipo de justicia dentro de la sociedad concordante al modelo de desarrollo definido por el mismo estado”* (José Pablo Arellano 1985). Enfocándose de este modo en los sectores de intervención gubernamentales, cuya principal característica es la de otorgar beneficios de justicia social.

*“Dentro de los objetivos centrales de una política social moderna, se habla de una fuerte inversión en **capital humano**, contribuir a la **erradicación de la pobreza** y su sustentabilidad en el tiempo, y el tener la capacidad de proveer esquemas adecuados de **seguridad social** para prever variaciones de ingreso de las personas”* (Oscar Dávila León: 1998).

En este sentido, es posible declarar que las políticas sociales, por si solas no representan la erradicación o reducción de la pobreza, sino que estas al igual que la equidad social, pueden ser vistas como un componente fundamental para lograr una sociedad más equitativa en la distribución de recursos que en ella se generan, corrigiendo posibles o reales desigualdades sociales al interior de grupos sociales o personas determinadas.

Las **Políticas Sociales** como principio integrativo societal, más allá de ser entendidas como instrumental técnico que posibilita en cierto modo la reducción de la pobreza, se piensan no tan solo desde su aplicación concreta en estrategias de superación de la pobreza, sino que entendidas como el principio de igualdad social en un contexto determinado.

Con respecto a lo anterior se puede decir que la noción de **Política Social del Estado**, hace referencia a la idea de que el Estado institucionalmente debe intervenir de manera continuada y sistemática sobre las relaciones civiles en protección de los sectores sociales más desfavorecidos o vulnerables. De este modo se entiende que si bien el Estado debe enfocar su política a los sectores de pobreza o extrema pobreza es fundamental que este intervenga de igual modo en sectores o grupos vulnerables dando a su accionar un enfoque más dinámico y abarcativo.

En un marco de **equidad e integración social**, la política social debe influir sobre las personas con el fin de facilitar la convergencia entre sus intereses individuales y los intereses comunes de la sociedad; para ello se debe basar en principios que constituyen los fundamentos éticos de una sociedad democrática, vale decir la universalidad y la solidaridad, del mismo modo la eficiencia que constituye un principio económico básico e imprescindible. Así, el contenido y la organización de la política social expresaran la manera en que se conciba y se aplique la equidad³.

2.1.2 PROGRAMAS SOCIALES

Los programas son un conjunto coordinado de proyectos orientados a realizar los objetivos del plan y suponen la vinculación entre los proyectos, ya que éstos se afectan y relacionan mutuamente⁴. De estos se derivan programas sociales, los cuales son acciones concretas cuya finalidad es la contribución directa (impacto positivo) sobre la calidad de vida y el modo de vida de una población o sociedad.

Los programas sociales abordan a la calidad y el modo de vida de una población por ser indicadores de bienestar social, en cuanto a la disponibilidad de servicio y bienes como de la satisfacción de las necesidades individuales y sociales. (Musto, 1975). Cabe señalar que todo programa social es consustancial a una política social estatal y por ende a un modelo de desarrollo específico.

2.2 VULNERABILIDAD SOCIAL

Actualmente el Estado enfoca sus políticas sociales en el concepto de vulnerabilidad social. Este concepto se refiere a *un fenómeno social multidimensional que da cuenta de los sentimientos de riesgo e indefensión y de la base material que lo sustenta (CEPAL, 2000)*. Vulnerabilidad no es

³ Principios de la Política Social y Lucha contra la Pobreza. "Equidad, desarrollo y ciudadanía". Capítulo N°3.

⁴ Ander – Egg, E. (1984) "Evaluación de programas de Trabajo Social" Editorial Humanitas, Buenos Aires, Argentina.

exactamente lo mismo que pobreza, el término pobreza hace referencia a una situación de carencia efectiva y actual, mientras que la vulnerabilidad trasciende esta condición proyectando a futuro la posibilidad de padecerla a partir de ciertas debilidades que se constatan en el presente.

De esta manera el concepto de vulnerabilidad permite dar cuenta de una *noción dinámica de la pobreza*, como una condición presente o potencial. En su sentido amplio la categoría de vulnerabilidad refleja dos condiciones: la de los "vulnerados" que se asimila a la condición de pobreza es decir que ya padecen una carencia efectiva que implica la imposibilidad actual de sostenimiento y desarrollo y una debilidad a futuro a partir de esta incapacidad; y la de los "vulnerables" para quienes el deterioro de sus condiciones de vida no está ya materializado sino que aparece como una situación de alta probabilidad en un futuro cercano a partir de las condiciones de fragilidad que los afecte.

Se entiende la vulnerabilidad como el riesgo de estar en situación de pobreza y abarca tanto a los hogares que actualmente están en ese estado, como a los que pueden estarlo en el futuro. Se trata de un concepto más dinámico y amplio, destinado a identificar, no sólo a grupos familiares pobres, o que sin serlo pueden ser vulnerables, sino además, a los miembros de las familia que viven las mayores fragilidades, como son los niños y niñas, los adultos mayores, las personas discapacitadas, las madres adolescentes, las mujeres jefas de hogar.

Entonces, el uso de la noción de "vulnerabilidad social" se vincula con la línea conceptual que plantea pobreza como carencias y se plantea como herramienta analítica que permita estudiar lo que ocurre en ese gran espacio de marginación y de pobreza, cuyos límites son difusos y móviles, identificando situaciones diversas y con distinta condición de riesgo. Así, el concepto permitiría una mayor aproximación a la diversidad de situaciones a las que se enfrentan los que de una u otra manera son partícipes de algún tipo de privación, incluidas las más críticas, para las que se reserva el término exclusión.

Es por ello que las categorías de vulnerabilidad y exclusión se presentan como sugerentes para distinguir las diferencias y develar las heterogeneidades, tanto para la comprensión del fenómeno como para diseñar e implementar distintas acciones posibles en materia de políticas diversas.

2.2.1 DIMENSIONES Y TIPOS DE LA VULNERABILIDAD⁵

La vulnerabilidad puede tener diversas dimensiones dependiendo del aspecto que esté teniendo en cuenta para su análisis plantean que la vulnerabilidad es integrada por una serie de aspectos que a largo plazo afectan la capacidad de la comunidad para responder a sucesos y la hacen susceptible de sufrir futuras consecuencias. Dichos aspectos se dividen en:

- **Físico material:** Relacionado con el medio ambiente, la infraestructura, la vivienda, la tecnología, el capital, el nivel de salud y la capacidad de trabajo.
- **Social- Organizacional:** Relativos a las actividades sociales y económicos y a las estructuras políticas formales u otras mediante las cuales se toman decisiones.
- **De motivación o actitud:** Lo que se refiere a la concepción que tienen las comunidades de ellas mismas y sus interrelaciones con el ambiente y la sociedad.

Además, Cannon (1991) también propuso que la vulnerabilidad debe verse como un conjunto de variables que se refieren a tres tipos de situaciones:

- **Vulnerabilidad de los sistemas de vida:** Explica como un sistema de vida de una colectividad o individuo se hace más resistente o más resiliente a las amenazas, por ejemplo mediante un mayor nivel de salud y nutrición, mediante mayores ingresos y ahorros que permitan una mayor capacidad de adaptación.
- **Autoprotección:** relacionada con el nivel de conciencia acerca de la amenaza y con la experiencia de sucesos anteriores. Es decir, el nivel de

⁵ Carmona, O (2001). Vulnerabilidad y el Riego desde una perspectiva holística. Tesis Doctoral Universidad Politécnica de Catalunya. Barcelona, España.

preparación del individuo o la colectividad para enfrentar una amenaza, lo que se refleja en la ubicación de las viviendas, la resistencia de edificios, etc.

➤ **Protección Social:** Referida no solo a nivel local sino en general a la acción del Estado en todos sus niveles, que influyen tanto en la autoprotección y resistencia de los sistemas de vida.

Por otro lado, la vulnerabilidad social se presenta con otras dimensiones:

- Vinculada a los **tipos y formas de la organización familiar**, como a la posición social de los hogares. Las características sociodemográficas de los hogares y su ubicación social importan para analizar requerimientos y necesidades y la posibilidad de satisfacción, según diferentes etapas del ciclo vital, responsabilidades según género y generaciones.
- Ligadas a las **características educacionales** que, no solo advierte sobre las capacidades operativas de la población y la posibilidad de dar respuestas a los requerimientos del mercado laboral, sino también de los posibles niveles en la adquisición de redes de socialización, incidiendo en la conformación de determinado capital social y cultural. En este punto es particularmente importante considerar los niveles de escolaridad de modo diferencial según los grupos de edad y de los lugares que ocupen en la estructura familiar.
- En relación al **ámbito laboral**, el trabajo como recurso generador de recursos, no solo posibilita el sustento material de la existencia, sino también que determinadas formas y condiciones de trabajo provean o no seguridad, reconocimiento e inserción en alguna clase de mecanismo de integración y cohesión social. En esta dimensión sería pertinente considerar también las trayectorias, como uno de los recursos explicativos de mayor o menor logro en los niveles de acumulación de activos materiales y no materiales, estos últimos vinculados a las formas de capital social que se pueden generar a través de la inserción en diferentes ámbitos.
- En el **ámbito relacional**, se deben contemplar las posibles inserciones de redes de relaciones, en sistemas de sociabilidad y de contención.

Finalmente cabe señalar que para que una estrategia de superación de la vulnerabilidad resulte eficaz en su propósito de integración, debe implicar la

participación de diversas instancias y el incremento del número de actores que forman parte de los diversos procesos.

2.3 DESARROLLO HUMANO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

El paradigma del desarrollo humano no es una invención nueva, sino que proviene de los primeros líderes del pensamiento económico y político y consiste fundamentalmente en la adquisición de la capacidad de participar efectivamente en la construcción de una civilización mundial que es próspera tanto material como espiritualmente por parte de los individuos, comunidades e instituciones. De esta manera se cumplirá con el propósito básico del Desarrollo Humano, el cual se basa en aumentar las oportunidades de las personas, las cuales pueden ser infinitas y cambiar con el tiempo.

El desarrollo en tanto representa una transformación de la sociedad, un movimiento desde las relaciones tradicionales, los modos tradicionales de pensar, los modos tradicionales de tratar la educación y la salud, los métodos tradicionales de producción, hacia formas y vías más modernas ⁶ donde por medio de la libertad y la formación de capacidades humanas se puedan construir ambientes donde las personas disfruten de largas vidas, creativas y saludables⁷. De acuerdo a lo señalado por el paradigma de Desarrollo Humano existen cuatro componentes fundamentales: La equidad, Sustentabilidad, Productividad y Empowerment.

- **Equidad:** Si el desarrollo consiste en aumentar las alternativas de las personas, estos deben gozar por tanto de un acceso equitativo a las oportunidades. De acuerdo a esto el desarrollo sin equidad significa una restricción de las alternativas de muchos individuos, y por tanto de un derecho humano básico.
- **Sustentabilidad:** La sustentabilidad para una sociedad significa la existencia de condiciones económicas, ecológicas, sociales y políticas, que permitan su funcionamiento en forma armónica en el tiempo y en el espacio. La armonía en el tiempo debe darse entre esta generación y las venideras y la

⁶ Prats Joan. (2000). Para una ayuda de Calidad; La Construcción Histórica de la Idea de Desarrollo. Instituto Nacional de Gobernabilidad. España.

⁷ Márquez R. (2000). Desarrollo Humano en las Comunas de Chile: Temas de Desarrollo Humano Sustentable. Numero 5, PNUD en colaboración con profesionales MIDEPLAN, Chile.

armonía en el espacio debe darse entre los sectores sociales, entre mujeres y hombres y entre la población y su ambiente.⁸

- **Productividad:** Un aspecto fundamental de desarrollo humano es la productividad entendida como la capacidad de producir, ser útil o provechoso, lo cual requiere de una inversión en las personas y en un medio ambiente macro económico que permitan conseguir el máximo potencial de estos.
- **Empowerment:** El Desarrollo humano se basa principalmente en la idea de participación de las personas en aquellas actividades, eventos y procesos que forman sus vidas. Es por esto que el Empowerment se configura en un pilar fundamental del desarrollo humano ya que consiste en la potenciación o empoderamiento basado en la delegación de poder y autoridad a los subordinados confiriéndoles el sentimiento de ser dueños de su propio trabajo.

De acuerdo a esto resulta fundamental considerar la **participación** como el centro de una estrategia de desarrollo humano que permite poner en marcha un conjunto de mecanismos estratégicos por parte de diversas organizaciones e instituciones de la sociedad. Esto permite a los individuos, comunidades e instituciones tener un permanente y pleno control de recursos accediendo a la toma de decisiones, acciones y beneficios, asegurando por tanto el desarrollo local y personal.

2.3.1 PARTICIPACIÓN

No se puede concebir que alguna persona pueda desarrollar sus capacidades como individuo aislado, porque el ser humano sólo logra ser persona junto con otros, recrea la sociedad y encuentra en ella el medio ambiente para desarrollarse en forma integral. Por tanto la sociedad y la convivencia requieren de la participación y responsabilidad de cada uno, marcado por un comportamiento fraternal y respetuoso hacia sí mismo y con los demás.

⁸ Sen, A. (2005). La democracia y la Equidad Global, tercer foro en la identidad Cultural del Desarrollo Humano. París.

Según Ander-Egg **participación** es tomar parte en algo exterior a uno mismo, es decir el decidir de una persona en cosas que le conciernen. Una participación es auténtica, como lo explica Carlos Giner, cuando se realiza una acción personal y original, que responde a las exigencias de la propia conciencia y expresa las propias convicciones. Si no cuenta con estos rasgos, la Participación corre el peligro de caer en una manipulación enmascarada, montada artificialmente por una minoría. Las formas de participación son múltiples: personal o institucional, idílica o conflictiva, consultiva, deliberativa, decisoria o ejecutiva; no obstante todas ellas tienen en común la aseveración de que las personas no sólo dejen de ser consideradas como objeto de decisiones provenientes desde arriba, sino que tengan la posibilidad efectiva de tomar decisiones en todas las cosas que les afectan y conciernen, como individuos, como grupos, como ciudadanos de un Estado o miembros de una sociedad⁹.

La **participación social** apunta al proceso de democratización, entendido como la organización de una sociedad donde sus miembros son considerados desde el punto de vista humano como iguales, con derecho a intervenir, a beneficiarse de los bienes materiales e inmateriales creados por la sociedad, a participar en el desarrollo de los mismos y a decidir la orientación del sistema social a través de los mecanismos políticos, que suponen que cada hombre tiene la capacidad de enunciar explícitamente un concepto sobre organización colectiva.¹⁰

La **participación integral** puede ser entendida como un fenómeno multidimensional en donde el hombre juega un rol protagónico en el medio en que se desenvuelve, participando en el complejo mundo tecnológico mediante la cooperación global de todos los hombres y dentro de un marco de solidaridad que conforman sus problemas comunes.

La participación integral se basa en los siguientes principios:

➤ **Solidaridad:** Debe existir una cooperación efectiva de todos los componentes de la comunidad para conseguir el fin único que persiguen. Este principio exige de sus miembros una estructura de participación creativa, viéndose esto dificultado cuando los intereses son muy heterogéneos.

⁹ Ander-Egg, E (1987). Diccionario del Trabajo Social. 10ª Edición.

¹⁰ Rama, Germán. "Educación, Participación y Estilos de Desarrollo en América Latina.

- **Libertad:** La participación del hombre debe realizarse mediante una acción consiente y libre, que le permita desarrollar su capacidad de crear y producir. Esta libertad debe darse en dos fases, la fase de acción y la fase de elección. La primera se refiere a la libertad de ejecutar y la segunda a la libertad de decidir.

2.3.2 FORMAS Y NIVELES DE PARTICIPACIÓN¹¹

Suelen señalarse tres formas básicas de participación, teniendo como criterio de clasificación el grado de iniciativa de los actores sociales implicados en el proceso de participación:

- **Participación Espontánea**, que se da cuando un grupo o colectivo social toma la iniciativa de participar en una acción conjunta, de tipo social, económica, política o cultural.
- **Participación Obligatoria**, que se da cuando por determinados mecanismos institucionales se pone a un grupo frente a una situación en la que tiene que participar, tenga o no interés en hacerlo.
- **Participación inducida**, propia de los programas de Trabajo Social, educación popular y de animación socio cultural. Consiste fundamentalmente en que agentes externos a un grupo o colectivo, promueven un programa o proyecto que se presupone es de interés del conjunto.

Con respecto a los **niveles de participación**, éstos deben considerarse dentro de un *continuum* que va desde la simple información hasta la autogestión. Si en las formas de participación, el criterio de clasificación es el grado de iniciativa, en los niveles de participación el criterio viene dado por la cantidad de poder que se dispone para influir o modificar el curso de una decisión. Se distinguen seis niveles principales de participación:

Participación Pasiva:

- **Información:** es el nivel más elemental de participación; consiste en proporcionar datos básicos sobre alguna cuestión o problema en la que un

¹¹ Ander-Egg, E (1987). Investigación y Diagnóstico para el Trabajo Social. Argentina.

grupo de personas está involucrada. Se trata de enfrentarse, “tomar nota de los asuntos”

➤ **Consulta:** en este caso se pide a la gente que exprese sus puntos de vista o sus opiniones sobre los puntos que ha sido informada, pero los responsables del programa actúan de acuerdo a sus criterios.

Participación Activa:

- **Presión/ influencia:** la participación se expresa mediante la presión que se ejerce sobre quienes tienen el poder de decisión.
- **Cooperación:** en este caso la participación consiste en un proceso en el que los grupos y/o comunidades cooperan y colaboran en proyectos o actividades que se deciden desde arriba.
- **Cogestión.** El grupo o colectivo involucrado en el programa participa en el proceso general conjuntamente con el organismo promotor que, de algún modo, sigue con la facultad de decidir en última instancia, ya que se considera “propietario” del proyecto.
- **Autogestión:** la gente involucrada en el programa participa, con el poder de decisión, en el estudio, investigación, diagnóstico, programación, ejecución y evaluación de “su” programa. La autogestión representa el máximo grado de participación¹².

Tomando en cuenta lo anterior, para que la comunidad integre la visión de una participación activa dentro de su entorno deberá tener conocimiento de las temáticas tratadas ya sea programas, políticas, beneficios u otros, logrando de esta manera que el rol ciudadano no se limite solo a la recepción y utilización de los servicios sino que también al control de gestión, planteamiento de estándares de calidad, apoyo en la toma de decisiones y en generar colaboración en el perfeccionamiento de la gestión pública. Según Claudia Serrano (1998) la participación de la comunidad en la gestión de los servicios públicos, ya sea como beneficiarios o como agentes de control, está directamente asociada a la modernización del Estado y de la gestión pública, esperando de la ciudadanía un rol activo de proveedor de intereses, de medición y evaluación de la calidad de los servicios y programas.

¹² Op. cit N° 11

Cabe destacar que para efectos de promover la participación social se debe considerar el espacio local (comunas) como un espacio prioritario al constituirse en un lugar de toma de decisiones más pequeño, más cercano a la gente y por tanto una oportunidad de fortalecimiento eficaz de las decisiones comunales y de mejoramiento de la calidad de vida y la superación de la pobreza¹³. De esta manera la realización en los últimos años de fondos concursables, programas de fomento productivo, entre otras han sido iniciativas importantes que han acercado a dirigentes y comunidades de una manera más activa permitiendo un compromiso y con esto una continuidad de las acciones optimizando finalmente los resultados esperados.

2.3.3 PARTICIPACIÓN Y REDES SOCIALES¹⁴

Como se señaló anteriormente, es difícil concebir que una persona pueda desarrollar sus capacidades como individuo aislado ya que se considera que el ser humano sólo logra ser persona junto con otros, recreando de esta manera la sociedad y encontrando en ella el medio ambiente para desarrollarse en forma integral. De acuerdo a esto el concepto de Red Social adquiere gran relevancia al considerarse como *“un conjunto bien definido de actores – individuos, grupos organizaciones, comunidades, sociedades, sociedades globales, etc, que están vinculados unos a otros a través de un conjunto de relaciones sociales”*, (Mitchell 1969).

Otra definición de Red Social, se encuentra señalada por los *autores Barnes, Speck y Alttneave quienes señalan que una red social es un grupo de personas, miembros de una familia, vecinos, amigos y otras personas, capaces de aportar una ayuda o un apoyo real y duradero a un individuo o familia”* (Aylwin y Solar 2001).

Según Ander- Egg las redes sociales son *un grupo de personas, miembros de una familia, vecinos, amigos y otras personas, capaces de aportar una ayuda y un apoyo tan reales como duraderos a un individuo o una familia.*

¹³ Carmona E. y Masbermat, N. (1997). Gestión Participativa Local: Posibilidades y Limitaciones, Estudios Sociales, CPU , N 91

¹⁴ Redes Sociales en el Trabajo Social, Mónica Chadi. Editorial Espacio, edición 2000.

Desde esta definición se puede imaginar a cada grupo de personas como puentes que se construyen cruzando de un extremo a otro. Dichos puentes se entrelazan como una red de vinculación que posibilita condiciones más humanas, para dar respuestas a las contingencias que todo grupo atraviesa en alguno de sus tramos vitales.

De acuerdo a este marco las Redes Sociales se clasifican en: Primarias, Secundarias e Institucionales.

2.3.3.1 Redes Sociales Primarias: Las redes Sociales componen la suma de todas las relaciones que un individuo percibe como significativas o define como diferenciadas de la masa anónima de la sociedad. Estas Redes Sociales fundan todos aquellos vínculos, personales de un individuo, son lazos ya que integran sus uniones más cercanas, acá se pueden clasificar en tres áreas:

a- Un círculo interior de relaciones íntimas: Tales como los miembros de la familia nuclear y la extensa.

b- Un círculo intermedio de relaciones personales: Integrado por amigos y familiares intermedios.

c- Un círculo externo de relaciones ocasionales: Se caracteriza por un menor grado de compromiso, sin intimidad, formado por relaciones profesionales o laborales, compañerismo de estudio y vecinos

2.3.3.2 Redes Sociales Secundarias: Bronfenbrenner (1979) propone un mapa de red, compuesto por los siguientes ejes: un círculo interior microsistémico, correspondiente a la familia; un círculo intermedio o mesosistémico, correspondiente a la red social personal y un círculo externo correspondiente a la red social ampliada. Por tanto se puede definir a las Redes Sociales Secundarias como las relaciones entabladas en el microsistema. Acá se puede distinguir lo siguiente:

a- Grupos Recreativos: Incluidas dentro del campo de la red personal de un sujeto, son los conocidos, aquí se hallan los padres de los compañeros de colegio de los hijos, los compañeros de estudios y los vecinos de comunidad.

- b- Relaciones Comunitarias y Religiosas:** En estos grupos, generalmente las relaciones son de tipo impersonal, compartiendo semejanzas. En estos sistemas se incluyen grupos de defensa de los derechos humanos, grupos ligados a las actividades parroquiales, etc. Se puede determinar que estos sistemas comparten las mismas creencias y por ende iguales sistemas de valores.
- c- Relaciones de Estudio y Laborales:** Estos grupos son definidos como aquellos en los cuales la actividad desarrollada es el aprendizaje, es decir que una persona es miembro de los mismos con el fin de incorporar conocimientos y por ende recibir educación. Por otra parte en el ámbito laboral, es la posibilidad de relacionarse que posee un individuo con la sociedad, además en este contexto pueden también establecerse vínculos de orden primario, al concretarse amistades que sobrepasan el título de compañeros.

2.3.3.3 Redes Sociales Institucionales: Son organizaciones constituidas para cumplir con objetivos específicos, que satisfagan necesidades particulares del sistema usuario. Las instituciones poseen una estructura institucional, configurada por un organigrama que define las jerarquías, las relaciones recíprocas y el rol de cada uno de sus miembros. Aquí se puede encontrar lo siguiente:

- a- Escuela:** Generalmente es la primera institución que se incluye en la vida familiar y la obliga a atravesar la frontera hacia el afuera. La escuela es así un fin y un medio en sí misma, es un fin que ofrece educación y formación a los educandos. Un medio que promueve el intercambio comunicacional entre la familia, la escuela como institución y la red social general
- b- Sistema de Salud:** Es vital tener en presente que esta red institucional no implica solamente la intervención sobre el paciente afectado, sino que influye en toda la familia. En consecuencia es imprescindible el ajuste de la relación Familia-Sistema de Salud. Tomando las palabras de Charles Fishman se puede sintetizar que las familias y los hospitales se necesitan mutuamente porque son interdependientes.

c- Sistema Judicial: El sistema judicial se recrea como una red secundaria e institucional, que amplía la red primaria, potenciando la convergencia y no el conflicto.

De acuerdo a lo antes expuesto las **redes sociales** son instancias que proveen soluciones parciales o específicas, no generan, por si solas, el efecto global de contribuir a la superación de situaciones críticas de exclusión. De esta forma, las redes dan cuenta del efecto sinérgico que se puede producir cuando se combinan integral y complementariamente distintos recursos.

El funcionamiento efectivo de la red social permite al individuo obtener apoyo real de su entorno, lo que incide directamente en la calidad de vida de un individuo o familia siendo un recurso clave para desarrollar y mantener interacciones positivas.

2.3.4 RED SOCIAL COMUNAL

Se entiende que la red social comunal, conformada por el conjunto de servicios públicos y privados y el mundo de lo social debe abrirse para brindar soluciones más integrales a quienes, por razones de vulnerabilidad social y lejanía de los servicios intentan integrarse a la sociedad. Esta mayor participación de la comunidad es absolutamente necesaria y encuentra expresión de distintas maneras respecto de los diversos tipos de población.

La red social comunal debe fundamentar su accionar en la integridad de su funcionamiento y razón de ser, proponiendo y definiendo reglas de convivencia, en las cuales se incorporen los conceptos de equidad social, pertinencia, eficacia, eficiencia, respeto, democracia y participación.

Esta última hace referencia a que la gente intervenga estrechamente en los procesos económicos, sociales, culturales y políticos que afectan sus vidas. De esta manera la participación social es la potenciación de las personas para que participen del desarrollo y se beneficien de él. El desarrollo del concepto de participación tanto dentro como fuera de la red, implica ampliar opciones y un mayor empoderamiento de las personas para facilitar el acceso a las diferentes oportunidades que se presenten.

2.4 ASPECTOS TEÓRICOS DE LA EVALUACIÓN

A través de la realización de la literatura actual vinculada al ámbito de las Políticas Públicas llama la atención que en su mayoría consignan el tema de la Evaluación como uno de los requerimientos esenciales de la Administración Pública de nuestros días.

En este sentido cabe preguntarse **¿Por qué el tema de la Evaluación de Políticas y Programas Sociales se ha ido convirtiendo con el paso del tiempo en un problema central de la acción de los gobiernos?**

Serrano y Raczynski plantean tres posibles razones o respuestas a la interrogante antes enunciada¹⁵:

La primera es que el desarrollo y progreso social que se evidencian en el nuevo milenio no omiten ni aminoran la severidad de las problemáticas sociales, sean éstas de carácter habitual o emergente.

En segundo lugar, es que a pesar de las innovaciones institucionales y programáticas las soluciones que se han puesto en marcha no siempre arrojan los resultados esperados. La complejidad de nuestras sociedades, caracterizadas por la desigual distribución de las oportunidades y las brechas que esto trae aparejado, exige miradas más acuciosas sobre las iniciativas que se están implementando.

Finalmente, la necesidad de evaluar se asocia con la permanente escasez de recursos; cuestión que puede ser mejor encarada si existe información que permita dar un uso eficiente de los mismos.

Por ello es que podría aseverarse que el posicionamiento de la realización de Evaluaciones como un requerimiento institucional, se acentúa cuando se reconoce que como consecuencia de la globalización y del acelerado ritmo de los cambios constantemente van transfigurando las constelaciones de situaciones de precariedad y marginación social, configurando nuevos escenarios y nuevas coyunturas de vulnerabilidad que deben ser atendidas.

¹⁵ Serrano, C y Raczynski D (2002). "La función de la Evaluación de las Políticas Sociales en Chile, Asesorías para el Desarrollo. Santiago de Chile.

En este sentido cabe referirse a las diversas conceptualizaciones sobre Evaluación las cuales coinciden en enunciar tres elementos: es una tarea rigurosa y sistemática, tiene un carácter retrospectivo y persigue emitir juicios de valor sobre Políticas y Programas.

2.4.1 CONCEPTOS DE EVALUACIÓN:

- Una Evaluación de Programas Sociales es el conjunto ordenado y sistemático de procedimientos que permiten establecer un juicio u opinión sobre el mérito o valor de un programa para tomar decisiones sobre él que apunten a su mejoramiento. Fernández-Ballesteros (1996).
- Una investigación Evaluativa es un examen riguroso y sistemático de los logros de una política o programa en relación a las metas propuestas y efectos esperados. Vedung (1999).
- Evaluar consiste en la aplicación sistemática de procedimientos de investigación social para valorar la conceptualización, diseño, implementación y utilidad de los programas de intervención social. Ballart (1992).
- Alude a todas las formas de valoración de la acción colectiva que pueden darse en un sistema público, es decir, se configura en un medio para construir evidencias y criterios que nos indiquen que se ha hecho, para qué y hasta qué punto los quehaceres públicos se acercan a lo que estaba previsto para ello. Dunn (1999).
- La evaluación es un tipo de investigación que analiza la estructura, el funcionamiento y los resultados de un programa con el fin de proporcionar información de la cual se deriven criterios útiles para la toma de decisiones en relación con su administración. Briones (1986).¹⁶

Evaluar, así implica preocuparse por los resultados, saber si se han obtenido o no los objetivos planteados. Pero la Administración Pública, en su modelo más extendido (racional-burocrático), no está pensada para preocuparse de los resultados, sino por la legalidad de su actuar, siendo vista más que como u productos de servicios, como una expresión de

¹⁶ Briones G (1986). "Evaluación de Programas Sociales. Teoría y Metodología de la Investigación Evaluativa". Editorial Universitaria. Santiago de Chile.

dominación legal, que ostenta mecanismo de control dirigidos más bien a la certificación del accionar administrativo, en términos de gestión, volumen de resultados e impacto.

No obstante, las nuevas exigencias sociales de la actualidad plantean la necesidad de saber hacia dónde son focalizados los recursos gestionados por los poderes públicos, cobrando particular relevancia el interés por saber si estamos acertando o no en la implementación de políticas y programas desde el gobierno.

Evaluar políticas y con ello conocer percepciones, establecer relaciones y elevar juicios valorativos específicos que tendrán flagrantes implicancias para la administración pública, en tanto que el mejoramiento continuo y modernización, serán plausibles a través de tales análisis, pues gracias a ellos se podrá tener acceso a información referente a percepciones, niveles de satisfacción, fortalezas/debilidades, potencialidades y amenazas, que-claro está- servirán de base a la hora de tomar decisiones tendientes a la generación de cambios, tanto de carácter estructural, como en la conducta de los individuos.

Xavier Ballart¹⁷, defiende la tesis de que la Evaluación de Programas y Servicios Públicos, entendida en su sentido estricto, puede adoptar formas muy diversas, pudiendo ser llevada a cabo de acuerdo con metodologías muy diferentes. Según el autor, el mérito en la naturaleza de la investigación sino que en la relevancia de la información producida en cada caso concreto.

La trascendencia de estos acercamientos investigativos radica en el logro de una comprensión más amplia de los procesos, con el objetivo de aprender de cara a acciones futuras. Por ello es que siguiendo a Ballart (1992), es posible enunciar las principales contribuciones de la Evaluación de Programas y Servicios Públicos:

- La evaluación es un proceso reflexivo, sistemático y riguroso de indagación sobre la realidad, que atiende al contexto, considera globalmente las situaciones, atiende tanto a los explícito como a los implícito y se rige por principios de validez, participación y ética.

¹⁷ Ballart, X. (1992) ¿Cómo evaluar programas y servicios públicos? Ed. Ministerio para las Administraciones Públicas. Madrid, España.

- Detenta una connotación técnica, en tanto es necesario repensar y crear instrumentos idóneos y confiables que enriquezcan de implementación de políticas y programas.
- Evaluar es participar en la construcción de un tipo de conocimiento axiológico, interpretando la información, estableciendo visiones no simplificadas de la realidad.
- El acto de evaluar y con ello el de valorar, asume un cariz ideológico, en tanto está condicionado por las concepciones históricas-sociales vigentes en un contexto determinado.
- Evaluar implica valorar y tomar decisiones que impactan directamente en la vida de otros. En tal sentido, es una práctica que compromete una dimensión ética, no siempre reconocida y que plantea la necesidad de impulsar procesos reflexivos/criterios tendientes a conciliar lo realizado con lo esperado para un programa específico.
- Incrementa la capacidad institucional de “rendir cuentas” de su quehacer ante la ciudadanía, logrando a través de los estudios y la sistematización de sus resultados, sofisticar la permanente evaluación-consciente o inconsciente- de éstos respecto del accionar oficial.
- Ofrece un vasto tema de investigación que dará lugar a instrumentos con sustento empírico, orientados al mejoramiento continuo de la gestión de entidades de gobierno.

Las funciones asociadas a la Evaluación de Programas y Servicios Públicos en sus tres dimensiones pueden sistematizarse en el cuadro que a continuación se presenta:

Cuadro Nº2.1:

Funciones de la Evaluación de Políticas y Programas, según ámbito

En el ámbito de la Gestión Pública	En el ámbito de la Planificación Social	En el ámbito de la Transparencia y el Control Ciudadano
<ul style="list-style-type: none"> -Respalda y fundamenta la toma de decisiones. -Fortalece la responsabilidad de las agencias gubernamentales. -Contribuye a la asignación más eficiente de los recursos. -Contribuye a la contabilidad pública y facilita nuevas decisiones presupuestarias. -Informa a quienes diseñan las Políticas y Programas. -Recomienda modificaciones y ajustes a iniciativas en curso. -Contribuye a mejorar el desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> -Genera conocimientos y aprendizajes sobre innovaciones. -Identifica buenas prácticas y deficiencias en la implementación de Políticas y Programas. -Identifica la pertinencia de los diseños y estrategias nuevas vigentes. 	<ul style="list-style-type: none"> -Contribuye a fortalecer la gestión democrática. -Permite a las entidades estatales mostrar eficiencia hacia la opinión pública.

Fuente: Serrano y Raczynski, 2002.

Al revisar la literatura sobre la evaluación de Políticas y Programas Sociales se observa que si bien existen diversos modelos de evaluación, todos ellos coinciden en la finalidad de desembocar en la emisión de juicios, sean estos de carácter cualitativo o cuantitativo, orientado hacia la toma de decisiones o explícita, a continuación se ofrece al lector la taxonomía realizada en este sentido por Serrano y Raczynski¹⁸:

¹⁸ Op cit. Nº 15.

Tipos de Juicio de Valor en Evaluación de Políticas y Programas Sociales:

- De pertinencia: Entendida como la medida en que una política o programa, sus opciones metodológicas y sus lógicas de intervención obedecen a las características y requerimientos de la población.
- De focalización: Alude a la medida en que una política o programas llega a su población objetivo.
- De cobertura: Coherencia con la anterior, pero con énfasis en cuántos de sus posibles beneficiarios el programa otorga sus beneficios.
- De procesos: Se refiere a las actividades y procedimientos que se realizan durante la implementación de la iniciativa y contribuye a determinar cómo éste está actuando.
- De eficiencia: Determinando si los resultados que se obtienen son adecuados a los medios invertidos/actualizados.
- De eficacia: Entendida como la medida en que existen pruebas de que los objetivos de la política se han logrado.
- De efectividad: Referida al modo cómo una política o programa ha alcanzado los efectos previsto en la población beneficiaria.
- De satisfacción: Alude al sentimiento subjetivo por parte de los usuarios en relación a la implementación de la política o programa.

2.4.2 TIPOS DE EVALUACIÓN

Dada la vasta cantidad de conceptualización en torno a la evaluación es menester referirse a los distintos tipos de evaluación en atención a los siguientes criterios:

Según el nivel de la Evaluación:

- Metaevaluación: Es evaluar la evaluación en la búsqueda de la calidad, la validez y la fiabilidad de la misma. Es un nivel superior dentro de la teoría de la evaluación, perfilándose como un nuevo concepto de ésta.
- Evaluación: Aplicación sistemática de procedimientos de investigación social para valorar la conceptualización, diseño, implementación y utilidad de los programas de intervención social.
- Investigación Evaluativa: Se le conocerá como la investigación cuyo objetivo de estudio son los procesos de evaluación. Se hace referencia a una investigación que tiene como finalidad determinar en qué medida algo ha cumplido con lo que se esperaba o con las metas u objetivos propuestos previamente, empleando una metodología propia de las ciencias sociales. Weiss (1992).

Según el paradigma a que se adscribe:

- Evaluación cuantitativa: Alude a la evaluación por medio de la medición de variables, su principal función es la de mesurar, jerarquizar y seleccionar, dando prioridad a la rigurosidad por sobre la riqueza evaluativa y la eficiencia de los programas.
- Evaluación cualitativa: Su finalidad es la de diagnosticar y servir de fuente de retroalimentación para el mejoramiento de un programa, priorizar la riqueza de la información por sobre el rigor evaluativo; en vez de seleccionar, la evaluación persigue que las diversas coyunturas permitan a los individuos alcanzar mayores niveles de desarrollo.

Según la intencionalidad:

- Diagnóstico: Si lo que se persigue por medio de la evaluación es explorar, verificar el estado de un fenómeno antes de proponer una experiencia.
- Sumativa: Se aplica a procesos y productos terminados con el fin de comprobar su eficacia.
- Formativa: Es utilizada para la detección de logros, avances y dificultades, a objeto de retroalimentar la práctica. Se sitúa en el proceso.

Según el agente evaluador:

- Interna: Son realizadas por las personas que participan directamente del programa y/o forman parte de la institución patrocinante del mismo. Se contempla dentro de esta categoría la autoevaluación, la heteroevaluación y la coevaluación.
- Externa: Es preparada y llevada a cabo por persona ajenas, tanto al programa evaluado, como la institución garante de su planificación e implementación.

Según el estándar de comparación:

- Normativa: Es aquel tipo de evaluación en que preliminarmente se dispone de algún grupo de comparación, a partir del cual definen los estándares o normas con los que se compararán los resultados del estudio.
- Criterial: Alude a aquellas evaluaciones en que existen criterios establecidos de antemano que servirán de base para la ulterior comparación entre hallazgos/ resultados y estándares deseados.

Según la extensión:

- Parcial: Corresponde al tipo de evaluación centrado en el logro de resultados preestablecidos.
- Global: Caracterizada por su afán de abarcar la totalidad de las capacidades manifiestas en objetivos generales y específicos y en los criterios de evaluación que se configuran en el sustento metodológico de la expresión.

Según el momento:

- Inicial o de diseño: Aquella evaluación que permite tener un panorama preliminar- punto de partida de cara a la posterior implementación de programas y proyectos sociales.
- Procesual o de implementación: Es plausible de llevar a cabo si el enjuiciamiento o valoración se realiza sobre la base de un proceso continuo y sistemático de análisis del funcionamiento y progreso de lo que se va a juzgar.
- Final: Se desarrolla una vez implementado el programa o proyecto con el propósito de contrastar los resultados obtenidos con los objetivos planteados inicialmente para el mismo.

Cabe enfatizar que la selección de los criterios de evaluación obedece necesariamente a los objetivos propuestos para la investigación evaluativa; a la perspectiva o enfoque que asuma quién evalúa y a los requerimientos institucionales y programáticos. Por esto es que el tipo de evaluación a utilizar puede ser complementado con otros, aún cuando éstos se hallen consignados dentro de la misma categorización.

2.4.3 PRINCIPALES MODELOS DE EVALUACIÓN

La relevancia actual asociada a la evaluación ha propiciado el desarrollo de distintos modelos que intentan contribuir al conocimiento desde la particular óptica de sus creadores poniendo el acento en unos u otros aspectos del quehacer evaluativo, o en una u otra escuela de la metodología de la evaluación.

Un modelo de evaluación puede ser definido como “el conjunto de estructuras simplificadas o concedidas que se emplean para investigar la naturaleza de los fenómenos que los científicos desean explicar”. Van Dalen y Meyer (1971), vale decir, a la síntesis selectiva de acervo teórico práctico realizada por quién evalúa al momento de aproximarse a una realidad de estudio determinada.

Específicamente, Shadish y Leviton (1992) distinguen dos generaciones/escuelas de teóricos de la evaluación:

Los de la primera generación, marcados por un *enfoque sumativo*, que utiliza métodos cuantitativos de evaluación de impacto, buscando establecer relaciones causales, sustentados en estándares científicos tradicionales, persiguiendo medir en base a técnicas cuantitativas y experimentales los efectos de un programa versus las metas, como formas de contribuir a la toma de decisiones y al mejoramiento de la programación futura.

Desde esta perceptiva experimental, encontramos como principales exponentes, a los siguientes modelos de evaluación:

- Análisis de sistemas, Rossi y Freeman (1989): Surge de una concepción sistémica de la evaluación y se sustenta en un interés por resaltar todos los elementos de la organización; el contexto adquiere trascendencia y son evaluados todos los niveles o sistemas involucrados en la implementación de un programa o proyecto. Así, su impronta asume un cariz holístico-empírico-analítico.
- Evaluación por objetivos de comportamiento, Tyler (1940): Su propósito es la medición del logro de objetivos, identificar si no existe discrepancias entre objetivos formulados y los resultados obtenidos y de ser así la evaluación será positiva. Se basa sólo en el análisis de los productos de la experiencia.
- Evaluación sin referencia a objetivos, Scriven (1981): Situado en el límite de los paradigmas cualitativo y cuantitativo. Su foco de atención es la atención al cliente y no tanto en el logro de los propósitos definidos para un determinado programas proyecto, sino que el valor de la experiencia está determinado por la vinculación con los usuarios del mismo.
- Evaluación como fuente de información para la toma de decisiones CIPP, Stufflebeam (1987)¹⁹: El modelo evaluativo planteado por dicho autor centra su atención en aspectos relacionados tanto con contextos, insumos, procesos y productos. A continuación se detallaran cada uno de los componentes que configuran dicho modelo:

1) Evaluación Contextual: Consiste en un estudio exploratorio tendiente a la detección de problemas y/o situaciones de carencia en un contexto determinado. Con ello, además de disponer de un panorama global de la

¹⁹ Briones, G. (1991). Evaluación de Programas Sociales. Editorial: Trillas. Ciudad de México.

situación que configura y el medioambiente que rodea la experiencia evaluativa, será posible delinear de modo preliminar los objetivos para intervenciones posteriores.

2) Evaluación de Insumos: Intenta determinar la disponibilidad de recursos que se requerirán para alcanzar los objetivos planteados, sean estos internos o externo. Asimismo, establece diversas formas según las cuales tales recursos debieran emplearse para su mejor aprovechamiento y para alcanzar los propósitos que sustentan el Programa.

3) Evaluación de Procesos: Esta evaluación tiene la finalidad de establecer si la estrategia de utilización de recursos humanos, financieros y materiales se está aplicando o no, así como también la de identificación factores facilitadores y entorpecedores de la implementación de las distintas iniciativas.

4) Evaluación de Productos: A través de ella se persigue mensurar e interpretar los resultados positivos o negativos atribuibles a la implementación del Programa o en relación a la incorporación a éste por parte de sus usuarios.

A diferencia de los anteriores, los exponentes de la llamada segunda generación focalización en la utilidad que podía tener la información obtenida para el diseño y rediseño de programas, en relación a la naturaleza y causas de los problemas sociales, poniendo énfasis en resultados, procesos y factores organizacionales, vale decir, dieron lugar a una nueva mirada de la Investigación Evaluativa, esta vez, desde un punto de vista *formativo*.

Otra distinción posible entre las macroorientación metodológicas de carácter *Sumativo* y *Formativo* (CEPAL) alude a que la primera está pensada en políticas y programas de gran escala; son evaluaciones de impacto que buscan establecer causalidades mediante lógicas experimentales.

En cambio las segundas agregan nuevas preocupaciones, además del impacto, especialmente en lo que respecta a extraer información de utilidad para la revisión y eventual rediseño de los programas, incorporando en su quehacer técnicas cualitativas y un interés por los procesos, las lógicas de acción y las características organizacionales.

Desde el punto de vista cualitativo, encontramos los siguientes modelos de evaluación:

- Evaluación Democrática Mc Donald (1985): Se sustenta en la participación y colaboración entre los diversos implicados en un programa sujeto a evaluación. En este caso es el contraste de concepciones de mundo en el marco del debate, su principal aporte evaluativo.
- Evaluación respondiente Stake (1976): Su propósito es la valoración de respuesta a necesidades por parte de sus participantes; hace hincapié en los efectos de la discusión grupal sobre una iniciativa específica en sus protagonistas. En este caso quienes interpretan son los involucrados en el programa.
- Evaluación Iluminativa, difundida por Parlett y Hamilton (1987): Su propósito es a través de la metáfora de la “iluminación” develar, interpretar y comprender los componentes de un sistema analizándolos de manera holística.

Este paradigma a diferencia del CIPP, se apoya en un paradigma “subjetivista” que privilegia el uso de información cualitativa y que no busca la explicación de los procesos en términos de relaciones teóricas o de factores “causales”, sino que su interpretación mediante los significados que tales procesos (conductas personales, interacciones, etc.) tienen para los agentes que participan de un programa.

En este último sentido la evaluación iluminativa basada en la antropología social, representa un enfoque etnográfico, de naturaleza holística en el cual se intenta superar el *déficit* del paradigma clásico experimental, mediante una impronta descriptivo-interpretativa que suprime la manipulación de componentes y el control de variables.

Si bien esta mirada de la evaluación coincide con los otros modelos en cuanto a propósitos de contribuir a la toma de decisiones mediante la proporción de informaciones, comentarios y análisis destinados a aumentar el

conocimiento y la comprensión de las realidades de estudio, supone un intento por articular y ejecutar un auténtico enfoque alternativo de la misma.

Ello queda de manifiesto en las características asumidas por la Evaluación Iluminativa y difundidas desde la academia por sus precursores:

- Es Holística: Se sustenta en el supuesto de que un sistema de cualquier tipo no puede ser analizado ni comprendido si se le considera aislado del contexto en el que se halla inserto.

- Es sensible: Los investigadores trabajan unidos por proporcionar toda la información de utilidad posible y que puede tomar diversas formas, acercándose de manera flexible a diversas fuentes, incorporando variadas estrategias y métodos, teniendo como fin la generación de aprendizajes que permitan informar y contribuir a la mayor comprensión de la realidad de estudio.

- Es heurística: El diseño evaluativo, es flexible y dinámico, estando sujeto a constantes ajustes y redefiniciones a medida que aumentan los conocimientos en torno a la realidad.

- Es interpretativa: En tanto busca desarrollar descripciones estrechamente vinculadas a los significados atribuidos por los participantes de la experiencia a través del lenguaje verbal y analógico, siendo éstas entrelazadas con ejemplos, con acontecimientos y cifras significativas, realizándose a través de narración la inherente complejidad y el carácter vivencial del tópico de estudio.

En este sentido, Malcolm Parlett define al evaluador iluminativo como una persona que no es técnico ni un inspector, sino que un intérprete del programa que está evaluando para personas que no participan de él y que también contribuye a su reinterpretación en conjunto con sus partícipes, iluminando aquellos aspectos cuya incidencia en la realidad muchas veces no es reconocida por sus protagonistas.



Capítulo III:
Diseño Metodológico

PRESENTACION

El capítulo que se presenta a continuación da cuenta del plan global de investigación evaluativa desglosando las estrategias básicas a utilizar por el equipo seminarista, con el fin de generar información exacta e interpretable.

De este modo se pondrá énfasis en aquellos aspectos referidos a los objetivos de evaluación, fundamentación del estudio, elección de la muestra y universo, y técnicas de recolección de la información, los cuales representan un conjunto de decisiones coherentes y unificadoras por parte del equipo seminarista.

Cabe destacar que dada las características del objeto social y la necesidad de complementar elementos de fácil medición con aquellos más bien descriptivos es que optará por utilizar un enfoque predominantemente cuantitativo enriquecido con técnicas cualitativas.

Finalmente, el propósito del presente capítulo es asegurar que la investigación evaluativa alcance altos niveles de coherencia interna e integridad. En este sentido, el diseño representa una combinatoria de componentes tácticos y estratégicos logrando algún tipo de anticipación de aquello que se pretende conseguir, es decir, la construcción de un objeto de estudio.

3.1 OBJETO Y FUNDAMENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN EVALUATIVA

El diseño que se presenta a continuación propone como objeto de investigación evaluativa la experiencia comunal de la implementación del Programa “Gobierno en Terreno”, por parte de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

En atención a lo anterior es que durante la realización del presente acercamiento investigativo evaluativo se pondrá acento en la participación activa de todos los agentes involucrados en la implementación de dicho programa, es decir de las comunidades organizadas, los servicios públicos y privados e integrantes del equipo profesional encargados de coordinar su funcionamiento.

La realización del presente estudio investigativo-evaluativo surge como una necesidad institucional que debe ser atendida con la intencionalidad de generar paulatinamente instancias de investigación de diversos tipos, las cuales se tornan imperiosamente necesarias debido a que sus resultados deben apuntar a contribuir al mejoramiento de los procedimientos en general y de las estrategias de intervención utilizadas.

Frente a lo anterior, existe una intencionalidad a nivel institucional por generar mayor cantidad de investigaciones, lo que se constituirá en un proceso de reflexión y valoración crítica y sistemática referida a momentos y factores que intervienen en el desarrollo del programa con objeto de determinar cuales pueden ser, están siendo o han sido sus efectos o logros.

Para lo anterior será un factor clave la participación comunitaria en los procesos de evaluación de programas sociales, contribuyendo al empoderamiento por parte de la comunidad en aquellos temas que involucran una participación activa y voluntaria. Asimismo la relevancia de dicha evaluación radica en la promoción de un trabajo articulado entre la comunidad y los servicios públicos y privados de manera de detectar problemáticas y desarrollar estrategias concretas para abordarlas.

Desde el Trabajo Social la temática abordada se encuentra ligada a la necesidad de generar empoderamiento en las personas asistidas por el programa, apostando así a una intervención de carácter promocional en la cual se otorguen herramientas necesarias para la habilitación de las comunidades organizadas

acerca de las prestaciones, beneficios y servicios de las diversas instituciones públicas y privadas. Asimismo desde el Trabajo Social, la implementación de las políticas sociales debe ser enfocada hacia las personas como sujetos de derecho, movilizándolo el capital social individual y grupal presente en estos sectores, con el propósito de contribuir a mejorar las condiciones de vida de las comunidades abordadas.

A nivel personal el presente seminario de título nos permitirá conocer la presencia de factores relacionados con la participación social, que inciden en la manera que tiene las familias para interactuar con las redes sociales, tanto formales como informales, buscando estrategias alternativas autónomas que permitan la superación de vulnerabilidad y riesgo social.

Desde esta perspectiva podemos señalar que al enfocar el presente seminario de título en el Programa “Gobierno en Terreno”, se tendrá por finalidad la generación de nuevos conocimientos en dicho tema debido a la inexistencia de registros previos producto a lo innovador que resulta ser este tema para la comunidad.

No obstante, las nuevas exigencias sociales de la actualidad plantean la necesidad de saber hacia donde son focalizados los recursos gestionados por los poderes públicos, cobrando particular relevancia el interés por saber si estamos acertando o no en la implementación de políticas y programas desde el gobierno.

Desde un punto de vista metodológico consideramos que es fundamental la evaluación porque nos permite con ello conocer percepciones, establecer relaciones y elevar juicios valorativos específicos que tendrán flagrantes implicancias para la administración pública, en tanto que el mejoramiento continuo y modernización, serán plausibles a través de tales análisis, pues gracias a ellos se podrá tener acceso a información referente a percepciones, niveles de satisfacción, fortalezas/debilidades, potencialidades y amenazas, que servirán de base a la hora de tomar decisiones tendientes a la generación de cambios, tanto de carácter estructural, como en la conducta de los individuos.

A su vez se utilizarán metodologías de corte cuantitativo y cualitativo de manera de complementar los hallazgos del estudio y lograr datos representativos, vastos y concordantes con los objetivos propuestos para la investigación evaluativa. Tomando en cuenta lo anterior se utilizarán como referentes metodológicos reconocidos y validados el modelo de contextos, insumos,

procesos y productos (CIPP) de Stufflebeam (1987) y técnicas cualitativas del Modelo de Evaluación Iluminativa de Parlett y Hamilton (1976).

3.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN EVALUATIVA

Modelo CIPP

Objetivo general:

“Evaluar el proceso de implementación del Programa “Gobierno en Terreno” en las comunas de Valparaíso y Quintero”.

Objetivos Específicos:

Dimensión Contextos:

- Identificar la metodología de trabajo del equipo técnico del Programa “Gobierno en Terreno” de la Gobernación Provincial de Valparaíso.
- Identificar las necesidades de los usuarios de las comunidades organizadas respecto a la red social comunal.

Dimensión Insumos:

- Caracterizar a los usuarios de las comunidades organizadas según variables sociodemográficas, socioeconómicas y socioeducacionales.
- Evaluar la adecuación de los recursos humanos, materiales y financieros a los requerimientos del Programa “Gobierno en Terreno”.

*Dimensión Procesos:*²⁰

- Identificar las iniciativas y actividades implementadas por el Programa “Gobierno en Terreno”.

²⁰ Enfocados al proceso durante la ejecución de las actividades del Programa “Gobierno en Terreno”

- Identificar la pertinencia de las redes sociales en las actividades implementadas del “Programa Gobierno en Terreno”.

*Dimensión Producto:*²¹

- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios de las comunidades organizadas respecto de las actividades implementadas por el Programa “Gobierno en Terreno”.

3.3 MODELO EVALUATIVO

En el presente Seminario de Título se llevará a cabo la evaluación de la implementación del Programa “Gobierno en Terreno” desde una perspectiva que incorpora el Modelo CIPP de Stufflebeam y técnicas cualitativas. El modelo CIPP contribuirá a la evaluación de las dimensiones contexto, insumos, procesos y producto, y las técnicas cualitativas enriquecerán los datos obtenidos desde una perspectiva descriptiva y narrativa coherente a los objetivos de estudio, centrándose prioritariamente en la dimensión producto y en el análisis de otros indicadores que se consideren relevantes.

El modelo CIPP será pertinente ya que define a la evaluación como un proceso destinado a delinear, obtener y proporcionar informaciones útiles para el juzgamiento o ponderación de decisiones alternativas desde una perspectiva realista u objetivista. Una característica importante de dicho modelo es que busca proporcionar explicaciones respecto a la modalidad de funcionamiento del programa y de sus resultados (positivos o negativos) de manera constante y concreta.

Cabe destacar que para efectos del presente Seminario de Título la cuarta dimensión que se desprende del modelo CIPP (Producto) medirá los logros inmediatos en tanto el equipo seminarista considera prematura la evaluación del impacto. Esto se debe a que el tiempo contemplado para el desarrollo del presente documento no permite captar cambios a largo plazo, pudiendo recoger una mayor

²¹ Enfocado al proceso posterior a la ejecución de las actividades del Programa “Gobierno en Terreno”

información relativa a los resultados alcanzados en relación a los objetivos y expectativas contempladas por el Programa.

El modelo iluminativo corresponde a un enfoque alternativo al paradigma cuantitativo privilegiando los métodos naturalistas centrados en la descripción y en la interpretación. Representa un enfoque cultural, etnográfico y holístico, centrado fundamentalmente en realizar una interpretación “mediante los significados que tales procesos (conductas personales, interacciones, entre otros) tienen para los autores que participan en el proyecto”.

De acuerdo a lo anterior, la complementariedad del modelo cuantitativo con técnicas cualitativas otorgará una visión panorámica de la realidad local del Programa “Gobierno en Terreno”. De esta manera se favorecerá la triangulación de la información obtenida aumentando el conocimiento y la comprensión del programa en evaluación, contribuyendo a la posterior toma de decisiones y formulación de mejoras programáticas.

Asimismo el equipo tesista considera que la integración de ambas estrategias evaluativas parece acertada en tanto permitirá la utilización de diferentes métodos, técnicas y procedimientos según la necesidad del momento.

A continuación se establecerá y fundamentará la evaluación a realizar según sus estrategias evaluativas:

Cuadro N°3.1:

Diseño Metodológico según tipo de Evaluación

<i>Diseño Metodológico</i>	
Según Momento	Se puede establecer que la evaluación se realizará durante el proceso en que se genera o desarrolla el programa, es decir se intervendrá con el estudio al mismo tiempo que se realiza la acción de otorgar y recibir un servicio.
Según la	La evaluación será formativa ya que se realizará durante el proceso de implementación otorgando información de

Intencionalidad	retroalimentación. A su vez la evaluación culminará con una propuesta de mejora a la actividad y/o programa evaluado.
Según el estándar de Comparación	La evaluación será criterial ya que alude a aquellas evaluaciones en que existen criterios establecidos de antemano, que servirán de base para la posterior comparación entre hallazgos/ resultados y estándares deseados.
Según el nivel de Evaluación	Corresponde a una investigación evaluativa ya que analiza la estructura, el funcionamiento y los resultados de un programa con el fin de proporcionar información de la cual se deriven criterios útiles para la toma de decisiones en relación con su administración y desarrollo.
Agente Evaluador	Es externa puesto que el grupo evaluador es independiente de la institución ya que no colabora ni participa de los procesos internos de la dirección del Programa “Gobierno en Terreno”. De esta manera la evaluación efectuada por evaluadores externos asegurará mayor objetividad en cuanto a la apreciación del funcionamiento y resultado del programa.

Fuente: Elaboración Propia, Equipo Seminarista 2010.

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS, POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Dimensión cuantitativa:

Para efectos del presente Seminario de Título el colectivo de estudio estará conformado por las **comunidades organizadas** (usuarias del programa “Gobierno en Terreno”) de dos Comunas de la Provincia de Valparaíso, el **equipo técnico del Programa “Gobierno en Terreno”** y los **funcionarios de Servicios Públicos y Privados**.

a) Unidad de análisis:

Equipo técnico del Programa “Gobierno en Terreno”.

➤ **Población:**

Está conformada por tres integrantes encargados de la planificación e implementación del Programa “Gobierno en Terreno” (Coordinador del Programa “Gobierno en Terreno” Sr. Cristian Arias, Encargada de la OIRS Sra. María Rosa Gasca y Encargada del Sistema de Protección Social Sra. Margarita Gaete).

➤ **Muestra:**

Se decide no trabajar con muestra debido a la reducida cantidad de informantes, y en tanto se requiere la totalidad de la población para evaluar la efectividad del Programa.

b) Unidad de análisis:

Funcionarios de Servicios Públicos y Privados participantes de las actividades llevadas a cabo por el Programa “Gobierno en Terreno” pertenecientes a la comuna de Valparaíso y Quintero.

➤ **Población:**

Esta conformada por un total de 105 funcionarios de servicios públicos y privados (65 en el sector de Montedónico y 40 en el sector de Quintero) participantes de las actividades llevadas a cabo por el Programa “Gobierno en Terreno” y pertenecientes a la comuna de Valparaíso y Quintero.

La selección de la población se llevara a cabo de acuerdo a los siguientes criterios:

- 1.- Ser profesionales u administrativos.
- 2.-Estar actualmente ejerciendo profesionalmente en cualquiera de las instituciones que forman parte de la red social comunal.

- 3.- Haber participado a lo menos en una actividad del Programa “Gobierno en Terreno”.
- 4.- Expresar su voluntad libre y espontánea de participar en el estudio.

➤ **Muestra:**

Se decide no trabajar con muestra por tanto se requiere la totalidad de la población para evaluar la efectividad del Programa.

c) Unidad de análisis:

Comunidades Organizadas usuarias del Programa “Gobierno en Terreno” de las comunas de Valparaíso y Quintero.

➤ **Población:**

Estará conformado por un total de 305 personas pertenecientes a las comunas de Valparaíso y Quintero:

-Comuna de Valparaíso: Dirigido a los usuarios de la población de Montedónico (108 personas) y usuarios del Liceo Eduardo de la Barra. (130 personas).

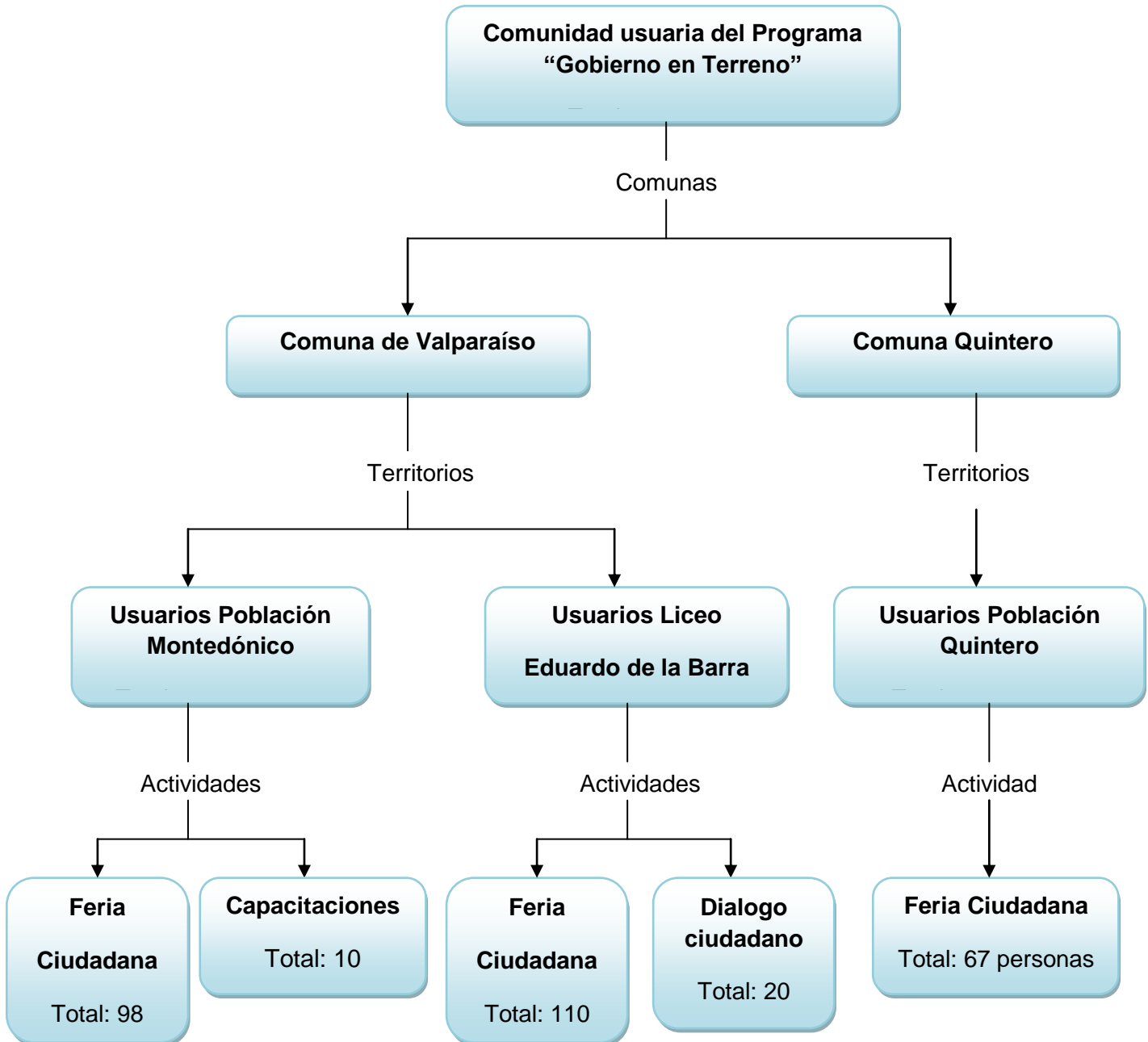
-Comuna de Quintero: Dirigido a los usuarios de la población de Quintero (67 personas).

De acuerdo a lo anterior la población se seleccionara a través de los siguientes criterios:

- 1.- Pertenecer o tener residencia en la comunidad seleccionada.
- 2.- Tener 17 o más años de edad.
- 3.- Expresar su voluntad libre y espontánea de participar en el estudio.

Mapa Conceptual N°3.1:

Comunidad Usuaria del Programa “Gobierno en Terreno”



Fuente: Elaboración Propia, Equipo Seminarista 2010.

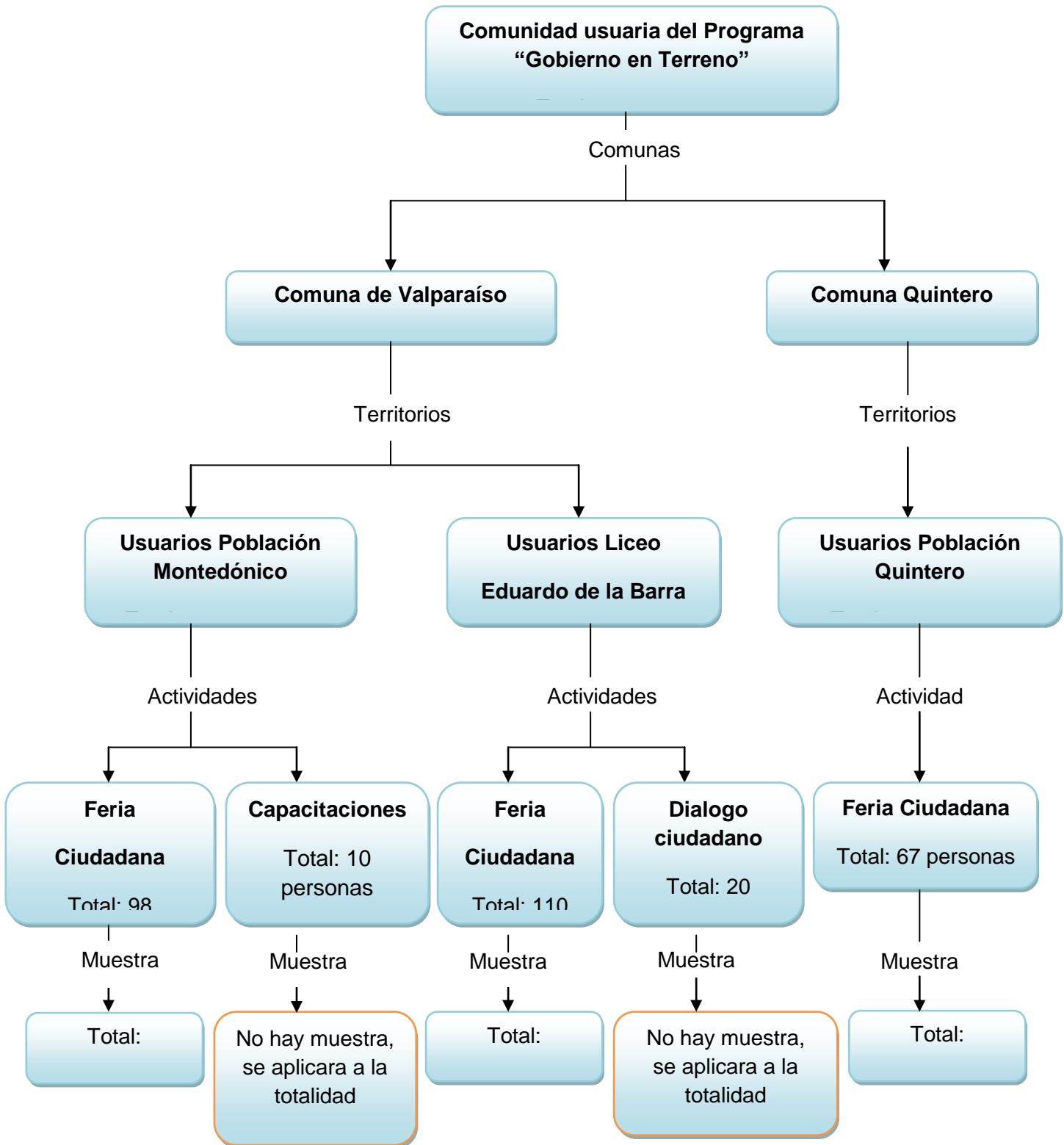
➤ **Muestra:**

La elección de la muestra será **probabilística estratificada proporcional** puesto que persigue la generalización de los resultados obtenidos en una muestra aleatoria hacia la población en su conjunto, con el propósito de estimar los parámetros de esta.²²

La muestra será estratificada debido a que se reconocen en la unidad de análisis diversos estratos o categorías relevantes para los objetivos de la evaluación. La población por tanto se subdividirá de acuerdo a las **comunas, territorios y actividades** generando una muestra por cada estrato y consiguiendo con esto representatividad en función de las características mencionadas.

²² Salinas, D (2010). “¿A cuantos y a quienes preguntar?”. Ediciones Universitarias de Valparaíso. Pontificie Universidad Católica de Valparaíso.

Mapa Conceptual N°3.2:
Estratificación de la muestra



Fuente: Elaboración Propia, Equipo Seminarista 2010.

El mapa conceptual anterior grafica un total de población a encuestar de 250 usuarios del “Programa Gobierno en Terreno”.

Las muestras obtenidas consideran un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%. Para calcular la muestra mencionada se utilizó el Programa computacional STATS V1.1.

3.4.2 Dimensión Cualitativa:

Desde este enfoque el muestreo adopta la forma de una selección de casos e informantes, correspondiendo por tanto a un **muestreo no probabilístico**, en donde la unidad de análisis serán las **Comunidades Organizadas usuarias del Programa “Gobierno en terrero” de la comuna de Valparaíso** (usuarios de la población de Montedónico y usuarios del Liceo Eduardo de la Barra) **y comuna Quintero** (usuarios de la Población de Quintero).

La población estará conformada por 305 usuarios correspondientes a ambas comunas, los cuales se seleccionarán mediante criterios, ya que se supone una selección deliberada o intencional, es decir, los integrantes de la comunidad no se elegirán al azar para completar una muestra sino que se ajustarán a los siguientes criterios o atributos establecidos por el equipo de investigación:

- 1.- Pertener o tener residencia en el territorio seleccionado.
- 2.- Tener 17 o más años de edad.
- 3.- Haber participado en la actividad del Programa “Gobierno en Terreno” llevada a cabo en su territorio (solo encuestas de satisfacción).
- 4.- Expresar su voluntad libre y espontánea de participar en el estudio.

Lo anterior, tiene por objetivo contribuir a la riqueza y profundidad de la calidad de la información, permitiendo conocer perspectivas de tipo valórico de este grupo social.²³ Cabe señalar que la muestra será por saturación puesto que se entrevistara hasta que no se produzca ninguna comprensión auténticamente nueva, habiéndose diversificado todas las perspectivas. De esta manera en este contexto el muestreo continuara hasta que el equipo investigador no identifique datos redundantes (saturación de datos). En definitiva en esta investigación evaluativa, lo que interesara no es la cantidad de datos sino más bien la riqueza de los mismo.²⁴

²³ Hernández R. (1998). “*Metodología de la Investigación*”. México. Editorial Mc Graw-Hill

²⁴ Op.Cit N° 4

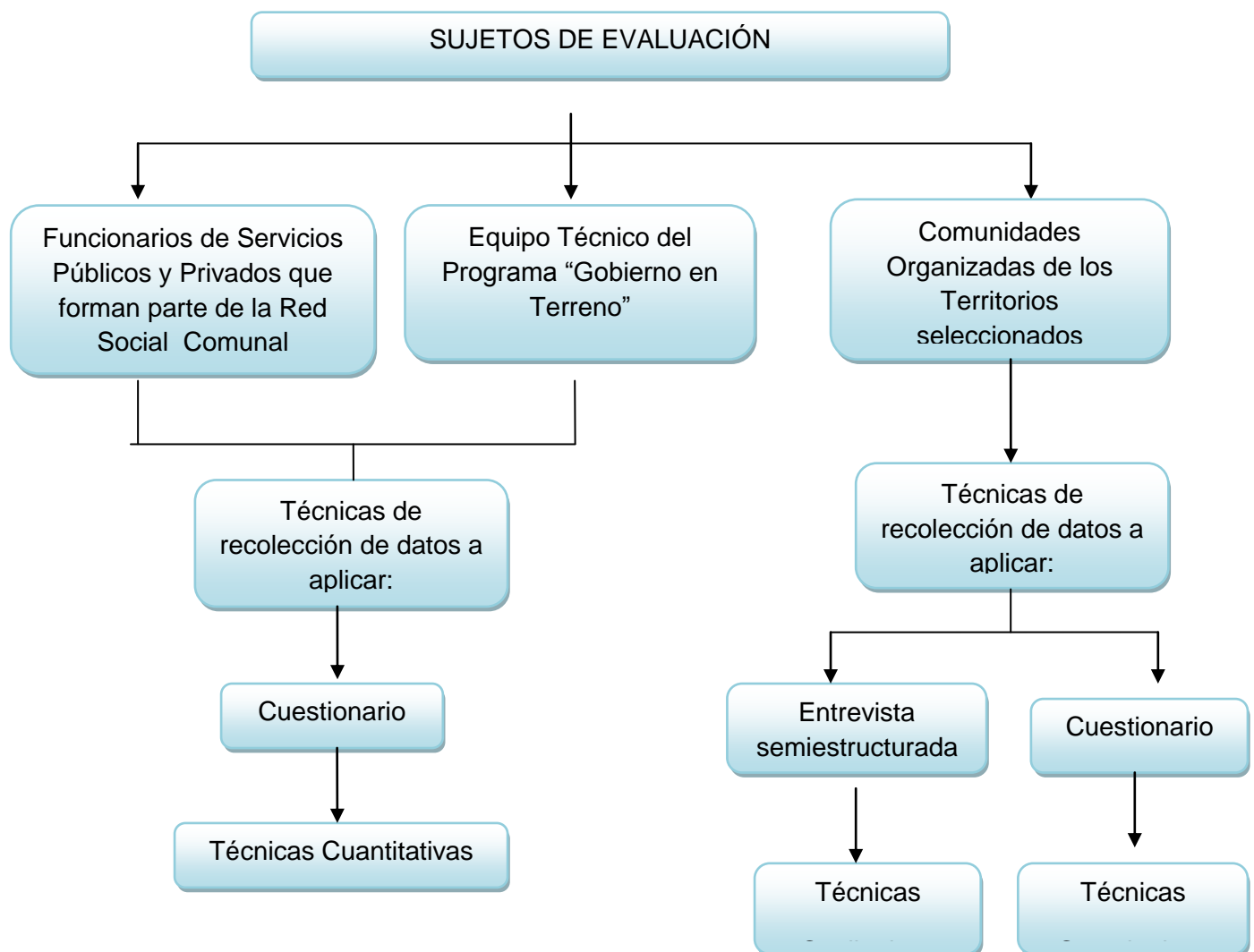
Cuadro N°3.2:
Resumen Unidad de Análisis y Selección de la Muestra

Unidad de Análisis	Población	Muestra
Comuna Valparaíso	238 personas	Por saturación
Comuna Quintero	67 personas	Por saturación

Fuente: Elaboración Propia, Equipo Seminarista 2010.

Mapa Conceptual N°3.3:

Técnicas empleadas para cada sujeto de Evaluación



Fuente: Elaboración Propia, Equipo Seminarista 2010.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Entendemos como técnica a la práctica racionalizada que constituye un modo de hacer metódico y riguroso (Amengual, 1997). Para efectos de complementar las herramientas metodológicas, se utilizarán tanto técnicas cualitativas como cuantitativas, con el propósito de dar cuenta de los fenómenos que ocurren en la realidad de las comunidades y equipo técnico a evaluar.

Las técnicas cualitativas se pueden definir como descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Además incorpora que los participantes dicen sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos, reflexiones tal y como son expresadas por ellos mismos. (Pasten, 2000)

Por otra parte, las técnicas cuantitativas adquieren relevancias en tanto miden características o variables que pueden tomar valores numéricos y deben describirse para facilitar la búsqueda de posibles relaciones mediante el análisis estadístico.

A continuación se expondrán las especificaciones que presenta cada instrumento de recolección de datos, los cuales fueron escogidos para proporcionar mayor representatividad de los hallazgos y una mayor prominencia de información.

3.5.1 Cuestionario

Es una técnica e instrumento de recolección de datos, que consiste en la observación por medio de preguntas directas o indirectas, de poblaciones, de unidades relativamente numerosas, colocadas en situaciones naturales, destinadas a obtener respuestas susceptibles de ser sometida a análisis cuantitativo. (Pasten, 1995). La aplicación del cuestionario tiene como finalidad complementar los resultados obtenidos en las entrevistas, por tanto, este permite

cubrir un mayor número de personas. Por otra parte al ser impersonal otorga una mayor uniformidad de los contenidos y de los resultados obtenidos, lo cual facilita el posterior análisis. El cuestionario será de preguntas cerradas facilitando la codificación para su posterior análisis, los encuestados no deberán escribir o verbalizar pensamientos sino que simplemente deberá seleccionar una alternativa que describa mejor su respuesta.

De acuerdo a lo anterior dicha técnica será aplicada por el equipo seminarista en las actividades realizadas a los **usuarios de las comunidades organizadas** de la comuna de Valparaíso y Quintero (muestra de 250 usuarios). Lo anterior permitirá obtener información de una muestra conformada por un gran número de personas teniendo como ventaja el anonimato de los sujetos quienes emitirán su opinión libremente sin restringir sus respuestas.

A modo de complementar la información entregada por los usuarios de la comunidad, el equipo seminarista aplicara cuestionarios a los **funcionarios de los servicios públicos y privados** (105 funcionarios) y al **equipo técnico** (3 personas) con fines de recabar información respecto a la metodología de trabajo del Programa “Gobierno en Terreno”.

3.5.2 Entrevista

Es una técnica de recogida de información, mediante la cual el entrevistador solicita y obtiene datos de otra persona o de un grupo de personas. Se basa en una relación personal y en una interacción verbal.

La entrevista ha sido seleccionada por su carácter mas flexible y dinámico en tanto no posee un carácter directivo, estructurado o estandarizado, de esta manera se configura en encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes dirigidos a la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones.

De esta manera se realizaran entrevistas semiestructuradas a los usuarios de las comunidades organizadas de las comunas de Valparaíso y Quintero, de manera de captar la satisfacción respecto de las actividades implementadas por

el programa. Por tanto se llevarán a cabo entrevistas después de dichas actividades.

De acuerdo a lo anterior dicha entrevista será pertinente, ya que el equipo entrevistador quedará libre para adoptar el orden y la forma de las preguntas facilitando la recabación de información homogénea y comparable y adaptando la fraseología de las preguntas a los contextos.²⁵ Es decir, este tipo de entrevista se considera adecuada para nuestra propuesta ya que nos facilita la comprensión de la información recabada. Esto responde a la posibilidad de organizar las preguntas mediante núcleos temáticos y en relación a lo que queremos saber, entrelazando nuevos elementos de acuerdo al curso de la entrevista.

Las entrevistas serán por saturación puesto que no existe un número determinado de informantes, sino que se realizarán las entrevistas hasta que no se identifiquen datos redundantes, habiéndose diversificado todas las perspectivas.

²⁵ Carrasco Páez, Pablo. "Aprendizajes Relevantes al egreso de la formación profesional en Trabajo Social Universitario: Análisis de las experiencias de seminarios de título de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, 1999-2003. Seminario de Título para optar al grado académico de Licenciado en Servicio y Título Profesional de Asistente Social 2003. PP. 97-98

Tabla N°3.1:

Operacionalización de los Modelos Evaluativos

3.6 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Con el objetivo de ampliar la información recabada se definirán criterios de evaluación, respectivos indicadores y estándares los cuales se presentan a continuación:

Modelo	Dimensión	Objetivos	Criterios	Indicadores	Subindicador	Estándares	Técnicas/evidencias
	<i>Contextos</i>	Identificar la metodología de trabajo del equipo técnico del Programa “Gobierno en Terreno” de la Gobernación Provincial de Valparaíso.	Metodología de Trabajo:	Frecuencia de reuniones realizadas por el equipo técnico.	- 4 o más al mes. - 2 a 3 al mes - 0 a 1 al mes	-Suficiente -Medianamente suficiente -Insuficiente	Cuestionario
				Frecuencia de actividades de difusión realizadas por el equipo técnico.	- 4 o más al mes. - 2 a 3 al mes - 0 a 1 al mes	-Suficiente -Medianamente suficiente -Insuficiente	Cuestionario
				Medios de difusión de las actividades realizadas por el equipo técnico.	- Convocatoria puerta a puerta. - Perifoneo. - Entrega de dípticos y afiches. - Otros	-Suficiente -Medianamente suficiente -Insuficiente	Cuestionario

				<p>Cantidad de dispositivos a coordinar.</p>	<p>- 11 a 15 dispositivos. -6 a 10 dispositivos. -0 a 5 dispositivos.</p>	<p>-Suficiente -Medianamente suficiente -Insuficiente</p>	<p>Cuestionario</p>
				<p>Tiempos de coordinación con los dispositivos.</p>	<p>- Con un mes de anticipación. - Con 15 días de anticipación. - Con 1 semana de anticipación.</p>	<p>-Suficiente -Medianamente suficiente -Insuficiente</p>	<p>Cuestionario</p>
				<p>Formas de coordinación con los dispositivos.</p>	<p>- e-mail. - Teléfono. -Carta certificada. - Personalmente.</p>	<p>-Suficiente -Medianamente suficiente -Insuficiente</p>	<p>Cuestionario.</p>
				<p>Porcentaje de casos en seguimiento.</p>	<p>-de 67% a 100% de los casos. - de 34% a 66% de los casos. - de 0% a 33% de los casos.</p>	<p>-Suficiente -Medianamente suficiente -Insuficiente</p>	<p>Cuestionario.</p>

		Identificar las necesidades de las comunidades organizadas respecto a la red social comunal.	Necesidades Comunitarias	Tipos de necesidades comunitarias	-Habitacional. -Seguridad Social. -Jurídico. -Educativo. -Previsional. -Salud. -Laboral. -Seguridad ciudadana. -Otros.	-Alto -Medio -Bajo	Cuestionario.
				Factores obstaculizadores entre la comunidad y Servicios públicos o privados, en relación a la solución de las necesidades comunitarias.	- Lejanía de domicilio. - Falta de información. - Burocracia. - Ausencia de personal necesario. - Otros.	-Alto -Medio -Bajo	Cuestionario.

	<i>Insumos</i>	Caracterizar a las comunidades organizadas según variables socio demográficas, socio económicas y socio educativas.	Caracterización comunitaria:	<p>Caracterización socio demográfica.</p> <p>Caracterización Socio económica.</p> <p>Caracterización Socio educacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Edad. -Sexo. -Estado Civil. -Ocupación. - Ingresos percibidos mensualmente. -Prestaciones o beneficios públicos o privados que percibe. -Sin educación - Educación Básica Incompleta. - Educación Básica completa. - Educación Media Incompleta. -Educación Media completa. -Educación superior/Técnica completa. 		<p>Questionario.</p> <p>Questionario.</p> <p>Questionario.</p>
--	----------------	---	------------------------------	---	--	--	--

		<p>Evaluar la adecuación de los recursos humanos, materiales y financieros a los requerimientos del Programa "Gobierno en Terreno".</p>	<p>Pertinencia de recursos:</p>	<p>Adecuación de la cantidad de recursos humanos de acuerdo a las actividades contempladas por el programa.</p> <p>Idoneidad de la información entregada por el equipo técnico del programa y de los funcionarios de los dispositivos.</p> <p>Adecuación de los recursos Materiales disponibles en relación a las necesidades del programa.</p> <p>Optimización del recurso financiero en relación al costo total requerido</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades de difusión. - Capacitaciones. - Ejecución de las Ferias ciudadanas. - Ejecución de Diálogos ciudadanos. - Otras actividades. <ul style="list-style-type: none"> - Folletería - Mobiliario. - Toldos. - Equipo de amplificación. - Equipos computacionales. - Otros. <ul style="list-style-type: none"> -80% al 100% -50% al 79% -0% al 49% 	<ul style="list-style-type: none"> -Suficiente -Medianamente suficiente -Insuficiente <ul style="list-style-type: none"> -Suficiente -Medianamente suficiente -Insuficiente <ul style="list-style-type: none"> -Suficiente -Medianamente suficiente -Insuficiente <ul style="list-style-type: none"> -Suficiente -Medianamente suficiente -Insuficiente 	<p>Cuestionario.</p> <p>Cuestionario.</p> <p>Cuestionario/ Registro materiales.</p> <p>Cuestionario/ Presupuesto</p>
--	--	---	---------------------------------	---	--	---	--

	<i>Procesos</i>	Identificar las iniciativas y actividades implementadas por el Programa "Gobierno en Terreno". (equipo Técnico del programa y funcionarios de los SSPP)	Actividades programáticas:	Tipos de actividades implementadas.	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades difusión. - Capacitaciones. - Ferias ciudadanas. - Diálogos ciudadanos. - Otras actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> -Suficiente -Medianamente suficiente -Insuficiente 	Cuestionario.
				Estrategias utilizadas en las actividades.	<ul style="list-style-type: none"> - Socio educativas. - Socio recreativas. -Socio reflexivas. 	<ul style="list-style-type: none"> -Suficiente -Medianamente suficiente -Insuficiente 	Cuestionario
				Técnicas utilizadas en las actividades.	<ul style="list-style-type: none"> -Atención y escucha. -Respeto - Reflexión - Asignación de tareas. -Empatía. - Orientación. 	<ul style="list-style-type: none"> -Suficiente -Medianamente suficiente -Insuficiente 	Cuestionario.
				Criterios de Focalización en la selección de los territorios a intervenir.	<ul style="list-style-type: none"> - Desinformación comunitaria. - Lejanía. - Vulnerabilidad social. - Organización comunitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> -Óptimo -No óptimo 	Cuestionario

		Identificar la pertinencia de las redes sociales en las actividades implementadas del Programa "Gobierno en Terreno".	Pertinencia de Redes Sociales:	<p>Acciones de seguimiento a las necesidades detectadas en los territorios.</p> <p>Frecuencia de atenciones realizadas por los dispositivos.</p>	<p>-Registro en planilla de seguimiento.</p> <p>- Contacto con caso.</p> <p>-Derivación a los servicios pertinentes.</p> <p>- Resolutividad de la problemática.</p> <p>- otros.</p>	<p>-Suficiente</p> <p>-Medianamente suficiente</p> <p>-Insuficiente</p>	Cuestionario
					<p>- entre 101 a 150 atenciones.</p> <p>-entre 51 a 100 atenciones.</p> <p>- entre 0 a 50 atenciones</p>	<p>-Suficiente</p> <p>-Medianamente suficiente</p> <p>-Insuficiente</p>	Cuestionario

	<i>Producto</i>	Identificar el grado de satisfacción de las comunidades respecto de las actividades implementadas por el Programa "Gobierno en Terreno"	Satisfacción de las comunidades: Se refiere al nivel de aceptación de la comunidad usuaria en cuanto a la intervención del Programa "Gobierno en Terreno"	Calidad en las atenciones realizadas por los dispositivos. Requerimientos comunitarios satisfechos en las actividades.	-Atención directa, empática y agradable -Atención neutral -Atención indirecta, poco empática y desagradable -Habitacional. -Seguridad Social. -Jurídico. -Educativo. -Previsional. -Salud. -Laboral. -Seguridad ciudadana. -Otros.	-Suficiente -Medianamente suficiente -Insuficiente -Suficiente -Medianamente suficiente -Insuficiente	Entrevista Cuestionario Entrevista Cuestionario
--	-----------------	---	---	---	---	--	--

Fuente: Elaboración Propia, Equipo Seminarista 2010.

3.7 CRITERIOS DE EVALUACION

A continuación se definirán los criterios y estándares que se desprenden de los objetivos específicos mencionados en la tabla anterior.

Objetivo Específico N° 1:

Identificar la metodología de trabajo del equipo técnico del Programa “Gobierno en Terreno” de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

Criterio: Metodología de trabajo

“Se considera como metodología de trabajo el tipo de ejecución que utiliza el equipo técnico para llevar a cabo posteriormente el Programa “Gobierno en Terreno”, a través de la coordinación, periodicidad de actividades y formas de difusión”

Indicador 1: Frecuencia de reuniones realizadas por el equipo técnico.

Estándar:

- Suficiente: Cuando el equipo técnico realice reuniones entre cuatro o más veces al mes.
- Medianamente suficiente: Cuando el equipo técnico realice reuniones entre dos o tres veces al mes.
- Insuficiente: Cuando el equipo de trabajo realice reuniones entre cero a una vez al mes.

Indicador 2: Frecuencia de actividades de difusión realizadas por el equipo técnico.

Estándar:

- Suficiente: Cuando el equipo técnico realice actividades de difusión dirigidas a la comunidad entre cuatro o más veces al mes.

- Medianamente suficiente: Cuando el equipo técnico realice actividades de difusión dirigidas a la comunidad entre dos o tres veces al mes.
- Insuficiente: Cuando el equipo técnico realice actividades de difusión dirigidas a la comunidad entre cero a una vez al mes.

Indicador 3: Medios de difusión de las actividades realizadas por el equipo técnico.

Estándar:

- Suficiente: Se considerará suficiente en caso de que se señale las tres alternativas enunciadas.
- Medianamente suficiente: Se considerará medianamente suficiente en caso de que se señale solo dos de las tres alternativas enunciadas.
- Insuficiente: Se considerará insuficiente en caso de que se señale solo una de las tres alternativas enunciadas.

Indicador 4: Cantidad de dispositivos a coordinar.

Estándar:

- Suficiente: Se considerará suficiente cuando el equipo técnico a cargo del Programa coordine sus actividades según la cantidad de dispositivos solicitados, es decir, entre veinte a veintinueve.
- Medianamente suficiente: Se considerará medianamente suficiente cuando el equipo técnico a cargo del Programa coordine sus actividades según la cantidad de dispositivos solicitados, es decir, entre diez a diecinueve dispositivos gubernamentales.
- Insuficiente: Se considerará insuficiente cuando el equipo técnico a cargo del Programa coordine sus actividades según la cantidad de dispositivos solicitados, es decir, entre cero a nueve dispositivos gubernamentales.

Indicador 5: Tiempos de coordinación con los dispositivos.

Estándar:

- Suficiente: Se considerará suficiente cuando el equipo técnico organiza las actividades del Programa contempladas con un mes de anticipación.
- Medianamente suficiente: Se considerará medianamente suficiente cuando el equipo técnico organiza las actividades del Programa contempladas con quince días de anticipación.
- Insuficiente: Se considerará insuficiente cuando el equipo técnico organiza las actividades del Programa contempladas con una semana de anticipación.

Indicador 6: Formas de coordinación con los dispositivos.

Estándar:

- Suficiente: Se considerará suficiente cuando el medio de coordinación con los dispositivos sea a través de e-mail o personalmente.
- Medianamente suficiente: Se considerará medianamente suficiente cuando el medio de coordinación con los dispositivos sea a través carta certificada.
- Insuficiente: Se considerará insuficiente cuando el medio de coordinación con los dispositivos sea solo a través del teléfono.

Indicador 7: Porcentaje de casos en seguimiento.

Estándar:

- Suficiente: Se considerará suficiente cuando el equipo técnico lleve a cabo un seguimiento entre 67% a 100% de lo casos.
- Medianamente suficiente: Se considerará medianamente suficiente cuando el equipo técnico lleve a cabo un seguimiento entre 34% a 66% de los casos
- Insuficiente: Se considerará insuficiente cuando el equipo técnico lleve a cabo un seguimiento entre 0 % a 33% de los casos.

Objetivo Específico N° 2:

Identificar las necesidades de las comunidades organizadas respecto a la red social comunal.

Criterio: Necesidades Comunitarias

“Se refiere a aquellos componentes comunitarios que según la sensación de la comunidad se perciben como carenciados y desean a su vez ser obtenidos”

Indicador 1: Tipos de necesidades comunitarias

Estándar:

- Alto: Se considerará alto si se reconocen seis o más necesidades comunitarias
- Medio: Se considerará medio en caso de que se reconozcan entre tres o cinco necesidades comunitarias.
- Bajo: Se considerará bajo en caso de que se reconozcan dos o menos necesidades comunitarias.

Indicador 2: Factores obstaculizadores entre la comunidad y Servicios públicos o privados, en relación a la solución de las necesidades comunitarias

Estándar:

- Alto: Se considerará alto si se señalan cuatro o más factores obstaculizadores.
- Medio: Se considerará medio en caso de que se señalen dos o tres factores obstaculizadores.
- Bajo: Se considerará bajo en caso de que se señalen uno o menos factores obstaculizadores.

Objetivo Específico N° 3:

Caracterizar a las comunidades organizadas según variables socio demográficas, socio económicas y socio educativas.

Criterio: Caracterización Comunitaria

“Se entiende como caracterización comunitaria la información proporcionada por la comunidad atendida por el Programa “Gobierno en Terreno” en el ámbito sociodemográfico, socioeconómico y socioeducacional”.

Indicador 1: Caracterización socio demográfica.

Indicador 2: Caracterización Socio económica.

Indicador 3: Caracterización Socio educativa.

Objetivo Específico N°4:

Evaluar la adecuación de los recursos humanos, materiales y financieros a los requerimientos del Programa “Gobierno en Terreno”.

Criterio: Pertinencia de recursos

“Entendido como el ajuste entre los recursos existentes y los necesarios para la implementación del Programa “Gobierno en Terreno”. A su vez se considerará la congruencia entre el perfil del personal técnico y administrativo con aquel requerido de acuerdo a los fines del Programa”.

Indicador 1: Adecuación de la cantidad de recursos humanos de acuerdo a las siguientes actividades contempladas por el Programa.

Estándar:

- Suficiente: Se considerará suficiente en caso de que se señale una adecuación entre los recursos disponibles y necesarios en tres o más de las actividades contempladas por el Programa.
- Medianamente suficiente: Se considerará medianamente suficiente en caso de que se señale una adecuación entre los recursos disponibles y necesarios en dos de las actividades contempladas por el Programa.
- Insuficiente: Se considerará insuficiente en caso de que se señale una adecuación entre los recursos disponibles y necesarios en una o menos actividades contempladas por el Programa.

Indicador 2: Idoneidad de la información entregada por el equipo técnico del programa y de los funcionarios de los dispositivos.

Estándar:

- Suficiente: Se considerará suficiente cuando la información sea entregada en un lenguaje adecuado a los usuarios y sean resueltas las dudas en caso de ser solicitado.
- Medianamente suficiente: Se considerará medianamente suficiente cuando se cumpla solo una de las condiciones mencionadas anteriormente (lenguaje adecuado o resolutiveidad de las dudas).
- Insuficiente: Se considerará insuficiente cuando no se cumpla ninguna de las condiciones mencionadas anteriormente (lenguaje adecuado o resolutiveidad de las dudas).

Indicador 3: Adecuación de los recursos Materiales disponibles en relación a las necesidades del Programa.

Estándar:

- Suficiente: Se considerará suficiente en caso de que se señale una adecuación entre los recursos materiales disponibles y necesarios en cuatro o más de las opciones señaladas.
- Medianamente suficiente: Se considerará medianamente suficiente en caso de que se señale una adecuación entre los recursos materiales disponibles y necesarios en dos o tres de las opciones señaladas.
- Insuficiente: Se considerará insuficiente en caso de que se señale una adecuación entre los recursos materiales disponibles y necesarios en una o menos de las opciones señaladas.

Indicador 4: Optimización del recurso financiero en relación al costo total requerido.

Estándar:

- Suficiente: Se considerará suficiente en caso de que el presupuesto asignado cubra entre el 80% y 100% de los gastos del Programa.
- Medianamente suficiente: Se considerará medianamente suficiente en caso de que el presupuesto asignado cubra entre el 50% y el 79% de los gastos del Programa.
- Insuficiente: Se considerará insuficiente en caso de que el presupuesto asignado cubra entre el 0% al 49% de los gastos del Programa.

Objetivo Específico N° 5:

Identificar las iniciativas y actividades implementadas por el Programa “Gobierno en Terreno”. (Equipo Técnico del programa y funcionarios de los SSPP)

Criterio: Actividades Programáticas

“Entendidas como aquel conjunto de acciones de difusión, ejecución y seguimiento de carácter individual o grupal que son contempladas por el Programa “Gobierno en Terreno” y que tienen como finalidad alcanzar ciertos objetivos”.

Indicador 1: Tipos de actividades implementadas.

Estándar:

- Suficiente: Se considerará suficiente en caso de que se lleven a cabo tres o más de las actividades contempladas por el Programa.
- Medianamente suficiente: Se considerará medianamente suficiente en caso de que se lleven a cabo dos de las actividades contempladas por el Programa.
- Insuficiente: Se considerará insuficiente en caso de que se señale una o menos actividades contempladas por el Programa.

Indicador 2: Estrategias utilizadas en las actividades.

Estándar:

- Suficiente: Se considerará suficiente en caso de que se utilicen tres estrategias en la ejecución de las actividades.
- Medianamente suficiente: Se considerará medianamente suficiente en caso de que se utilicen dos estrategias en la ejecución de las actividades.

- Insuficiente: Se considerará insuficiente en caso de que se señale una o menos estrategias en la ejecución de las actividades.

Indicador 3: Técnicas utilizadas en las actividades.

Estándar:

- Suficiente: Se considerará suficiente en caso de que se utilicen cinco o más técnicas en la ejecución de las actividades.
- Medianamente suficiente: Se considerará medianamente suficiente en caso de que se utilicen tres o cuatro técnicas en la ejecución de las actividades.
- Insuficiente: Se considerará insuficiente en caso de que se señale dos o menos técnicas en la ejecución de las actividades.

Indicador 4: Criterios de Focalización en la selección de los territorios a intervenir.

Estándar:

- Óptimo: Se considerarán óptimos en caso de que los criterios seleccionados se ajusten a los criterios de selección establecidos por el Programa.
- No Óptimo: Se considerarán no óptimos en caso de que los criterios seleccionados no se ajusten a los criterios de selección establecidos por el Programa.

Objetivo Específico N° 6:

Identificar la pertinencia de las redes sociales en las actividades implementadas del Programa “Gobierno en Terreno”.

Criterio: Pertinencia de Redes Sociales

“Entendida como la adecuación entre los requerimientos comunitarios y la frecuencia y tipo de prestaciones otorgadas por los Servicios Públicos y Privados en las actividades contempladas por el Programa “Gobierno en Terreno”.

Indicador 1: Acciones de seguimiento a las necesidades detectadas en los territorios.

Estándar:

- Suficiente: Se considerará suficiente en caso de que se lleven a cabo al menos cuatro de las actividades de seguimiento señaladas.
- Medianamente suficiente: Se considerará medianamente suficiente en caso de que se lleven a cabo tres de las actividades de seguimiento señaladas.
- Insuficiente: Se considerará insuficiente en caso de que se señale dos o menos actividades de seguimiento señaladas.

Indicador 2: Frecuencia de atenciones realizadas por los dispositivos

Estándar:

- Suficiente: Se considerará suficiente en caso de realizar entre 101 a 150 atenciones durante las actividades contempladas por el Programa en cada territorio (ferias, diálogos ciudadanos, entre otras)

- Medianamente suficiente: Se considerará medianamente suficiente en caso de realizar entre 51 a 100 atenciones durante las actividades contempladas por el Programa en cada territorio (ferias, diálogos ciudadanos, entre otras).
- Insuficiente: Se considerará insuficiente en caso de realizar entre 0 a 50 atenciones durante las actividades contempladas por el Programa en cada territorio (ferias, diálogos ciudadanos, entre otras).

Objetivo Específico N° 7:

Identificar el grado de satisfacción de las comunidades respecto de las actividades implementadas por el Programa “Gobierno en Terreno”.

Criterio: Satisfacción Comunitaria

“Se refiere al nivel de aceptación de la comunidad usuaria en cuanto a la intervención del Programa “Gobierno en Terreno”.

Indicador 1: Calidad en las atenciones realizadas por los dispositivos.

Estándar:

- Suficiente: Se considerará suficiente cuando la atención por parte de los funcionarios de los servicios públicos y privados que forman parte del Programa sea directa, empática y agradable.
- Medianamente suficiente: Se considerará medianamente suficiente cuando la atención por parte de los funcionarios de los servicios públicos y privados que forman parte del Programa sea neutral.

- Insuficiente: Se considerará insuficiente cuando la atención por parte de los funcionarios de los servicios públicos y privados que forman parte del Programa sea indirecta, poco empática y desagradable.

Indicador 2: Requerimientos comunitarios satisfechos en las actividades.

Estándar:

- Suficiente: Se considerará suficiente en caso de que hayan sido satisfechas en las actividades contempladas por el Programa tres o más de las necesidades sentidas por la comunidad. (ver criterio necesidades comunitarias, indicador tipo de necesidades comunitarias)
- Medianamente suficiente: Se considerará medianamente suficiente en caso de que hayan sido satisfechas en las actividades contempladas por el Programa dos de las necesidades sentidas por la comunidad. (ver criterio necesidades comunitarias, indicador tipo de necesidades comunitarias)
- Insuficiente: Se considerará insuficiente en caso de que hayan sido satisfechas en las actividades contempladas por el Programa una o menos de las necesidades sentidas por la comunidad. (ver criterio necesidades comunitarias, indicador tipo de necesidades comunitarias).



Capítulo IV:
Análisis e Interpretación de
datos

PRESENTACION

El presente capítulo se estructura en relación al análisis e interpretación de los datos que subyacen de la investigación evaluativa del Programa. El Modelo CIPP mediante las dimensiones de Contexto, Insumo, Proceso y Producto, proporcionará información útil respecto a la modalidad de funcionamiento del programa y los resultados alcanzados en relación a los objetivos específicos de cada dimensión.

Para un mayor enriquecimiento de los datos obtenidos, el análisis cuantitativo se complementará mediante técnicas cualitativas, las cuales permitirán realizar una interpretación del proceso de implementación a través de las percepciones de las comunidades que participaron en las actividades llevadas a cabo por el Programa “Gobierno en Terreno” en las comunas de Valparaíso y Quintero.

A raíz de lo anterior, el presente análisis permitirá una mejor comprensión del Programa en evaluación, contribuyendo en la conclusión para una posterior toma de decisiones y formulación de mejoras programáticas.

4.1 ANÁLISIS POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS

El **objetivo general** de la presente evaluación investigativa consiste en “evaluar el proceso de implementación del Programa “Gobierno en Terreno” en las comunas de Valparaíso y Quintero”.

Dicha investigación se evaluará considerando los siguientes objetivos específicos:

Dimensión Contextos:²⁶

- Identificar la metodología de trabajo del equipo técnico del Programa “Gobierno en Terreno” de la Gobernación Provincial de Valparaíso.
- Identificar las necesidades de los usuarios de las comunidades organizadas respecto a la red social comunal.

Dimensión Insumos:

- Caracterizar a los usuarios de las comunidades organizadas según variables sociodemográficas, socioeconómicas y socioeducacionales.
- Evaluar la adecuación de los recursos humanos, materiales y financieros a los requerimientos del Programa “Gobierno en Terreno”.

Dimensión Procesos:²⁷

- Identificar las iniciativas y actividades implementadas por el Programa “Gobierno en Terreno”.
- Identificar la pertinencia de las redes sociales en las actividades implementadas del “Programa Gobierno en Terreno”.

²⁶ Enfocados al proceso previo de la ejecución del Programa “Gobierno en Terreno”

²⁷ Enfocados al proceso durante la ejecución del Programa “Gobierno en Terreno”

Dimensión Producto²⁸:

- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios de las comunidades organizadas respecto de las actividades implementadas por el Programa “Gobierno en Terreno”.

Dentro de la presente evaluación se considerará relevante el análisis de la dimensión **Contexto, Insumo, Proceso y Producto**, esta última complementada prioritariamente con un análisis cualitativo.

A través de la *dimensión contexto* se identificará el contexto institucional, la población sujeto de estudio y sus necesidades, siendo posible visualizar las oportunidades para satisfacer las necesidades y diagnosticar los problemas.

En cuanto a la *dimensión insumo* el análisis de esta permitirá identificar y valorar las estrategias del Programa, la planificación de procedimientos y los presupuestos.

La tercera *dimensión proceso* permitirá pronosticar los defectos de la planificación del procedimiento o de su realización y proporcionar información para la toma de decisiones y el juzgamiento de las actividades.

Finalmente la *dimensión producto* consistirá en la recopilación de datos acerca de los logros obtenidos del Programa en función de sus objetivos y expectativas, lo cual será complementado con un análisis cualitativo obteniendo juicios y descripciones que den cuenta de esta dimensión.

²⁸ Enfocados al proceso final en la ejecución del Programa “Gobierno en Terreno”

4.2 DIMENSIÓN CONTEXTO:

4.2.1 Objetivo específico N°1: Identificar la metodología de trabajo del equipo técnico del Programa “Gobierno en Terreno” de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

Criterio: Metodología de Trabajo

En términos generales se puede establecer que para el cumplimiento de este objetivo, se determinará el criterio Metodología de Trabajo de los usuarios del Programa “Gobierno en Terreno”, mediante los siguientes subindicadores:

- Frecuencia de reuniones realizadas por el equipo técnico.
- Frecuencia de actividades de difusión realizadas por el equipo técnico.
- Medios de difusión de las actividades realizadas por el equipo técnico.
- Cantidad de dispositivos a coordinar.
- Tiempos de coordinación con los dispositivos
- Formas de coordinación con los dispositivos.
- Porcentaje de casos en seguimiento.

Tabla N° 4.1:
Frecuencia de reuniones realizadas por el Equipo Técnico del Programa

Reuniones	Frecuencia	Porcentaje
0 a 1 al mes	0	0%
2 a 3 al mes	3	100%
4 o más al mes	0	0%

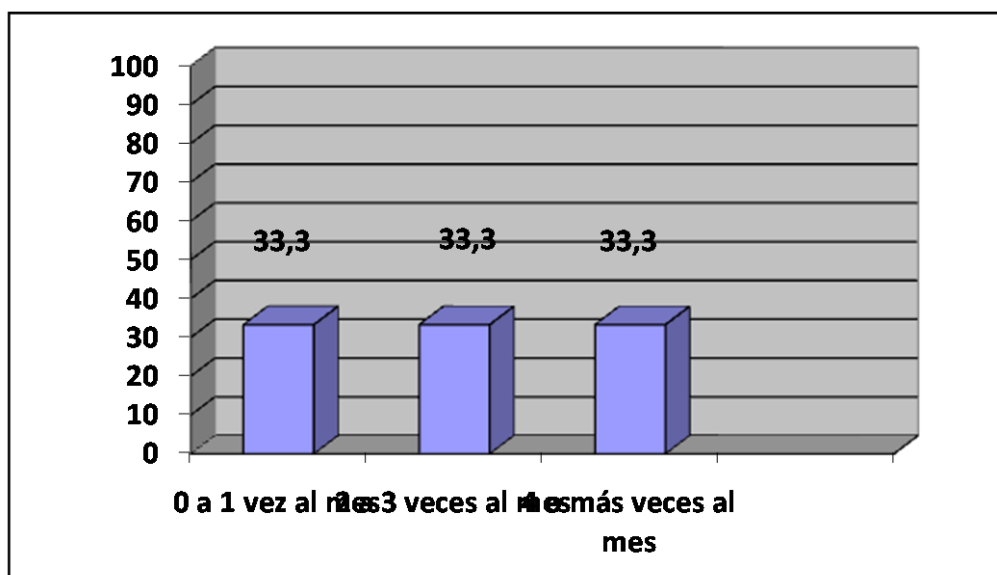
Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

La tabla anterior grafica que los tres miembros del equipo técnico del Programa manifiestan reunirse de dos a tres veces al mes con fines de planificar las actividades que contempla el Programa, lo cual es considerado por el equipo seminarista como **medianamente suficiente**.

Esto se debe a que tanto las ferias ciudadanas, diálogos y capacitaciones llevadas a cabo requieren de una gran movilización de recursos tanto humanos y materiales. Estos recursos según el criterio del equipo seminarista, necesitan ser coordinados al menos en cuatro reuniones al mes, de modo de lograr con anticipación la adherencia de los diferentes servicios públicos y privados a las actividades. Además de conseguir apoyo en el montaje de las ferias, recabar información respecto a la comunidad destinataria de los servicios, realizar actividades de difusión y ajustarse a potenciales cambios en la planificación. Estas reuniones contribuirán a la integración de propósitos y metas organizacionales y a la evaluación constante de las acciones llevadas a cabo, con fines de mejorar aquellos aspectos que presentan deficiencia.

Sin embargo se comprende que las reuniones del equipo se ven dificultadas puesto que cada uno de los miembros debe responder a la gran cantidad de demandas provenientes de su cargo. Es por ello que se recomendaría la incorporación de diversos representantes de la red social comunal de manera de poder contar con diferentes visiones, experiencias y conocimientos que contribuyan a una mayor eficacia de las acciones y a un apoyo constante en las funciones del equipo técnico del Programa. Entre estos posibles colaboradores resultaría fundamental la participación y coordinación permanente de determinados funcionarios perteneciente a la Municipalidad del departamento de la DIDECO, los cuales aportarían información exhaustiva respecto a los territorios seleccionados, dirigentes vecinales, dinámicas de las comunidades, problemáticas sociales del sector y organizaciones funcionales y territoriales presentes.

Gráfico N°4.1:
Frecuencia de actividades de difusión realizadas por el Equipo Técnico del Programa



Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

El gráfico refleja que no existió consenso en los datos obtenidos acerca de la frecuencia de las actividades de difusión realizadas por el equipo técnico, puesto que cada alternativa fue seleccionada por un solo integrante.

Es por esto que el equipo seminarista considera fundamental una mayor coordinación y claridad respecto a dicho indicador debiendo existir un parámetro similar. A su vez este indicador resulta fundamental para el logro de los objetivos del Programa, en tanto es un proceso que promueve la participación de la comunidad dando a conocer la importancia, impacto y el valor de las iniciativas llevadas a cabo. Junto con esto permite promover y explicar las actividades y objetivos del Programa a líderes comunitarios intercambiando experiencias y metodologías, con fines de socializar la información adecuándose a los medios de comunicación y al lenguaje que caracteriza a las comunidades.

De acuerdo a esto se consideraría suficiente que el equipo técnico del Programa realizará actividades de difusión tales como puerta a puerta, visitas a radios comunitarias, reuniones con líderes comunitarios, perifoneo en las comunidades, entrega de dípticos y folletos al menos **4 veces al mes**. Esta

frecuencia se recomienda ya que no se limita la difusión exclusivamente a la realización de actividades tales como ferias, diálogos y capacitaciones, sino que se recomienda la difusión del Programa en su totalidad de manera que las comunidades puedan manejar una información detallada y completa respecto a los objetivos del Programa, incorporándose a este y movilizándolo sus propios recursos. Esta situación requiere de una presencia mayor de los representantes del Programa en las comunidades, de manera de identificar las fortalezas de la comunidad y hacer uso de estas en favor al desarrollo y bienestar de los usuarios.

Comunidad				Equipo Técnico	
Medios Difusión		Frecuencia	%	Frecuencia	%
Puerta a Puerta	Si se realizo	205	82%	2	66,6%
	No se realizo	45	18%	1	33,3%
Perifoneo	Si se realizo	222	88,8%	2	66,6%
	No se realizo	28	11,2%	1	33,3%
Entrega Dípticos y Afiches	Si se realizo	142	56,8%	3	100%
	No se realizo	108	43,2%	0	0%
Otros Medios	Si se realizo	81	32,4%	2	66,6%
	No se realizo	169	67,6%	1	33,3%

Tabla N °4.2:

Medios de difusión de las actividades realizadas por el equipo técnico.

Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

La tabla anterior permite apreciar que los medios de difusión utilizados durante las actividades percibidas por los usuarios del programa “Gobierno en Terreno” el equipo técnico y los funcionarios públicos y privados, poseen una valoración **suficiente**, puesto que se señalaron las tres alternativas enunciadas.

En relación a los medios de difusión mencionados, los usuarios del programa destacan el perifoneo con un **88,8%** y el puerta a puerta con un **82%**. En menor medida señalan con un **56,8%** la entrega de dípticos y trípticos y con un **32,4%** otros medios de difusión. Sin embargo cabe destacar que en la

comuna de Quintero se señala la necesidad de llevar a cabo la difusión en sectores aldeaños tales como Loncura y villas más lejanas al centro, que de igual modo requieren orientación por parte de diversos servicios.

... yo me enteré por un asunto puntual por tema de trabajo, me dieron un folleto en la Inspección del Trabajo...ahora, yo soy de Loncura y allá nadie sabía nada, quizás falto difusión por las comunidades cercanas a Quintero porque también hay muchas dudas...

Ciudadano, Comuna de Quintero.

Por otra parte, el equipo técnico señala que el medio de difusión más utilizado para informar respecto a las actividades fue la entrega de dípticos y trípticos a la comunidad con un **100%**, y con **66,6%** se proporcionó información mediante convocatoria puerta a puerta, perifoneo y otros medios.

De acuerdo a lo anterior, se logra apreciar que un elevado porcentaje de los usuarios del programa como el equipo técnico estaba conforme con la labor de difusión de las actividades, señalando la importancia de los dípticos, folletería, perifoneo y la información entregada por el puerta a puerta. Lo anterior proporciona los canales de comunicación necesarios para la convocatoria a la comunidad permitiendo informar y orientar a los usuarios de las comunidades sobre las actividades a realizar y sus fines propios.

De esta manera se fundamenta la intervención del Programa “Gobierno en Terreno” puesto que su accionar está dirigido a realizar acciones de difusión en los territorios con el fin de coordinar el conjunto de flujos de información, diálogo e influencia recíproca existentes entre el equipo técnico del Programa y la comunidad, contribuyendo a la satisfacción de los usuarios del programa acerca de la convocatoria de las actividades. De esta manera se considera que la estrategia comunicacional del programa ha permitido fortalecer los vínculos con los diversos actores, reflejando el trabajo y potencial del programa.

...Sí...sí, considero que fueron súper buenos, que hubo harta difusión...la radios, los carteles que se pegaron en casi todos los negocios, en el consultorio, acá casi todos sabían...mas encima después paso avisando una camioneta... así que sí, por supuesto que creo que hubo harta difusión...

Ciudadano, Sector de Montedónico.

A continuación se presentara los datos obtenidos respecto a la cantidad de servicios públicos y privados con los cuales se coordina el equipo técnico a cargo del programa

Tabla N°4.3:

Cantidad de SSPP que coordinan para la realización de actividades

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3
REGISTRO CIVIL	✓	✓	✓
FONASA	✓	✓	✓
IPS	✓	✓	✓
COORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL	✓	✓	✓
BIENES NACIONALES	✓		✓
JUNJI	✓	✓	✓
FUNDACION INTEGRAL	✓		
SENAME	✓	✓	✓
INJUV	✓	✓	✓
SERNAM	✓	✓	✓
PRODEMU	✓	✓	✓
FOSIS	✓	✓	✓
CONADI	✓	✓	✓
CHILE DEPORTE	✓	✓	✓
CONACE	✓	✓	✓
SERNAC	✓	✓	✓
SENCE	✓	✓	✓
JUNAEB	✓	✓	✓
DEPTO. PROVINCIAL DE EDUCACIÓN	✓	✓	✓
CONAMA	✓	✓	✓
CONAF	✓	✓	✓
SERVIU/MINVU	✓	✓	✓
PATRONATO LOCAL DE REOS VALPARAÍSO	✓	✓	✓
CARABINEROS DE CHILE	✓	✓	✓
POLICÍA DE INVESTIGACIONES	✓	✓	✓

MUNICIPALIDADES	✓	✓	✓
SEREMI DE GOBIERNO	✓	✓	✓
ESVAL	✓	✓	✓
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE VALPARAÍSO	✓	✓	✓

Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

De acuerdo a la tabla expuesta se considera **suficiente** la cantidad de servicios públicos y privados con los cuales se coordina el equipo técnico a cargo del programa puesto que gestionan las actividades con más de **veinte servicios públicos y privados**.

Dicha gestión adquiere relevancia al momento de desarrollar las iniciativas en tanto se considera óptimo que se contemplen una gran cantidad de servicios, puesto que las comunidades requieren la satisfacción de innumerables necesidades, ampliando de esta forma la red social comunal y otorgando diferentes beneficios para quienes los desean.

Cabe destacar la convocatoria y difusión de las actividades desarrolladas, tales como *Plazas "Gobierno en Terreno", diálogos ciudadanos, muestras culturales, entrega de proyectos, visita a obras de relevancia y jornadas de formación*, se llevan a cabo mediante la información directa a las organizaciones e instituciones colaboradoras que funcionan en la localidad, al municipio respectivo y a la red de organizaciones sociales relacionadas con los Servicios públicos y privados participantes. Asimismo se complementa paralelamente con organizaciones colaboradoras de la localidad (organizaciones sociales y municipios).

Tabla N° 4.4:
Tiempos de coordinación

Tiempos de coordinación	Funcionarios Públicos y privados		Equipo Técnico	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Un mes de anticipación	23	21,1%	0	0%
Quince días de anticipación	54	49,5%	2	66,6%
Una semana de anticipación	28	25,7%	1	33,3%

Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

La siguiente tabla comparativa demuestra la antelación de los servicios públicos y privados y el equipo técnico para la consecución de las actividades contempladas por el programa. De acuerdo a los datos aportados por ambas unidades de análisis se observa que los tiempos de coordinación se considera **medianamente suficiente**.

Lo anterior responde a que por un lado un **49,5%** de los funcionarios públicos y Privados indican establecer contacto con quince días de anticipación con el equipo técnico a cargo del programa. Cifras coincidentes se logran visualizar en el equipo técnico, ya que un **66,6%** declaró coordinarse con quince días de antelación con los funcionarios, es decir, dos de tres de los coordinadores del equipo a cargo del programa manifestó lo anteriormente expuesto.

De esta manera se aprecia que ambos sujetos solo se coordinan con dos semanas de anticipación lo cual podría afectar las actividades que se contemplan al considerarse un tiempo reducido para que estos últimos dispongan del personal y de los recursos materiales necesarios para entregar una óptima atención que responda a las altas demandas de cada servicio.

Cabe señalar que los funcionarios no tienen mayor injerencia en la coordinación del programa, pues es el equipo técnico el encargado de mantener una periodicidad suficiente para realizar las gestiones necesarias que permitan una mayor eficacia y eficiencia en las actividades.

Por lo anterior se considera efectiva una coordinación que contemple un mes de antelación. Esto responde a que durante este lapso se puede establecer una noción parcial de cuantos servicios públicos y privados participaran en las actividades, teniendo tiempo necesario para la aplicación de un plan de contingencia en caso de que alguna coordinación no sea posible de efectuar. En consecuencia, se estima que durante el tiempo sugerido existe una mayor posibilidad de realizar modificaciones frente a cualquier contingencia que pueda surgir incorporando las sugerencias y peticiones de cada servicio.

De igual forma al llevar a cabo las gestiones con un mes de anticipación propicia a que exista un mayor compromiso y resguardo por parte del equipo

técnico a la hora de establecer un nexo con alguna entidad u organismo, pues se mantendrá informado a las instituciones colaboradas con el tiempo suficiente para que estas adapten sus tiempos de trabajo y logren contribuir de manera satisfactoria a las actividades que contempla el programa.

Tabla N° 4.5:
Comparación de Formas de coordinación

Formas de coordinación con los SPP		Porcentaje	Porcentaje
		Funcionarios SPP	Equipo Técnico
e-mail	Si utiliza	80.9%	66.6%
	No utiliza	19%	33.3%
Teléfono	Si utiliza	59%	66.6%
	No utiliza	40.9%	33.3%
Carta certificada	Si utiliza	20%	66.6%
	No utiliza	80%	33.3%
Personalmente	Si utiliza	38%	0%
	No utiliza	62%	0%

Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

En relación a la tabla, se puede establecer que las formas de coordinación entre ambas unidades de análisis son **suficientes**, puesto que el medio de coordinación más utilizado es a través de e-mail con un **80.9%** en los funcionarios y **66.6%** en el equipo técnico, lográndose inferir que es un medio efectivo para organizar e informar acerca de las actividades a ejecutar por el programa. Se considera que esta vía comunicación es un medio expedito que suple la falta de recursos humanos en el equipo técnico del programa. Sin embargo, este medio posee desventajas tales e-mail mal remitido, desfase en el tiempo de envío, entre otras. A su vez dificulta la coordinación directa y la priorización de reuniones de trabajo.

Por lo anterior se considera que realizar coordinaciones personalmente reforzaría y daría formalidad a las actividades planificadas, en tanto se lograría un vínculo directo con los servicios participantes promoviendo el planteamiento de dudas, aportes y propuestas tanto en la planificación y el desarrollo de las actividades.

Tabla N°4.6:
Porcentaje de casos en seguimiento

Porcentaje de casos en seguimiento	Frecuencia	Porcentaje
De 0% a 33% de los casos	3	100%
De 34% a 66% de los casos	0	0%
De 67% a 100% de los casos	0	0%

Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

Mediante la tabla, se puede establecer que el porcentaje de casos en seguimiento es **Insuficiente**, puesto que el promedio es de **12.6%** encontrándose en el rango de 0 a 33% de los casos. Es importante señalar que los porcentajes señalados fueron 10%, 13% y 15%, del total de 3 personas encuestadas.

Lo anterior permite dar cuenta de la deficiencia en el seguimiento de los casos por parte del programa, ya que a pesar de que en su objetivo no se establece la necesidad y compromiso de monitoreo en el tiempo, en su metodología de trabajo si se contemplan dichas acciones. Se establece que posterior al desarrollo de Plazas “Gobierno en Terreno” y actividades complementarias se remitirá un informe que dará énfasis a aquellos aspectos destacables y posibles de mejorar en futuras jornadas y en especial aquellos trámites diferidos o pendiente por cada actividad (tabla de compromisos/acuerdos y tareas con plazos y responsables). Asimismo se destaca que el análisis, seguimiento, derivación de las consultas será responsabilidad del equipo ejecutivo del programa y de la OIRS de la Gobernación Provincial de Valparaíso, quien dará cuenta del nivel de respuesta de los Servicios en el Comité Técnico Asesor.

4.2.2 Objetivo específico N° 2: Identificar las necesidades de los usuarios de las comunidades organizadas respecto a la red social comunal.

Criterio: Necesidades Comunitarias

En términos generales se puede establecer que para el cumplimiento de este objetivo, se determinara el criterio Necesidades Comunitarias de los usuarios del Programa “Gobierno en Terreno”, mediante los siguientes subindicadores:

- Tipos de necesidades comunitarias
- Factores obstaculizadores entre la comunidad y servicios públicos o privados, en relación a la solución de las necesidades comunitarias.

Tabla N°4.7:
Tipos de necesidades comunitarias

Necesidades		Frecuencia	Porcentaje
Habitacionales	Si posee	97	38,8%
	No posee	153	61,2%
Jurídicas	Si posee	38	15,2%
	No posee	212	84,8%
Previsionales	Si posee	56	22,4%
	No posee	194	77,6%
Laborales	Si posee	136	54,4%
	No posee	114	45,6%
Seguridad social	Si posee	91	36,4%
	No posee	159	63,6%
Educacional	Si posee	73	29,2%
	No posee	177	70,8%
Salud	Si posee	113	45,2%
	No posee	137	54,8%
Seguridad Ciudadana	Si posee	148	59,2%
	No posee	102	40,8%

Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

La siguiente tabla permite apreciar el tipo de necesidades percibidas por los usuarios del Programa “Gobierno en Terreno”, entregando información acerca de los problemas y elementos que se consideran un impedimento para el desarrollo individual y grupal de las comunidades.

En relación a las necesidades antes declaradas se presenta una **alta** presencia de ellas en la medida que se reconocen seis o más necesidades comunitarias. Esto justifica la intervención por parte del Programa ya que este contempla entre sus criterios de focalización la situación de vulnerabilidad, entendida esta como una condición de riesgo e indefensión presente o potencial que implica la imposibilidad actual de sostenimiento y desarrollo y una debilidad a futuro a partir de esta incapacidad.

De acuerdo a los cuestionarios aplicados a los usuarios del Programa es posible observar que un **59,2%** reconoce como una de sus mayores necesidades la **seguridad ciudadana**, en tanto se manifiestan altos índices de delincuencia y drogadicción en el sector. Por tanto son esperadas acciones y actividades que promuevan ambientes de vida caracterizados por la armonía, paz y la vivencia cotidiana de la seguridad, empoderando a los usuarios acerca de los derechos y deberes que preserven la tranquilidad individual y colectiva de la sociedad ante peligros que pudieran afectarla.

...Me gustaría que trataran el tema de seguridad ciudadana...porque acá Quintero igual hay delincuencia, droga, robos y sobre todo en las villas de los alrededores al centro así que la actividad de la noche que me dijeron de Chile Seguro va a estar súper buena y que la PDI se haya puesto acá en Quintero ayuda mucho más...

Ciudadano, Comuna de Quintero

A su vez un **54,4%** de los encuestados declara poseer **necesidades laborales** ya que se encuentran cesantes o perciben remuneraciones insuficientes, siendo necesarias capacitaciones laborales a ambos sexos que preparen, desarrollen e integren a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el desempeño en sus futuros empleos.

...capacitación, unos tres programas de capacitación para trabajo que yo he propuesto bastante tiempo como dirigente social que son carpintería en obra gruesa, gasfitería y soldadura y ojalá se pudieran instalar con un móvil que antes estaba acá, era un móvil como una micro totalmente alejada donde podían estudiar y no tenía que bajar, porque el sector donde vivimos nosotros que viene a ser la punta del cerro es un lugar entre rural y semi rural porque no tenemos todos los servicios que tienen que tener una población rural, es complicado...eso sería urgente, capacitación para la población más vulnerable que son los jóvenes...y las mujeres jefas de hogar, aquí las mujeres son las que llevan las cosas al hogar...

Dirigente, Sector de Montedónico.

Un **45,2%** de los encuestados declara poseer **necesidades de salud**, siendo importante fortalecer la relación con los establecimientos de salud lo cual evitaría la existencia de incomunicación, aislamiento social, desinformación de planes y beneficios entre otros. De esta manera, se considera relevante la realización de diálogos ciudadanos entre la comunidad y centros de salud, fortaleciendo los vínculos con el Consejo Local de Salud y las organizaciones tanto funcionales como territoriales, con el fin de mejorar la calidad en la atención y las prestaciones en salud.

...mira yo te voy a poner un caso de salud...aquí tu te levantas a las 6 de mañana para ir a atenderte y te encuentras con que hay un solo médico para atender a nueve números ¿tu lo encuentras bueno eso?, mira antiguamente cuando estaba el otro director yo me atendía seguido porque sufro una artrosis generalizada y nadie me da trabajo por mi enfermedad, entonces antes me cubrían todos los remedios pero ahora resulta que el Auge no me cubre todos pero no me explican nada y eso es lo que vengo a consultar...

Ciudadano, Comuna de Quintero

Finalmente las necesidades menos declaradas por la comunidad son **necesidades habitacionales** con un 38,8%, **necesidades de seguridad social** con un 36,4%, **educacionales** con un 29,2%, **previsionales** con un 22,4% y **jurídicas** con un 15,2%, las cuales son igualmente relevante al momento de intervenir en la medida que afectan en el sentimiento de indefensión y de pobreza efectiva o potencial de las comunidades. Cabe destacar que dentro de la opción otras necesidades, esta fue mayormente mencionada por los usuarios de la comuna de Quintero refiriéndose

principalmente a la problemática ambiental ocasionada por la presencia de refinería Aconcagua, planta de lubricantes Copec entre otros.

Tabla N°4.8:

Factores Obstaculizadores que impiden la solución de las necesidades comunitarias

Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

La siguiente tabla permite apreciar los factores obstaculizadores entre

Factores		Frecuencia	Porcentaje
Lejanía de Domicilio	Si considera	99	39,2%
	No considera	151	60,8%
Falta de Información	Si considera	98	39,6%
	No considera	152	60,4%
Burocracia	Si considera	109	43,6%
	No considera	141	56,4%
Ausencia de personal necesario	Si considera	61	24,4%
	No considera	189	75,6%
Otros	Si considera	39	15,6%
	No considera	211	85,4%

los servicios públicos y privados percibidos por los usuarios del Programa “Gobierno en Terreno”, existiendo una valoración **alta** de estos, pues se reconocen cuatro o más factores obstaculizadores.

Entre los factores mencionados destaca la burocracia de los servicios públicos y privados con un **43,6%**. Los usuarios manifestaron una excesiva tramitación y baja resolutivez de sus problemáticas en las dependencias de los diferentes servicios de la comuna, lo cual conlleva a una complicación y lentitud en la realización de las gestiones.

De lo anterior se desprende que para la comunidad la red social comunal, conformada por el conjunto de servicios públicos y privados y el mundo de lo social debe abrirse para brindar soluciones más integrales a quienes, por razones de vulnerabilidad social y lejanía de los servicios intentan integrarse a la sociedad. De este modo con el accionar del Programa “Gobierno en Terreno” se logra disminuir esta deficiencia del sistema, acercando

mediante ferias ciudadanas y diálogos a las comunidades y los servicios públicos, promoviendo una participación activa y la expresión de los requerimientos comunitarios de manera directa y más rápida.

...porque de por sí cuando uno va a una oficina es más el protocolo, que hay que venir otra fecha o hay mucha gente y como uno viaja de Quintero para Viña tiene que aguantarse no más y esperar...entonces que hayan venido para acá los hace más cercanos y ayuda harto a la gente que aunque quiera por plata o porque trabaja simplemente no puede faltar por tantas horas al trabajo po...

Ciudadano, Comuna de Quintero.

Por otro lado la falta de información presenta un **39,6 %** lo cual refleja que gran cantidad de los usuarios desconoce las prestaciones, beneficios y ofertas de la red social comunal afectando a la resolución de sus problemáticas y provocando desconfianza, aislamiento de la comunidad y disminución de la interacción recíproca. Junto con dicho indicador la lejanía del domicilio de los usuarios con los servicios públicos y privados manifiesta un porcentaje similar de un **39,2%**, afectando principalmente a los usuarios de Quintero quienes deben viajar a la comuna de Viña del Mar a realizar sus trámites, viéndose esto muchas veces dificultado por motivos laborales y económicos.

De esta manera se fundamenta la intervención del Programa en tanto uno de sus criterios de focalización es la desinformación comunitaria y la lejanía de domicilio, promoviendo a través de sus actividades el acercamiento de los organismos a las poblaciones, a través de orientación respecto a programas, políticas, beneficios u otros, visitas a terreno, seguimiento de casos, operativos masivos, entre otros con la finalidad de que las comunidades puedan gozar de un acceso equitativo a las diversas oportunidades otorgadas por la red social. De acuerdo a los entrevistados con dichas actividades se contribuiría a la superación de situaciones de vulnerabilidad presentes en los territorios, tales como delincuencia, drogadicción, pobreza, familias con mujeres jefas de hogar, cesantía entre otras.

...mmm...el Registro Civil, Sernam, Servicio de Salud, Fonasa, Municipalidad...porque igual cuando uno baja está lleno todo...aquí en el sector hay mucha gente que esta desinformada y no sabe adónde ir cuando tiene un problema...

Ciudadano, Sector de Montedónico.

...muy buena, porque por ejemplo hay gente que acá como te das cuenta no tiene plata para viajar a Viña a hacer sus trámites, por ejemplo acá tenemos un solo banco en donde los dueños hacen lo que quieren, recién hay una oficina del INP que esta funcionando y hace poco se puso una caja de compensación...aquí se podrá encontrar bonito para el turista que viene pero hay gente muy pobre y con esto la gente tiene más información y una idea donde puede solucionar lo que necesita, ya sea Serviu o otros.....

Ciudadano, Comuna Quintero

4.3 DIMENSIÓN INSUMO:

4.3.1 Objetivo específico N°1: Caracterizar a los usuarios de las comunidades organizadas según variables sociodemográficas, socioeconómicas y socioeducacionales.

En términos generales se puede establecer que para el cumplimiento de este objetivo, se determinara el **criterio caracterización comunitaria** de los usuarios del Programa “Gobierno en Terreno”, mediante los siguientes subindicadores:

- Caracterización socio demográfica.
- Caracterización socio económica.
- Caracterización socio educacional.

a) Caracterización Socio demográfica

Para efectos de este análisis la caracterización de la población total de usuarios encuestados se determinara de acuerdo a los siguientes subindicadores Edad, Sexo, Estado Civil y Ocupación de los usuarios del Programa “Gobierno en Terreno” de las comunas de Valparaíso y Quintero.

En base a la información entregada en la Feria Ciudadana de la Población Montedónico (comuna Valparaíso), en la capacitación llevada a cabo en la Población Montedónico (comuna Valparaíso), Feria ciudadana Liceo

Eduardo de la Barra (comuna Valparaíso), Diálogos ciudadanos Liceo Eduardo de la Barra (comuna Valparaíso) y Feria ciudadana en la Comuna de Quintero, los resultados son los siguientes:

Tabla N°4.9:
Rangos de Edad

Rango de Edad	Frecuencia	Porcentaje
17-20 años	83 personas	33,2%
21-30 años	35 personas	14%
31-40 años	39 personas	15,6%
41-50 años	33 personas	13,2%
51-60 años	32 personas	12,8%
61-70 años	23 personas	9,2%
71-75 años	5 personas	2%

Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

En base a la tabla anterior, se puede establecer que del 100% de usuarios encuestados un **33,2%** de los usuarios se encuentra en el rango de 17 a 20 años, seguidamente con un **15,6%** en el rango de 31 a 40 años, consecutivamente con un **13,2%** de 41 a 50 años, presentándose la menor cantidad de usuarios en los rangos de 61 a 70 años y de 71 a 75 años de edad.

Lo anterior permite establecer que las actividades desarrolladas presentan mayor cantidad de usuarios pertenecientes a la etapa de adolescencia²⁹ (13 a 22 años) lo cual responde a que dos de las actividades evaluadas se realizaron en un establecimiento educacional que presenta estudiantes de 14 a 18 años aproximadamente, incidiendo en el aumento de este rango etario. No obstante a esto se considera adecuada la focalización de dicha población debido a las problemáticas de delincuencia, drogadicción, embarazo adolescente, violencia en la pareja, deserción escolar entre otras que afectan a dicho grupo etario influyendo muchas veces en la capacidad para fortalecer sus habilidades y establecer vínculos sociales significativos que les

²⁹ Newman y Newman (1985) "Desarrollo del niño". Editorial Limusa: México.

permitan sentirse validados por su entorno y la sociedad. De esta manera los diálogos realizados en torno a las temáticas de responsabilidad penal juvenil, violencia en el pololeo y Programa Auge se consideran atingentes al proporcionar información y oportunidades que faciliten el manejo de determinados riesgos.

Por otra parte, la menor cantidad de usuarios participantes se encuentra en la etapa de Adultez Tardía (61 y más años), lo cual refleja un desinterés por parte de ese grupo etario siendo necesario contemplar en las actividades o lineamientos del Programa iniciativas que integren y acojan las necesidades de este grupo y que promuevan su participación continua en las cuestiones sociales, económicas, culturales y espirituales, sin encontrarse limitados a la funcionalidad y destrezas del adulto mayor.

Tabla N°4.10:

Género

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	181 personas	72,4%
Masculino	69 personas	27,6%
Total	250 personas	100%

Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

De acuerdo a la tabla anterior, se puede establecer que del 100% de usuarios encuestados un **72.4%** de los usuarios son de género femenino y un **27.6%** son de género masculino. Lo anterior permite establecer que el género femenino ajusta preferentemente sus intereses y necesidades con los lineamientos del programa, el cual contempla postulaciones a proyectos de FOSIS, apoyo en situaciones de maltrato a la mujer, información respecto a subsidios maternales, becas estudiantiles, entre otros. A su vez la alta presencia del género femenino responde a la gran cantidad de dueñas de casa y jefas de hogar presentes en el sector.

A diferencia de lo anterior el género masculino presenta una baja participación en las actividades evaluadas, lo cual podría responder a que los horarios de la realización de estas coinciden con las jornadas laborales de los

usuarios y a la falta de iniciativas que permitan motivar la participación del género como capacitaciones laborales, capacitaciones respecto a derechos laborales y de salud entre otros.

Tabla N°4.11:
Estado Civil

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Casado	78 personas	31,2%
Divorciado	3 personas	1,2%
Separado de Hecho	22 personas	8,8%
Viudo	8 personas	3,2%
Soltero	139 personas	55,6%
Total	250 personas	100%

Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

De acuerdo a la tabla anterior, se puede establecer que del 100% de usuarios encuestados un **55,6%** de los usuarios son solteros, seguidamente un **31,2%** son casados, posteriormente un **8,8%** de usuarios de encuentran separados de hechos y finalmente con porcentajes menores al **4%** se encuentra el estado civil de viudo y divorciado.

Lo anterior permite establecer que más del 50% de los usuarios encuestados son solteros, resultados que se ven influenciados por la gran cantidad de estudiantes encuestados. Por otra parte, existe un importante porcentaje de usuarios casados que participan de las actividades permitiendo inferir que las acciones y actividades del programa armonizan con los intereses y necesidades de ambos estados civiles respondiendo a sus múltiples necesidades.

Tabla N°4.12:
Ocupación

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Comerciantes y vendedores	28 personas	11,2%
Obrero y trabajadores asimilados	21 personas	8,4%
Empleado domestico	16 personas	6,4%
Estudiante	81 personas	32,4%
Dueña de casa	31 personas	12,4%
Fuerzas Armadas	0 personas	0%
Personal administrativo	4 personas	1,6%
Profesional, técnico y trabajador asimilado	5 personas	2%
Otra ocupación	64 personas	25,6%
Total	250 personas	100%

Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

De acuerdo a la tabla anterior, se puede establecer que del 100% de usuarios encuestados un **32,4%** son *estudiantes*, seguidamente un **25,6%** pertenecen a *otra ocupación*, **12,4%** son *dueñas de casa*, **11,2%** son *comerciantes y vendedores*, **8,4%** son *Obreros u trabajadores asimilados*, **6,4%** pertenece a la categoría de *empleado domestico* y finalmente con un porcentaje menor al **2%** se encuentra el *personal administrativo* y la categoría de *Profesional, técnico y trabajador asimilado*.

Lo anterior permite establecer que más del 30% de los usuarios encuestados son estudiantes, lo cual se puede ver influenciado por las dos actividades realizadas en un establecimiento educacional. De acuerdo a esto el Programa se considera positivo en tanto permite el empoderamiento de aquellos derechos y deberes de este grupo etario, siendo fundamental el acceso a información y comunicación con el objetivo de romper con aquellas barreras sociales e institucionales que dificultan su desarrollo.

Seguidamente se encuentra con un **25,6%** otra ocupación, la cual corresponde a jubilados, cesantes y desempleados. Esto manifiesta la real necesidad de responder a los requerimientos de ambas ocupaciones, siendo necesario en la primera de ellas el mejoramiento de la calidad de vida de los adultos mayores permitiendo que su presente sea más satisfactorio en el plano material, personal y social conllevando así un futuro menos incierto. Asimismo la construcción de redes sociales formales e informales más amplias y heterogéneas como clubes de adultos mayor, amigos y vecinos generan relaciones de recíproco apoyo afectivo y materiales, las cuales muchas veces en caso de ausencia de la familia representan un sostén emocional que mitigan las dificultades que se experimentan en la vejez sobrellevando momentos de soledad.

En cuanto a los cesantes y desempleados el Programa contribuye mediante su coordinación con Sence a aumentar la empleabilidad de las personas a través de la aplicación de políticas públicas e instrumentos para el mercado de la capacitación e intermediación laboral, que propenda al desarrollo de un proceso de formación permanente. Esta tarea la realiza por medio de un programa de becas de capacitación financiadas con recursos públicos.

Tabla N°4.13:
Resumen Criterio Socio demográfico

Sub indicadores	Características socio demográficas de los usuarios encuestados
Rango de Edad	17-20 años
Sexo	Femenino
Estado Civil	Soltero
Ocupación	Estudiante

Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

b) Caracterización Socio económica

A continuación se analizarán los datos referentes a la caracterización socio económica mediante los sub indicadores de Ingresos familiares mensuales y prestaciones u beneficios públicos o privados que perciben los usuarios del Programa “Gobierno en Terreno” de las comunas de Valparaíso y Quintero.

Tabla N°4.14:
Ingresos mensuales

Ingresos mensuales	Frecuencia	Porcentaje
No percibe ingresos	0 personas	0%
0 a \$50.000	0 personas	0 %
\$51.000 - \$100.000	8 personas	3,2%
\$101.000 - \$150.000	30 personas	12%
\$151.000 - \$200.000	138 personas	55,2%
\$201.000 o más	74 personas	29,6%
Total	250 personas	100%

Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

De acuerdo a la tabla anterior, se puede establecer que del 100% de usuarios encuestados un **55,2%** percibe ingresos mensuales dentro del rango de \$151.000 - \$200.000, seguidamente un **29,6%** percibe ingresos mensuales dentro del rango de \$201.000 o más, consecutivamente un **12%** percibe ingresos dentro del rango de \$101.000 - \$150.000, inmediatamente un **3,2%** percibe ingresos dentro del rango de \$51.000- \$100.000 y finalmente no se presenta ningún caso que perciba ingresos menores a \$101.000.

Lo anterior permite inferir que más del 50% de los usuarios del programa perciben bajos ingresos familiares, puesto que no superan los \$200.000. Dicha situación permite dar cuenta de un deficiente poder adquisitivo de consumo, de la calidad material de vida, nivel cultural, nivel educacional y estilo de vida pudiendo afectar a su vez en los niveles de salud física y psíquica.

Esto último se puede evidenciar en elevados niveles de angustia, insatisfacción, problemas en la dedicación al trabajo, baja en la autoestima, falta de confianza, somatizaciones y predisposición a conductas delictivas.

Sin embargo, se reconoce que existe un desconocimiento respecto a otros aspectos que influyen en el aspecto socioeconómico de los usuarios, tales como número de hijos, existencia de enfermedades, tenencia de la vivienda, entre otros, lo cual impide dar una mirada más holística y decisoria de la realidad socioeconómica de los usuarios del Programa.

Tabla N°4.15:
Prestaciones o beneficios públicos o privados

Prestaciones o Beneficios públicos o privados		Frecuencia	Porcentaje
Pensión Básica Solidaria	Si recibe	6 personas	2,4%
	No recibe	244 personas	97,6%
Subsidio de Agua Potable	Si recibe	74 personas	29,6%
	No recibe	176 personas	70,4%
Subsidio Único Familiar	Si recibe	22 personas	8,8%
	No recibe	228 personas	91,2%
Beneficiario de otro tipo de subsidio gubernamental	Si recibe	6 personas	2,4%
	No recibe	244 personas	97,6%
Otra prestación o beneficio	Si recibe	50 personas	20%
	No recibe	200 personas	80%

Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

De acuerdo a la tabla anterior, se puede establecer que del total de usuarios encuestados un **29,6%** recibe Subsidio de Agua Potable (SAP), seguidamente un **20%** recibe otra prestación o beneficio, consecutivamente un **8,8%** percibe Subsidio Único Familiar, inmediatamente un **2,4%** recibe Pensión Básica Solidaria y finalmente un **2,4%** recibe otro tipo de subsidio gubernamental.

De acuerdo a lo antes señalado el Subsidio de Agua Potable es aquel beneficio que presenta el mayor porcentaje, lográndose establecer que existe una gran cantidad de hogares de escasos recursos o pertenecientes a Chile Solidario que han sido encuestados por la FPS y que han podido acceder a

este beneficio al habitar permanentemente una vivienda en la comuna, al encontrarse informados de dichos subsidios y al cumplir con los requisitos establecidos.

Es importante mencionar que el bajo porcentaje de usuarios beneficiarios de la Pensión Básica Solidaria representa una problemática social evidente a resolver. Se considera que el Programa a través de sus plazas ciudadanas responde de manera pertinente a dicha problemática, facilitando la aplicación de la Ficha de Protección Social de manera inmediata, realizando la entrega de puntajes y entregando información respecto a la utilidad de dicho instrumento en el acceso a pensiones y otros beneficios.

En definitiva, se considera que los subsidios, beneficios y prestaciones públicas y privadas, son mecanismos positivos para paliar la condición de pobreza o de vulnerabilidad social de aquellas familias. Sin embargo, se estima que el Programa debería potenciar aquellas actividades que permitan salir del círculo de la pobreza, mediante el empoderamiento de las comunidades, capacitaciones y actividades que promuevan la sustentabilidad y mayores oportunidades para el mejoramiento de las condiciones de vida de sus usuarios.

c) Caracterización Socio educacional

A continuación se analizarán los datos referentes a la caracterización socio educacional de los usuarios del Programa “Gobierno en Terreno” de las comunas de Valparaíso y Quintero.

Tabla N°4.16:
Nivel Educativo

Nivel Educativo	Frecuencia	Porcentaje
Sin educación	0 personas	0%
Educación Básica Incompleta	10 personas	4%
Educación Básica completa	31 personas	12,4%
Educación Media Incompleta	126 personas	50,4%
Educación Media completa	78 personas	31,2%
Educación Superior/ Técnica completa	5 personas	2%
Total	250 personas	100%

Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

En base a la tabla anterior, se puede establecer que del 100% de usuarios encuestados un **50,4%** de los usuarios alcanzó solo la Educación Media Incompleta, seguidamente con un **31,2%** la Educación Media Completa, consecutivamente un **12,4%** alcanzó la Educación Básica Completa, con un **4%** la Educación Básica Incompleta, con un **2%** la Educación Superior/ Técnica completa y finalmente presentándose un nulo porcentaje de analfabetismo.

De acuerdo a lo anterior se logra apreciar la posibilidad de existencia de dos escenarios, el primero de ellos permite inferir que el **50,4%** está cursando la Educación Media lo cual conlleva un alto porcentaje de usuarios con Educación Media Incompleta lo cual coincidiría con las características socio demográficas antes analizadas (**32,4%** son estudiantes). El segundo escenario permite establecer la existencia de un bajo nivel educativo en los usuarios del Programa, en tanto la mayor cantidad de casos se presenta en la educación Media Incompleta, pudiendo ser influido por una situación socioeconómica baja, bajo nivel educativo de los padres, falta de apoyo familiar, bajo desempeño docente, ausencia de políticas integrales, falta de apuesta por la educación como elemento del desarrollo, entre otros.

Se considera conveniente y eficaz la labor desarrollada por el Programa en tanto permite disminuir la vulnerabilidad social de aquellos usuarios con bajo nivel educacional, mediante aquellas actividades dirigidas a aumentar las destrezas, habilidades y conocimientos sobre oficios u empleos. Sin embargo se considera que la cantidad de capacitaciones brindadas son bajas para la magnitud de la problemática social.

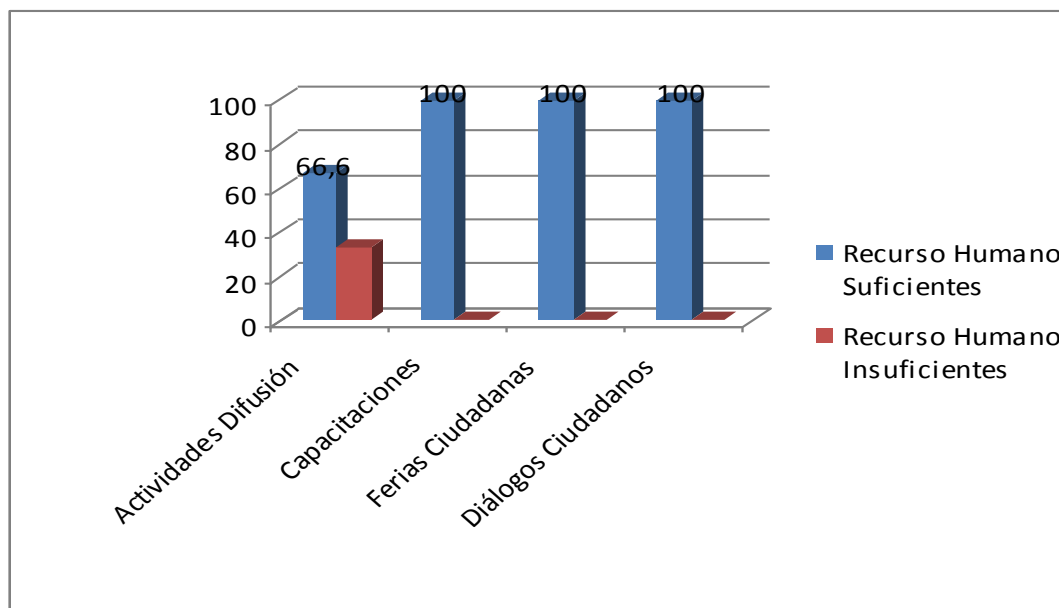
4.3.2 Objetivo Específico N° 2: Evaluar la adecuación de los recursos humanos, materiales y financieros a los requerimientos del Programa “Gobierno en Terreno”.

Criterio: Pertinencia de recursos

En términos generales se puede establecer que para el cumplimiento de este objetivo, se determinara el criterio pertinencia de recursos del Programa “Gobierno en Terreno”, mediante los siguientes subindicadores:

- Adecuación de la cantidad de recursos humanos de acuerdo a las actividades contempladas por el programa.
- Idoneidad de la información entregada por el equipo técnico del programa y de los funcionarios de los dispositivos.
- Adecuación de los recursos Materiales disponibles en relación a las necesidades del programa.
- Optimización del recurso financiero en relación al costo total requerido

Gráfico N°4.2:
Adecuación de la cantidad de Recursos Humanos



Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

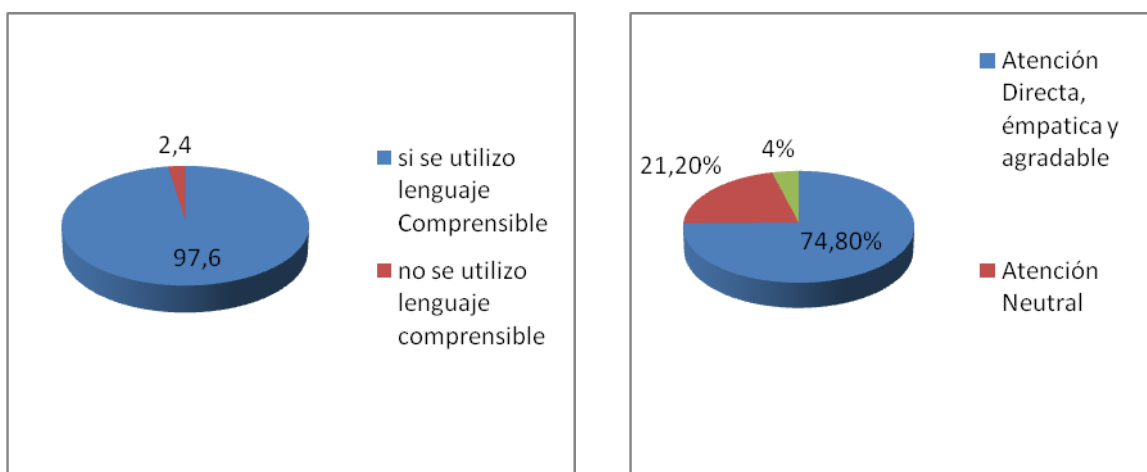
El gráfico expuesto presenta la adecuación de los recursos humanos existentes para cada una de las actividades desarrolladas por el Programa, considerándolo según el equipo técnico **suficiente** puesto que se señala una adecuación entre los recursos disponibles y necesarios en **tres o más de las actividades** contempladas.

De acuerdo a lo anterior se ve reflejado en un 100% la adecuación de los recursos humanos en actividades como las *capacitaciones*, *ferias ciudadanas* y *diálogos ciudadanos*, pues se contempla un número de personal apto al disponer de seis personas a cargo de la implementación de las actividades. De acuerdo a lo anterior se considera un coordinador del Programa, quien está a cargo de organizar y planificar las actividades en conjunto con el jefe de Gabinete, un encargado de montaje responsable de traslado de material mobiliario e instalación de toldos y luminarias en caso de ser necesario, una persona encargada de perifoneo, un encargado de OIRS, una persona encargada de la amplificación y por último personal capacitado y especializado para instruir en los diversos diálogos y capacitaciones que son realizadas por el Programa.

Cabe señalar la importancia que posee el recurso humano en la eficiente realización de las actividades, pues este permite llevar a cabo los avances, logros y errores del Programa. Además se debe considerar el personal adecuado, con la combinación correcta de conocimientos y habilidades, encontrándose en el lugar y en el momento propicio para desempeñar el trabajo necesario.

Gráfico N°4.3:

Idoneidad de la información entregada por el equipo técnico y funcionarios del Programa



Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

El siguiente gráfico demuestra la opinión que poseen los **usuarios** pertenecientes a las comunas de Valparaíso y Quintero sobre la calidad de atención que otorgaron los diversos funcionarios del ámbito público y privado, como también el equipo técnico en las distintas actividades realizadas por el programa. Lo anterior se vislumbró de acuerdo a dos preguntas efectuadas a los usuarios, la primera corresponde al *lenguaje utilizado* y la segunda a la *resolutividad de dudas*. En relación a estas se considera **suficiente** la idoneidad de la información entregada.

Lo anterior se ve reflejado en un **98%** de los encuestados los cuales manifestaron sentirse satisfechos con la atención otorgada, clasificándola como **idónea**, en tanto se utilizó un **lenguaje comprensible y claro**, es decir se privilegió el uso de un vocabulario adecuado sin mayores tecnicismos que

permitiera entender las respuestas manifestadas por los actores que desarrollaron las diversas actividades ejecutadas por el Programa.

...En eso le puedo hablar puras maravillas, porque a mi me atendieron súper bien a mi hija igual, el caballero que nos atendió fue súper amable y nos resolvió todas las dudas que teníamos....

Dirigente, Comuna de Quintero.

...Claro que si...los resuelve los problemas, quizás no todos pero si una gran parte...por ejemplo ese día se informó, se encuestó, se sacó tarjetas, todo eso contribuye a las problemáticas comunitarias de acá del sector...

Ciudadano, Sector de Montedónico.

Asimismo un **90 % de la comunidad** declaró que le fueron **resueltas sus dudas** según el eje temático de las actividades y el tiempo disponible de cada servicio lo cual se convirtió en un agente clave para generar la confianza entre la comunidad y los funcionarios de cada organización. Lo anterior sustenta la efectividad del Programa ya que la misión principal es otorgar apoyo por parte de la red social comunal a los usuarios, informando, difundiendo y acercándolos a los distintos beneficios, otorgando la posibilidad de realizar trámites tales como; obtención de credencial de Fonasa, Carnet de identidad, trámites del IPS, entre otros en la localidad en que se realiza.

...Muy buena...encuentro que tuvieron harta paciencia, porque ahí llega de todo...entonces creo que si atendieron súper bien...quizás arreglaría el asunto de los números que ahí encuentro que se produjo como un problema pero en calidad de atención estuvo bien buena...

Ciudadano, Sector de Montedónico.

...Súper buena, porque aquí se pueden venir hacer los tramites, se te informa, muy bueno todo. Además uno no tiene que estar yendo a Valparaíso que queda tan re lejos, así que me parece súper buena esta actividad...

Ciudadano, Comuna Quintero.

Tabla N°4.17:
Adecuación de Recursos Materiales

		Funcionarios públicos Y privados		Equipo técnico	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Folletería	Suficiente	97	92,3%	3	100%
	No suficiente	8	7,6%	3	0%
Mobiliario	Suficiente	60	57,1 %	3	100%
	No suficiente	45	42,8 %	3	0%
Toldos	Suficiente	65	61,9%	3	100%
	No suficiente	40	38,0%	3	0%
Equipo de amplificación	Suficiente	51	48,5%	3	100%
	No suficiente	54	51,4%	3	0%
Equipo computacionales	Suficiente	14	13,3%	3	100%
	No suficiente	91	86,6%	3	0%
Otros	Suficiente	10	9,52%	3	100%
	No suficiente	95	90,4%	3	0%

Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

La tabla comparativa presentada demuestra los recursos materiales utilizados por el Programa “Gobierno en Terreno”, observando que existe una adecuación entre los recursos materiales disponibles y necesarios en dos o tres opciones señaladas, es decir, se consideran **medianamente suficiente**.

De acuerdo a lo anterior existe una discordancia entre las opiniones manifestadas por los funcionarios y el equipo técnico, pues este último considera que todos los recursos materiales enunciados si son suficientes para poder llevar a cabo las diversas actividades contempladas por el Programa. Sin embargo los funcionarios manifestaron un porcentaje bajo al referirse al equipo de amplificación y computación, debido a que solo dos a tres servicios contaron con impresoras que fueron proporcionadas por ellos mismos. De esta forma

ambas unidades de análisis declararon suficiente el recurso de la **folletería**, **mobiliario** y **toldos**, pues dichos materiales obtienen un porcentaje mayor del 50% de aprobación.

Cabe señalar que los recursos materiales adecuados son un elemento clave en la gestión de las actividades debiendo optimizarlos. Esto no significa que se deba aumentar la cantidad o la calidad de estos, sino que se debe tener en cuenta la pertinencia y adecuación en complemento con los recursos humanos existentes en el Programa. Asimismo estos resultan fundamentales para el éxito o fracaso de alguna actividad, ya que al administrarlos oportunamente y en el lugar preciso, mejora las condiciones de costo, la cantidad y la calidad requerida con el propósito de que se ejecuten las actividades elevando la eficiencia y eficacia de las acciones.

Tabla N°4.18:

Optimización del Recurso Financiero en relación al Costo Total requerido

Porcentaje del presupuesto asignado que cubre entre el:	Frecuencia	Porcentaje
De 0% a 49%	0	0%
De 50% a 79%	0	0%
De 80% a 100%	3 personas	100%

Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

En base a la tabla anterior se puede establecer que el porcentaje del presupuesto asignado cubre entre el 80% al 100% del costo total requerido, por tanto se considera **suficiente**, puesto que el promedio es de **78.3%**. Es importante señalar que los porcentajes señalados fueron 70%, 80% y 85%, del total de 3 personas encuestadas.

Lo anterior permite dar cuenta que existe un equilibrio entre el presupuesto asignado al programa y el costo total requerido, lo cual permite financiar traslado, montaje de ferias, perifoneo, folletería, amplificación, entre otros. Pese a lo anterior se logró observar que el costo total por actividades varía, es decir, cada actividad no requiere del gasto de todas las categorías antes señaladas, lo cual se vislumbra preferentemente en el montaje de ferias ciudadanas en tanto no siempre se contrata a una persona externa para trasladar mobiliario, armar toldos entre otros.

Cabe señalar que el Programa “Gobierno en Terreno” dispone de un monto anual de \$8.000.000 entregado por el Ministerio del interior para el funcionamiento e implementación del Programa en los territorios que presenten mayor vulnerabilidad, es por esto, que según los resultados obtenidos por los encuestados sería suficiente.

4.4 DIMENSIÓN PROCESO:

4.4.1 Objetivo específico N°1: Identificar las iniciativas y actividades implementadas por el Programa “Gobierno en Terreno”. (Equipo Técnico del programa y funcionarios de los SSPP)

Criterio: Actividades Programáticas

En términos generales se puede establecer que para el cumplimiento de este objetivo, se determinará el criterio Actividades programáticas en base a la información brindada por las tres unidades de análisis, mediante los siguientes subindicadores:

- Tipos de actividades implementadas
- Estrategias utilizadas en las actividades
- Técnicas utilizadas en las actividades
- Criterios de focalización en la selección de los territorios a intervenir

Tabla N°4.19:
Tipos de actividades que son realizadas por el programa

	Usuarios del programa	Funcionarios Públicos y privados	Equipo Técnico
Difusión	16,8%	13,3%	100%
Capacitación	19,2%	31,4%	100%
Ferias ciudadanas	73,2%	80,9%	100%
Diálogos Ciudadanos	25,2%	45,7%	66,6%
Otras actividades	18%	12,4%	33,3%

Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

La siguiente tabla comparativa permite visualizar las diversas actividades llevadas a cabo por el Programa “Gobierno en Terreno”, obteniendo información relevante acerca de las acciones que los usuarios declaran conocer, además de la información otorgada por el equipo técnico encargado y los funcionarios Públicos y Privados que componen la red social comunal de dicho Programa.

De acuerdo a los tipos de actividades anteriormente señaladas se consideran **suficientes**, pues se llevan a cabo tres o más de las actividades contempladas por el Programa. El complemento de dichas actividades se considera fundamental en tanto se logra responder positivamente a necesidades individuales, problemáticas comunitarias y a la desinformación de los usuarios, contribuyendo a resolver intereses comunes, incrementar la calidad de vida y el bienestar social de estos. Lo anterior se logrará potenciando la capacidad de las personas y grupos para el abordaje de sus propios problemas, demandas o necesidades destacando las capacitaciones a líderes comunitarios en la temática de drogas y diálogos ciudadanos relativos al Programa Auge, Ley de Responsabilidad Penal Juvenil, entre otras.

En relación a los cuestionarios aplicados a los usuarios de las comunas de Valparaíso y Quintero se observa que un **73,2%** de los encuestados declaró conocer las **ferias ciudadanas**, las cuales permiten abaratar costos en

movilización, ya que los usuarios no deben dirigirse al centro de la ciudad que es donde usualmente están localizados los servicios públicos y privados. De esta dicha actividad es considerada positivamente por los participantes ya que las personas se identifican y conocen la iniciativa del “Gobierno en Terreno”.

Asimismo un **80,9 %** de los **funcionarios públicos y privados** y un **100%** del **equipo técnico** manifestó que las ferias ciudadanas son unas de las actividades que mayormente se llevan a cabo, pues señalan ser el eje principal del accionar del Programa al considerarse una gran oportunidad para acceder a la oferta pública que otorga el Gobierno.

Cabe destacar que mediante las ferias ciudadanas se permite un fácil acceso de parte de la población a cada uno de los puestos de servicios como el Registro Civil, Tesorería, Servicio de Salud, Injuv, Municipio, entre otros, los cuales junto con difundir sus prestaciones resuelven temáticas específicas. Ejemplo de ello, fue la tramitación inmediata del puntaje de la Ficha de Protección Social o adquisición de manera simultánea de la tarjeta joven.

...Lo encuentro súper bueno para la gente...porque así se informa y hacen sus trámites desde acá, hay muchos que no tienen plata para bajar entonces esta actividad favorece a todas esas personas...sí, es muy bueno también porque vienen hartos servicios públicos y uno les puede hacer consultas...

Ciudadano, Sector de Montedónico

...Es buena porque la gente que no puede salir a Quintero y que le cuesta viajar a Viña porque estamos muy aislados no puede resolver sus cosas y que los servicios vengan acá es súper bueno...

Ciudadano, Comuna de Quintero.

Asimismo un **25,2%** de los **usuarios** encuestados manifestó conocer las actividades relacionadas a los **diálogos ciudadanos**, los cuales según un **45,7%** de los funcionarios públicos y privados es la segunda actividad mayormente ejecutada por el programa, obteniendo datos similares con el equipo técnico, pues un **66,6%** manifestó llevar a cabo dicha actividad.

Estos diálogos permiten iniciar un proceso de construcción de significados comunes entre actores individuales y colectivos siendo necesaria

la cooperación y trabajo en conjunto en el logro de consensos que fortalezcan las perspectivas de la convivencia social. Dichos diálogos han respondido a temáticas atinentes en los sectores visitados, obteniéndose una alta participación en aquellos realizados en la comuna de Valparaíso, que como se mencionó anteriormente, abarcaron temáticas tales como *prevención de drogas* dirigidos a los dirigentes de Montedónico, *violencia en el polbleo* y *ley de responsabilidad penal juvenil* dirigidos a la comunidad educativa del Eduardo de la Barra, entre otros.

...miré, yo estoy al tanto de la feria ciudadana y de las charlas de PREVIENE y para mi las dos son excelentes, en la feria nos pudimos acercar a muchos servicios y solucionar problemas y varias vecinas se fueron contentas, de hecho ya me están preguntando cuando se hará otra porque dicen que las horas fueron pocas y muchas trabajaban así que no pudieron ir, pero me parecen muy buenas...

Ciudadano. Sector de Montedónico

Por otro lado los **usuarios** con un **19,2%** declaran conocer las **capacitaciones** que realiza el Programa “Gobierno en Terreno”, otorgándole una connotación positiva a dicha instrucción, en tanto se convierten en una oportunidad para detectar y potenciar a líderes comunitarios que mantengan un nexo entre las demandas de los usuarios y la oferta pública. Cifras complementarias se visualizan por parte de los actores pertenecientes al equipo técnico y funcionarios públicos y privados, ya que un **100 %** y un **31,4 %** respectivamente alude a esta tercera actividad como una de las representativas del Programa.

A su vez los tres actores entrevistados otorgan un bajo porcentaje a otras actividades, siendo fundamental para los usuarios la implementación de actividades que fomenten la recreación y esparcimiento tales como talleres deportivos, de manualidades, orientación en proyectos comunitarios entre otros.

Con esto se busca una mayor utilización de los recursos comunitarios fortaleciendo la unión y asociatividad de las diferentes organizaciones sociales responsables de la creación de un espacio democrático de participación popular.

A su vez se busca motivar la participación espontánea tanto de los jóvenes como de los adultos evitando de esta manera el consumo de drogas y los momentos de ocio que conllevan a la delincuencia y malos hábitos.

...respecto a la feria es bien buena pero igual faltan cosas que motiven a la gente de Quintero, por ejemplo cosas para los viejitos o algo cultural para los jóvenes para que no se metan en la delincuencia y tengan un buen futuro...

Dirigente, Comuna de Quintero.

Tabla Nº4.20:

Acciones	Comunidad			Equipo Técnico		Funcionarios	
		Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Educación	Si posee	171	68,4%	3	100%	79	75,2%
	No posee	79	31,6%	0	0%	26	24,7%
Recreación	Si posee	58	23,2%	2	66,6%	53	50,4%
	No posee	192	76,8%	1	33,3%	52	49,5%
Reflexión	Si posee	156	62,4%	0	0%	58	55,2%
	No posee	94	37,6%	0	0%	47	44,7%

Estrategias utilizadas durante las actividades

Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

La siguiente tabla permite apreciar las estrategias percibidas por los usuarios del programa, equipo técnico y los funcionarios durante la realización de la actividad, denotándose una valoración **suficiente**, puesto que se utilizaron tres estrategias en la ejecución de las actividades.

En relación a las estrategias que tuvieron un mayor predominio durante las actividades destacan las acciones de educación percibidas por los usuarios del programa con un **68,4 %**, **100 %** por el equipo técnico y un **75,2%** los funcionarios públicos y privados. Se considera que dicha técnica tuvo gran relevancia en las actividades en tanto promueve la construcción de aprendizajes significativos visualizándose cambios en las formas de comprensión y participación de las comunidades respecto a las prestaciones que otorga los servicios de la red social comunal.

A raíz de lo anterior, el Programa “Gobierno en Terreno” orienta su accionar en proporcionar espacios y contextos reales de aprendizaje hacia los usuarios de las comunidades construyendo y diseñando estrategias de promoción que disminuyan en gran medida la desinformación producto de una mejor educación social a nivel comunitario.

...Yo creo que si....porque el hecho de que se hagan están actividades la gente puede realizar sus trámites sin necesidad de gastar en salir de Quintero...y es abierta para todos, vienen servicios para cada cosa...

Ciudadano, Comuna de Quintero.

Por otro lado se propiciaron acciones de reflexión durante las actividades, las cuales fueron percibidas por los usuarios del Programa con un **62,4 %** y con un **55,2 %** por los funcionarios de los servicios públicos y privados, sin embargo, el equipo técnico menciona que no existen acciones de reflexión. Dicha estrategia permitió que los usuarios del programa expresaran sus sentimientos y dudas de manera liberada con respecto a las prestaciones de los servicios en un clima de confianza y armonía propiciando el respeto de las personas.

A su vez se considera que en los diálogos ciudadanos es donde mayormente se generan instancias de reflexión y comunicación entre los usuarios y los exponentes de los servicios públicos y privados, logrando una reelaboración sistémica de un proceso de entrega de información que posibilite la orientación de las comunidades con la realidad que la circunda.

...me gustaron mucho las actividades que se realizaron en el Liceo Eduardo de la Barra porque a través de los diálogos y ferias ciudadanas permitió que los niños y las dueñas de casa puedan reflexionar con respecto a los beneficios y postulaciones a las cuales pueden acceder...

Docente, Liceo Eduardo de la Barra.

Finalmente se utilizaron durante las actividades en menor medida estrategias de recreación percibidas por los usuarios del programa con un **23,2%**, lo cual responde a que la comunidad solicitó mayor entrega de información y orientación. Sin embargo, el equipo técnico con un **66,6 %** y un

50,4% de los funcionarios señalaron que se realizaron estrategias de recreación durante las actividades entre las cuales destacan la participación de la banda del colegio Montedónico y la presentación de un baile por parte del jardín infantil del mismo sector. Estas presentaciones artísticas brindaron un espacio de mayor cercanía e interacción entre los servicios públicos y la comunidad.

Tabla N°4.21:

Técnicas		Comunidad		Equipo Técnico		Funcionarios	
		Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Atención y Escucha	Si posee	237	94,8	3	100	67	63,8
	No posee	13	5,2	0	0	38	36,1
Respeto	Si posee	250	100	2	66,6	50	47,6
	No posee	0	0	1	33,3	55	52,3
Reflexión	Si posee	208	83,2	0	0	23	21,2
	No posee	42	16,8	3	100	82	78,0
Asignación de tareas	Si posee	87	34,8	1	33,3	9	8,57
	No posee	163	65,2	2	66,6	96	91,4
Empatía	Si posee	181	72,4	1	33,3	43	40,9
	No posee	69	27,6	2	66,6	62	59,0
Orientación	Si posee	244	97,6	3	100	60	57,1
	No posee	6	2,4	0	0	45	42,8
Otros	Si posee	9	3,6	0	0	17	16,1
	No posee	241	96,4	3	100	88	83,8

Técnicas utilizadas durante las actividades

Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

La tabla anterior, permite apreciar las técnicas utilizadas durante la realización de las actividades percibidas por los usuarios del Programa “Gobierno en Terreno”, el equipo técnico y los funcionarios públicos y privados, manifestándose una valoración **suficiente**, puesto que se utilizaron cinco o más técnicas en la ejecución de las actividades.

En relación a las técnicas mencionadas, los usuarios del programa destacan el respeto con un 100 %, seguido de la orientación con un **97,6%** y Atención y escucha con un **94,8 %**. Los usuarios declararon durante las actividades que se les propició información mediante un clima de **respeto**, con un ambiente de seguridad y cordialidad evitando las ofensas y las ironías, permitiendo la aceptación de las limitaciones ajenas y el reconocimiento de las virtudes de los demás.

Por otra parte, el equipo técnico y los funcionarios de los servicios públicos y privados señalan que las técnicas más utilizadas fueron atención y escucha, orientación y respeto; y en menor medida se utilizaron las técnicas de Asignación de tareas y reflexión.

De esta manera durante las actividades los servicios públicos y privados fomentaron su accionar mediante la honestidad y la responsabilidad, los cuales se consideran valores fundamentales para hacer posibles las relaciones de convivencia y comunicación eficaz entre las personas puesto que es una condición indispensable para el surgimiento de la confianza en las comunidades sociales.

De acuerdo a la información proporcionada por los usuarios del programa, equipo técnico y los funcionarios; es posible señalar que durante las actividades se propiciaron en gran medida espacios de **orientación** respecto a programas sociales, los cuales apuntan a mejorar la calidad y el modo de vida de las comunidades por ser indicadores de bienestar social.

De esta manera se fundamenta la intervención del programa “Gobierno en Terreno” puesto que su accionar está dirigido a brindar orientación en el ámbito educacional, social, económico, entre otros a las comunidades con la finalidad de que puedan gozar de un acceso equitativo de las diversas oportunidades otorgadas por la red social. Se considera que las acciones de orientación apuntaron principalmente a temáticas como cesantía, programa puente, judiciales, pensiones, becas, subsidios de agua potable, demandas del consumidor, Subsidio Único Familiar entre otros.

...la actividad sirvió para orientarnos, ahora sabemos adónde tenemos que ir, que papeles llevar para poder postular a los subsidios de agua, luz ...además yo no conocía mucho el SERNAC y ese día tenían mucha información y yo tenía problemas porque me estaban cobrando más de lo que era así que me ayudó muchofue muy bueno pa conocerlos...

Apoderado, Liceo Eduardo de la Barra.

Tabla N°4.22:
Criterios de Focalización en la selección de los territorios a intervenir por el programa.

		Funcionarios		Equipo Técnico	
Criterios Focalización		Frecuencia	%	Frecuencia	%
Desinformación Comunitaria	Si considera	59	56,1%	1	33,3%
	No considera	46	43,8%	2	66,6%
Lejanía	Si considera	47	44,7%	2	66,6%
	No considera	58	55,2%	1	33,3%
Vulnerabilidad Social	Si considera	89	84,7%	3	100%
	No considera	16	15,2%	0	0%
Organización Comunitaria	Si considera	62	59,0%	3	100%
	No considera	43	40,9%	0	0%

Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

La tabla antes declarada refleja los criterios de focalización utilizados para la selección de los territorios a intervenir, considerándose **óptimos** puesto que la designación de los territorios de Montedónico y Quintero se ajustan a los criterios de vulnerabilidad y desinformación que considera el Programa.

De acuerdo a los datos antes mencionados se puede apreciar que el equipo técnico considera que se ajustó la selección de los territorios a los criterios de focalización contemplados por el Programa, en tanto se consideró la **Vulnerabilidad y la Organización comunitaria** en un **100 %**. Por otra parte los funcionarios de los servicios públicos y privados consideran la vulnerabilidad en un **84,7%** y la organización comunitaria en un **59,0 %** como características de los sectores visitados atribuyéndole un **56,1 %** a la desinformación comunitaria.

De esta manera se considera que el accionar del Programa responde a sus objetivos al dirigir sus iniciativas a territorios que denotan un alto riesgo de vivenciar una situación de pobreza y a grupos familiares pobres. A su vez concentra sus actividades en los miembros de las familias que viven las

mayores fragilidades, como niños y jóvenes, personas discapacitadas, madres adolescentes, mujeres jefas de hogar entre otros. De esta manera su radio de acción considera tanto a los hogares que actualmente están en un estado de vulnerabilidad como a su vez a los que pueden estarlo en el futuro, otorgando soluciones parciales o específicas a los usuarios del programa en la medida que contribuyen a la superación de situaciones críticas de exclusión.

De esta forma, el funcionamiento efectivo de la red social permite al individuo obtener apoyo real de su entorno, lo que incide directamente en la calidad de vida de un individuo o familia siendo un recurso clave para desarrollar y mantener interacciones positivas. Es por ello que la red social comunal debe fomentar la participación social al interior de las comunidades vulnerables y desinformadas, asumiéndose que mediante la incorporación de las potencialidades de las personas organizadas en el territorio local se podría incrementar el empoderamiento y la habilitación social contribuyendo a formar comunidades autosuficientes en la solución de sus problemáticas.

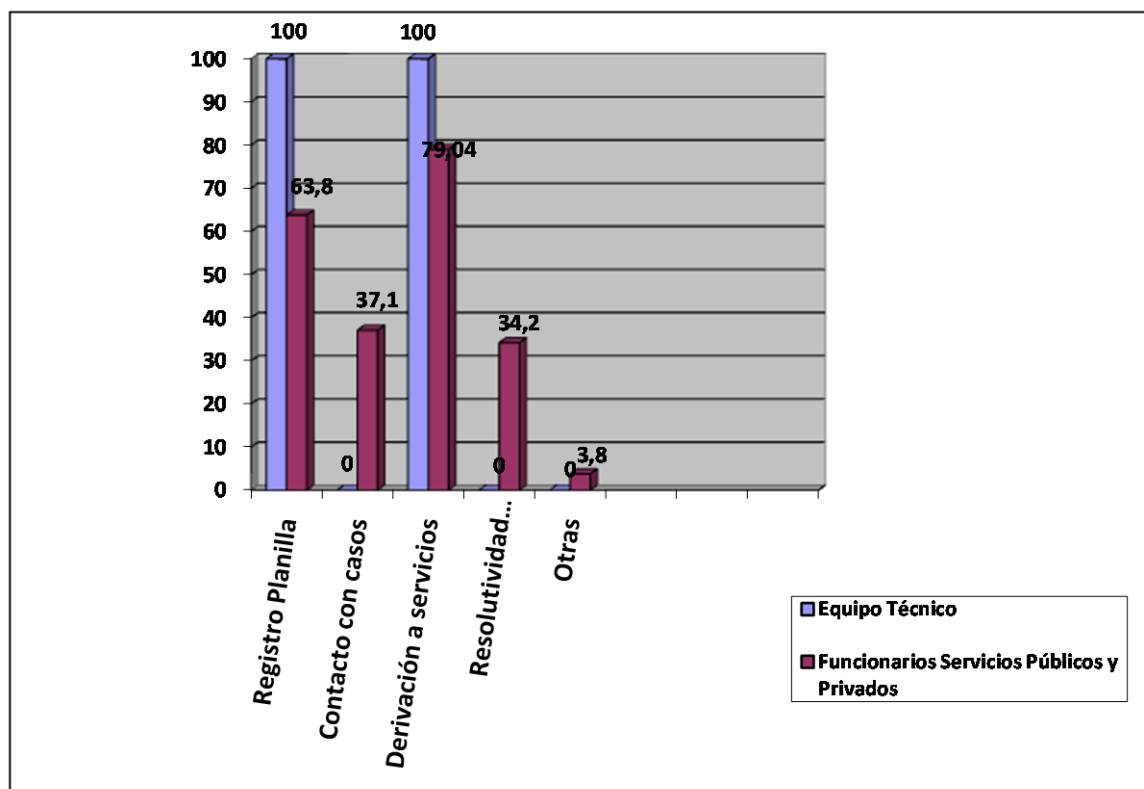
4.4.2 Objetivo Específico N°2: Identificar la pertinencia de las redes sociales en las actividades implementadas del Programa “Gobierno en Terreno”.

Criterio: Pertinencia de redes sociales

En términos generales se puede establecer que para el cumplimiento de este objetivo, se determinará el criterio Pertinencia de redes sociales de los funcionarios servicios públicos y privados y el equipo técnico del Programa “Gobierno en Terreno”, mediante los siguientes subindicadores:

- Acciones de seguimiento a las necesidades detectadas en los territorios.
- Frecuencia de atenciones realizadas por los dispositivos.

Grafico N°4.4:
Acciones de seguimiento de las necesidades detectadas en los territorios



Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

De acuerdo a la información entregada por los Funcionarios públicos y privados se consideran **suficientes** las acciones de seguimiento realizadas en tanto se llevan a cabo registros en planillas, contacto con los casos, derivación a servicios pertinentes, resolutividad de problemáticas y otras acciones. Esta información difiere de la entregada por el equipo técnico, el cual declara llevar a cabo solo dos de las acciones de seguimiento, registro en planilla y derivación a servicios pertinentes, siendo considerado **insuficiente** de acuerdo a los estándares planteados por el Equipo Seminarista.

Por otra parte las acciones de seguimiento mayormente realizadas por el Programa son la **derivación a servicios pertinentes y el registro en planilla de seguimiento**. La primera de ellas presenta un porcentaje del **100%** en el caso del equipo técnico y de un **79,04%** en caso de los funcionarios de los Servicios Públicos y Privados, lo cual se considera positivo en tanto dicha acción se convierte en un medio efectivo para generar instancias de apoyo y soporte considerando los objetivos y funciones específicas de cada institución

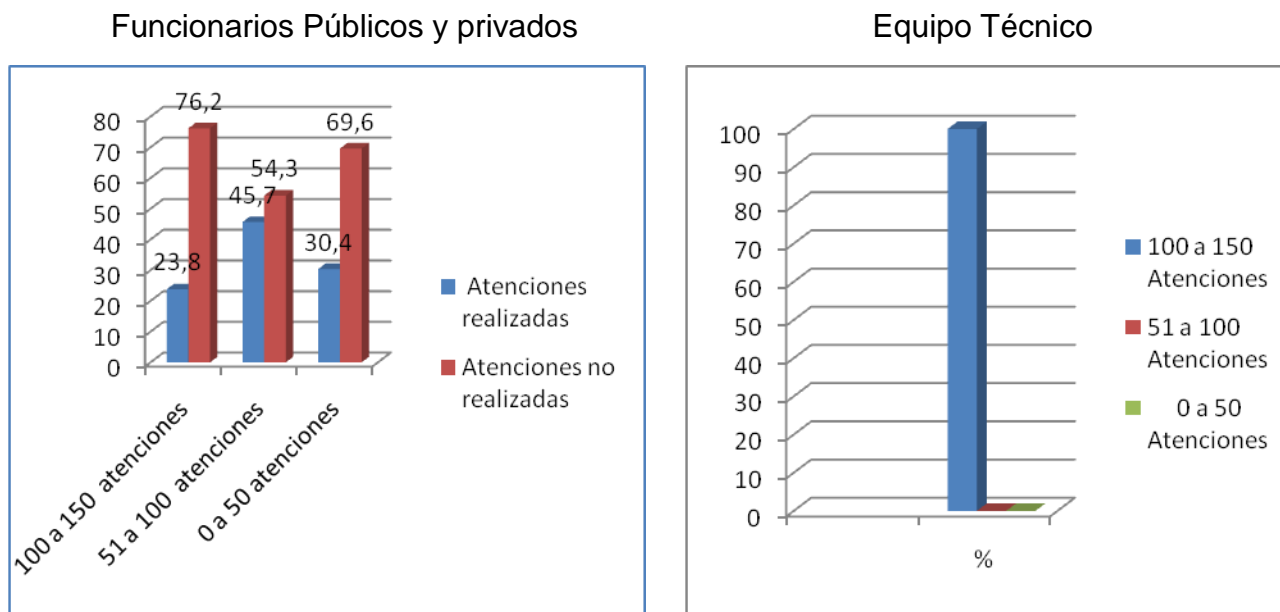
que forman parte de la red. Esto se evalúa satisfactoriamente en tanto requiere de una alta organización por parte de los servicios públicos y privados de manera de formar un entramado de relaciones que mantengan un flujo constante de informaciones³⁰ y que faciliten la resolución de las problemáticas mediante el conocimiento y experiencia especializada de cada organización.

La segunda de ellas presenta un porcentaje del **100%** en el caso del equipo técnico y de un **63,8%** en caso de los funcionarios de los Servicios Públicos y Privados, la cual contribuye en la medida que se lleva un conteo de las intervenciones realizadas ya sea en las ferias ciudadanas como en los diálogos y capacitaciones especificando la temática de intervención con fines de detectar las necesidades propias de cada sector. A su vez se detallan los datos de los usuarios de manera de poder mantener un contacto duradero en el tiempo, contribuyendo de esta manera al acercamiento de las comunidades con la oferta pública.

No obstante a lo anterior, cabe destacar que el bajo porcentaje obtenido por el indicador **resolutividad de problemáticas (34,2%)** refleja que cada servicio principalmente orienta respecto a tramitaciones necesarias, postulaciones a beneficios, derechos y deberes comunitarios y en la mayoría de los casos continúa con la derivación a los servicios correspondientes, pero sin controlar si la problemática fue resuelta en su totalidad. Dicha situación responde a las elevadas demandas de los servicios por parte de la comunidad, considerándose de igual modo en una falencia del Programa en tanto no se concreta en su mayoría el monitoreo de las problemáticas detectadas a pesar de contar con las planillas de seguimiento.

³⁰ SUBDERE Ministerio del Interior (2008). *Manual para la promoción y desarrollo social local*. Santiago: Gobierno de Chile.

Gráfico N°4.5:
Frecuencia de atenciones realizadas por los Servicios Públicos y Privados y Equipo técnico



Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

De acuerdo a los gráficos antes expuestos se considera **medianamente suficiente** las frecuencias de las atenciones realizadas por los servicios públicos y privados a las comunidades, puesto que durante el transcurso de las actividades realizaron un **45,7 %** de atenciones, situándose en el rango de 51 a 100 atenciones.

Por otra parte, el equipo técnico considera las atenciones como **suficientes**, en la medida que se realizaron 100 % de atenciones en el rango de 100 a 150 atenciones, producto de la coordinación que el equipo técnico realizaba con los funcionarios de los servicios durante la realización de las actividades.

Cabe señalar que para el equipo técnico del Programa la frecuencia de las atenciones resulta fundamental en el logro de los objetivos del Programa, puesto que es un proceso que promueve la participación de la comunidad, fortaleciendo las redes de información entre los servicios y los usuarios del programa. En este contexto los funcionarios que realizaron la labor de la atención de público en las instituciones, unificaron conceptos y modificaron conductas respecto a lo que significa realizar una atención de calidad para

todas las personas, sin discriminación de ningún tipo y con perspectiva de género. A raíz de lo anterior, el programa “Gobierno en Terreno” orientó su accionar en proporcionar una atención directa, clara y fluida a las comunidades, con el fin de informar con respecto a las prestaciones de cada servicio público y privado mediante un ambiente de confianza y logrando un mayor acercamiento entre los servicios públicos y privados con la comunidad. Es por esto que se destinó el tiempo necesario a cada usuario lo que pudo haber disminuido la cantidad de atenciones, pero no así la calidad de estas.

4.5 DIMENSIÓN PRODUCTO:

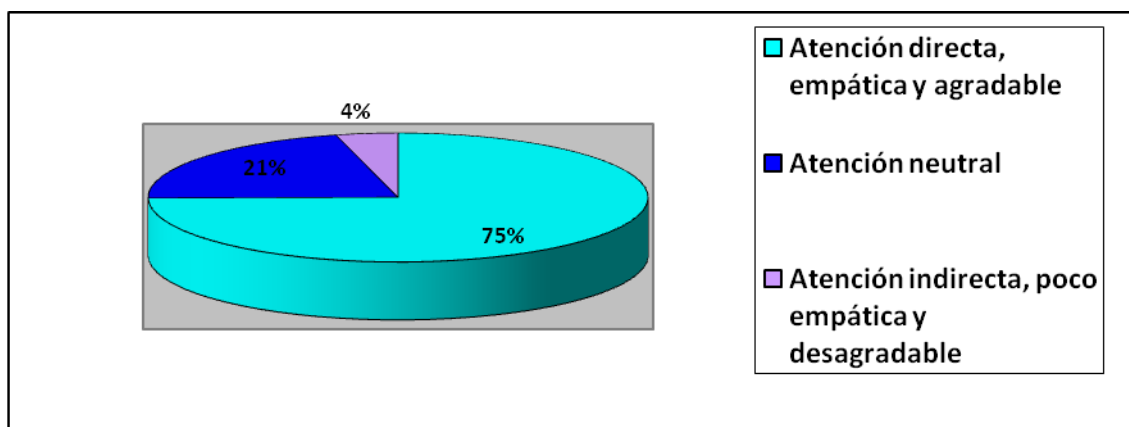
4.5.1 Objetivo específico N°1: Identificar el grado de satisfacción de las comunidades respecto de las actividades implementadas por el Programa “Gobierno en Terreno”.

Criterio: Satisfacción Usuaría

En términos generales se puede establecer que para el cumplimiento de este objetivo, se determinará el criterio satisfacción usuaria de los usuarios del Programa “Gobierno en Terreno”, mediante los siguientes subindicadores:

- Calidad en las atenciones realizadas por los dispositivos.
- Requerimientos comunitarios satisfechos en las actividades.

Gráfico N°4.6:
Calidad en las atenciones realizadas por los Servicios Públicos y Privados



Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

El gráfico anterior refleja que la atención de los funcionarios de los servicios Públicos y Privados fue **suficiente** pues de acuerdo a un **74,8%** de los usuarios la atención se caracterizó por ser directa, empática y agradable en las diversas actividades que contempla el Programa tales como Ferias Ciudadanas, Capacitaciones y Diálogos. Esto contribuyó a la entrega de información en un ambiente cálido y de respeto a las diversas creencias, pensamientos, sentimientos y realidad de cada persona, generando una mayor confianza y cercanía entre los servicios públicos o privados con la comunidad, lo cual responde de manera efectiva a los objetivos del Programa.

...por supuesto porque antes no eran tan cercanos, ahora uno conoció más a los funcionarios de cada servicio y uno está más clara, los funcionarios saben más de nuestra realidad y nos comprenden, porque vivir aquí no es fácil...

Ciudadano, Sector de Montedónico.

...Yo creo que en alguna medida si...a través de esta actividad o de otras la gente puede orientarse, estar más informada y saber bien sus derechos, beneficios y bien en lo que respectan sus problemas...

Ciudadano, Comuna de Quintero.

Este tipo de comunicación propició la manifestación de opiniones e ideas durante la jornada, fomentando la interacción recíproca entre los servicios y la comunidad. Mediante esta vinculación se fomenta que los diversos actores de la comunidad aseguren ciertos beneficios en virtud de su pertenencia a redes que faciliten la acción y la cooperación en beneficio mutuo³¹. Para esto fueron relevantes los niveles de confianza, reciprocidad y compromiso alcanzados mediante la calidad de la atención realizada.

...buena....me atendieron súper bien....me orientaron con los trámites que tenía que hacer....los de la ficha me dieron mi puntaje....asique ahora quiero postular a una vivienda...porque la que tengo está muy mala....

Ciudadano, Sector de Montedónico.

³¹ Putnam R. (1993). The prosperous community: social capital and public life. EEUU: Princeton University

...Yo creo que no del todo, pero este tipo de iniciativas aporta para que de a poco haya mas conocimiento y se acorte la distancia que hay entre los servicios y la gente...

Ciudadano, Comuna de Quintero.

Cabe destacar que un **21,2%** de los usuarios declararon que la atención fue neutral y solo un **4%** que la atención fue indirecta, poco empática y desagradable. Sin embargo dichos resultados enriquecen la evaluación al resaltar que la satisfacción de las necesidades del usuario y sus expectativas varían de unos a otros y a lo largo del tiempo siendo necesario que los procesos de las organizaciones de servicios deban ser mejorados de forma continuada para poder garantizar su calidad y adaptación a las demandas cambiantes de sus usuarios.

**Tabla N°4.23:
Requerimientos comunitarios satisfechos**

Requerimientos Comunitarios		Frecuencia	Porcentaje
Habitacionales	Fueron Satisfechos	57	22,8%
	No fueron Satisfechos	193	77,2%
Jurídicas	Fueron Satisfechos	37	14,8%
	No fueron Satisfechos	213	85,2%
Previsionales	Fueron Satisfechos	47	18,8%
	No fueron Satisfechos	203	81,2%
Laborales	Fueron Satisfechos	25	10%
	No fueron Satisfechos	225	90%
Seguridad social	Fueron Satisfechos	57	22,8%
	No fueron Satisfechos	193	77,2%
Educacional	Fueron Satisfechos	41	16,4%
	No fueron Satisfechos	209	83,6%
Salud	Fueron Satisfechos	58	23,2%
	No fueron Satisfechos	192	76,8%
Seguridad Ciudadana	Fueron Satisfechos	39	15,6%
	No fueron Satisfechos	211	84,4%

Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

De la tabla anterior se desprende que los usuarios del Programa “Gobierno en Terreno” consideran que fueron satisfechas en mayor medida por el Programa las **necesidades de salud** con un **23,8%** seguida por las **necesidades habitacionales y de seguridad social** con un **22,8%** cada una. Se declara por los usuarios que las necesidades de salud fueron principalmente satisfechas en las ferias y diálogos ciudadanos donde se entregó información relevante respecto al AUGE, estilos de vida saludables, tramitación de Fonasa, Drogas, entre otras.

...Yo la encontré buena... ¿sabe por qué?...porque justamente estábamos transportando unas mesas y vi unas mesas que atendían parte de Fonasa y yo les hice una consulta sobre el Auge y entonces me atendieron, me anotaron y me van hacer una entrevista en la casa...si muy buena...

Ciudadano, Sector de Montedónico.

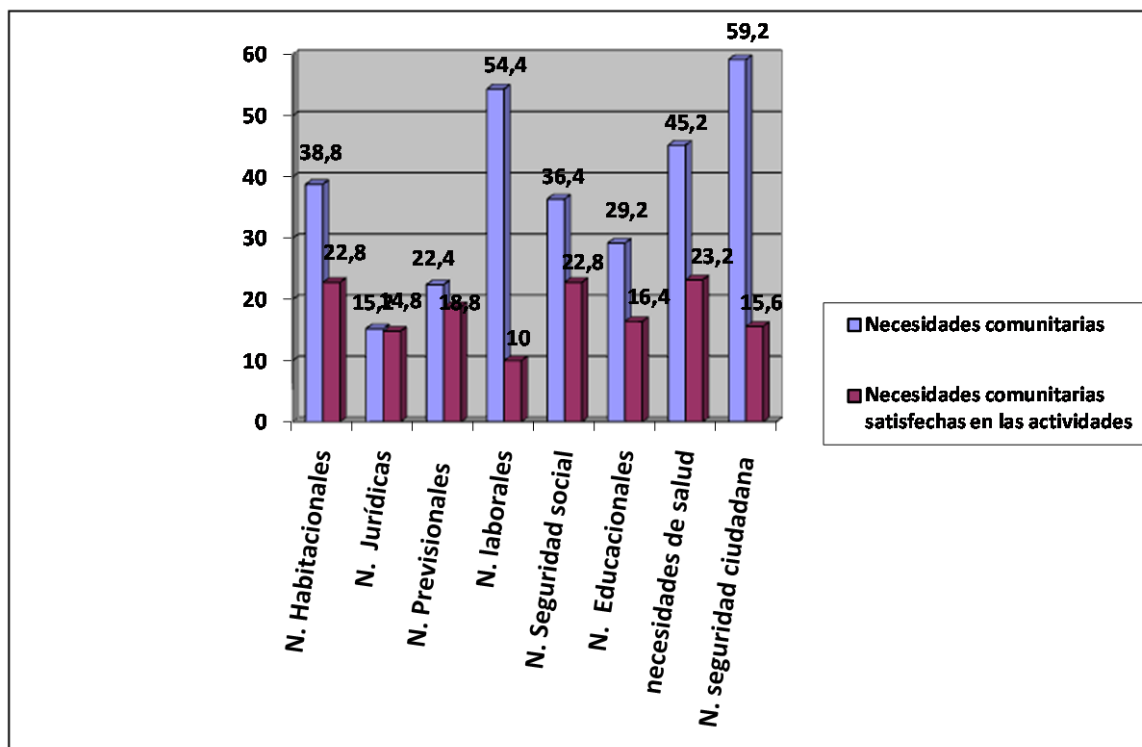
Por otra parte las **necesidades habitacionales** fueron satisfechas principalmente en las ferias ciudadanas donde se aplicó la ficha de protección social, se hizo entrega de los respectivos puntajes, se realizó la inscripción para el subsidio de reconstrucción entre otras.

En cuanto a las **necesidades de seguridad social** concurrió a las ferias ex INP (IPS) entregando información respecto a la Pensión Básica Solidaria, jubilaciones, subsidio cesantía, derechos de la trabajadora embarazada, jubilaciones, afiliación entre otras, destacando la resolución de dudas en cuanto a los requisitos para la postulación a la pensión básica solidaria.

...sí...hubo mucha gente que tiene problemas con sus viviendas y aprovecharon esta instancia para conocer sobre los subsidios en Serviu, además pidieron que las encuestaran en la ficha de protección social....lo otro bueno fue que estaba el INP entonces hice varias preguntas de las jubilaciones por mi marido y de eso del bono por los niños que no entendía nada así que me quedó claro...

Ciudadano, Sector de Montedónico.

Gráfico N°4.7:
Necesidades Comunitarias percibidas y satisfechas de la comunidad



Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

En base al gráfico anterior se puede apreciar que de las tres necesidades mayormente sentidas por la comunidad (necesidades de seguridad ciudadana, laborales y de salud) dos de ellas se encuentran dentro de las necesidades mayormente satisfechas en las actividades implementadas por el Programa “Gobierno en Terreno”, la cuales corresponden a las necesidades habitacionales y de salud, por lo cual existiría un logro **medianamente suficiente** en la satisfacción de las necesidades comunitarias.

Esto se debe principalmente a que los usuarios afirman que si bien el Programa contribuye al aumento de información comunitaria, entrega de herramientas y apoyo, no proporciona la solución final de todas las problemáticas, puesto que se requiere de una intervención más prolongada y un seguimiento de los casos tratados en las actividades.

...A ver...como contribuir propiamente tal a soluciones...no...por el hecho de que la gente acá arriba lamentablemente es...como se podría decir...popularmente es como floja... ¿entonces que sucede?...que claro, la gente va, aprovecha de hacer consultas pero no va más allá que eso...entonces se queda en la consulta, en lo que pueden hacer acá y si de acá le dicen que tienen que concurrir a otros lugares, a otras alternativas, que tienen que seguir otros cursos digamos..., no lo hacen...entonces digamos que como alternativa informativa...si...les sirve...es verdad, pero no hay otras instancias que tal vez monitoreen un poco si la gente sigue o no los cursos regulares que tiene que hacer para solucionar sus problemas a no...porque la gente lo usa como medio informativo...

Ciudadano, Sector de Montedónico.

...más que solución ayuda a enseñarle a la gente que pasos hay que seguir y a veces algo tan sencillo que es adonde preguntar, uno a veces tiene clarito el problema pero no tiene idea que institución te puede ayudar...

Ciudadano, Comuna de Quintero.

De acuerdo a esto resulta fundamental considerar intervenciones de una mayor duración en las comunidades como el centro de una estrategia de desarrollo humano que permite poner en marcha un conjunto de mecanismos estratégicos por parte de diversas organizaciones comunitarias. Esto permite a los individuos, comunidades e instituciones tener un permanente y pleno control de recursos accediendo a la toma de decisiones, acciones y beneficios, asegurando por tanto el desarrollo local y personal.



*Capítulo V:
Conclusiones*

PRESENTACION

El presente capítulo dará cuenta de los principales hallazgos obtenidos a través del proceso investigativo evaluativo, llevándose a cabo una síntesis descriptiva de acuerdo a o los objetivos planteados con anterioridad.

A su vez se realizarán reflexiones asociadas a la experiencia evaluativa, la temática de estudio y metodología evaluativa incorporando la visión de las unidades de análisis y los juicios de valor del equipo seminarista.

Finalmente se complementarán las conclusiones con una propuesta de mejora que incentive modificaciones en los procesos del Programa “Gobierno en Terreno”, dando respuesta a las deficiencias identificadas en el Programa de estudio.

5.1 CONCLUSIONES EN TORNO A LOS OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN EVALUATIVA

Para efectos del presente análisis el objetivo general de la presente aproximación profesional es *“Evaluar el proceso de implementación del Programa “Gobierno en Terreno” en las comunas de Valparaíso y Quintero”*. Esto será revisado de acuerdo a los objetivos específicos del estudio, integrando las cuatro dimensiones del modelo evaluativo utilizado.

5.1.1 Dimensión Contexto:

5.1.1.1 Objetivo específico N°1: Identificar la metodología de trabajo del equipo técnico del Programa “Gobierno en Terreno” de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

Por medio de los acercamientos investigativos-evaluativos realizados, es posible afirmar que la metodología de trabajo es parcialmente suficiente, en tanto los Medios de difusión utilizados, la Cantidad de servicios públicos y privados a coordinar y en las Formas de coordinación con servicios públicos y privados responden a los estándares de cumplimiento.

En atención a lo anterior se logró establecer que los medios de difusión utilizados en las actividades por el equipo técnico, son valorados positivamente por las tres unidades de análisis, en virtud de ello se considera que la intervención del Programa “Gobierno en Terreno” en materia de difusión en los territorios realiza un óptima coordinación con el conjunto de flujos de información, diálogos e influencias recíprocas existentes entre el equipo técnico del Programa y la comunidad. Asimismo la Cantidad de servicios públicos y privados con los cuales se coordinan para la realización de actividades, da cuenta de un óptimo desempeño puesto que gestionan las actividades con más de veinte servicios públicos y privados. Lo anterior a juicio del equipo evaluador posee vital relevancia al momento de desarrollar las iniciativas en tanto se estima óptimo que se contemplen una gran cantidad de servicios, puesto que las comunidades requieren la satisfacción de innumerables necesidades.

También existe un estándar de cumplimiento satisfactorio en cuanto a las formas de coordinación utilizadas, puesto que los medios que se emplean son óptimos para realizar las vinculaciones y gestiones necesarias para la organización de las actividades. Lo anterior permitió conocer la importancia progresiva que adquiere el e-mail como medio útil y efectivo para vincular redes, organizar e informar acerca de las actividades a ejecutar por el programa. Pese a lo anterior a juicio del equipo evaluador, se considera que realizar coordinaciones personalmente reforzaría y daría formalidad a las actividades planificadas, en tanto se lograría un vínculo directo con los servicios participantes promoviendo el planteamiento de dudas, aportes y propuestas tanto en la planificación y el desarrollo de las actividades.

No obstante a lo anterior el equipo técnico del Programa presenta una valoración regular en cuanto a la frecuencia de reuniones realizadas, puesto que la baja periodicidad de estas permite dar cuenta de posibles desajustes, descoordinaciones, y de un trabajo regularmente formalizado, debido al poco tiempo de dedicación en la organización y planificación de las acciones y actividades a realizar por el equipo. Pese a lo anterior se comprende que las reuniones del equipo se ven dificultadas ya que cada uno de los miembros debe responder a la gran cantidad de demandas provenientes de su cargo.

Al mismo tiempo la frecuencia de actividades de difusión realizadas por el Equipo Técnico del Programa posee una valoración regular, en tanto no existe consenso en los datos obtenidos por el equipo técnico. De este modo a juicio del equipo evaluador se considera primordial una mayor coordinación y claridad respecto a este, con el fin de no entorpecer la promoción de la participación de la comunidad en las diversas actividades realizadas.

Sumado a lo anterior los tiempos de coordinación son deficientes, de acuerdo a lo señalado por los servicios públicos- privados y el equipo técnico. Lo anterior se debe a que solo se coordinan con dos semanas de anticipación lo cual podría afectar las actividades que se contemplan al considerarse un tiempo reducido. A juicio del equipo evaluador, se considera que existe un moderado compromiso y resguardo por parte del equipo técnico a la hora de establecer un nexo con alguna entidad u organismo, pues no se informa a las instituciones colaboradoras con el tiempo suficiente para que se adapten a sus tiempos de trabajo y logren contribuir de manera satisfactoria a las actividades que contempla el programa.

Por último, se evidencia un deficiente porcentaje de casos en seguimiento por parte del Programa, lo cual da cuenta de inconsistencias en relación a lo que se establece hacer con lo que realmente se ejecuta, en tanto en su metodología de trabajo se contemplan dichas acciones. De esta manera la responsabilidad de seguimiento del equipo ejecutivo del programa y de la OIRS de la Gobernación Provincial de Valparaíso, presentan defectos en este ámbito de trabajo, lo cual obliga a hacer un rediseño de las acciones reales de intervención, de manera que este coherente con las acciones posteriores a cada actividad del Programa.

Tabla N°5.1:
Conclusiones Dimensión Contexto

Criterio	Subindicadores	Estándar de cumplimiento	Conclusión
Metodología de Trabajo	Frecuencia de reuniones realizadas por el equipo técnico.	Medianamente suficiente	3 de 7 subindicadores son suficientes
	Frecuencia de actividades de difusión realizadas por el equipo técnico.	Medianamente Suficiente	
	Medios de difusión de las actividades realizadas por el equipo técnico.	Suficiente	
	Cantidad de dispositivos a coordinar.	Suficiente	
	Tiempos de coordinación con los dispositivos	Medianamente suficiente	
	Formas de coordinación con los dispositivos.	Suficiente	
	Porcentaje de casos en seguimiento.	Insuficiente	

Fuente: Elaboración Propia, Equipo Seminarista 2010

5.1.1.2 Objetivo específico N° 2: Identificar las necesidades de los usuarios de las comunidades organizadas respecto a la red social comunal.

Por medio de los acercamientos investigativos-evaluativos realizados, es posible afirmar que las necesidades comunitarias adquieren una valoración positiva, en lo que respecta a los tipos de necesidades comunitarias y en los factores obstaculizadores entre los servicios públicos y privados percibidos por los usuarios del Programa.

A objeto de clarificar lo anterior se puede señalar que los tipos de necesidades comunitarias presentan un estándar de cumplimiento alto, permitiendo establecer que la gran presencia de ellas justifica la intervención por parte del Programa el cual contempla entre sus criterios de focalización la situación de vulnerabilidad. Lo anterior permitió reconocer las necesidades más sentidas por los usuarios de las comunidades, siendo una de sus mayores necesidades la seguridad ciudadana en tanto se manifiestan altos índices de delincuencia y drogadicción en el sector. Seguidamente declaran poseer necesidades laborales ya que se encuentran cesantes o perciben remuneraciones insuficientes, entre otros. A su vez los encuestados declaran poseer necesidades de salud, lo cual refleja la deficiente relación con los establecimientos de salud, que podría generar incomunicación, aislamiento social, desinformación de planes y beneficios entre otros.

Por último se denota positivo el accionar del Programa “Gobierno en Terreno” ante la alta existencia de factores obstaculizadores entre los servicios públicos-privados y los usuarios del Programa, el cual logra disminuir esta deficiencia del sistema, acercando mediante ferias ciudadanas y diálogos a las comunidades y los servicios públicos, promoviendo una participación activa y la expresión de los requerimientos comunitarios de manera directa y más rápida. Entre los factores mencionados destaca la burocracia de los servicios públicos y privados, la excesiva tramitación y baja resolutivez de sus problemáticas en las dependencias de los diferentes servicios de la comuna, lo cual conllevaría a una complicación y lentitud en la realización de las gestiones.

En este escenario la falta de información refleja que gran cantidad de los usuarios desconoce las prestaciones, beneficios y ofertas de la red social comunal afectando a la resolución de sus problemáticas y provocando desconfianza, aislamiento de la comunidad y disminución de la interacción recíproca. De esta manera se fundamenta la intervención del Programa en

tanto uno de sus criterios de focalización es la desinformación comunitaria, promoviendo a través de sus actividades el acercamiento de los organismos a las poblaciones, a través de orientación respecto a programas, políticas, beneficios u otros.

Tabla N° 5.2:

Conclusiones Dimensión Contexto

Criterio	Subindicadores	Estándar de cumplimiento	Conclusión
Necesidades Comunitarias	Tipos de necesidades comunitarias	Alta	2 de 2 subindicadores son Altos
	Factores obstaculizadores entre la comunidad y servicios públicos o privados, en relación a la solución de las necesidades comunitarias.	Alta	

Fuente: Elaboración Propia, Equipo Seminarista 2010

5.1.2 Dimensión Insumo:

5.1.2.1 Objetivo Específico N°1: Caracterizar a los usuarios de las comunidades organizadas según variables sociodemográficas, socioeconómicas y socioeducacionales.

En relación a los hallazgos de la investigación evaluativa realizada se observó que existen similitudes en las unidades de análisis determinadas por el equipo seminarista, pues tanto en la comuna de Valparaíso como de Quintero la población de estudio se caracterizó por pertenecer principalmente a un *sector socioeconómico bajo* dejando en evidencia la pertinencia del Programa

en territorios donde la vulnerabilidad social y la escasez de recursos están presentes. Asimismo se vislumbró que la mayoría de los usuarios que asistieron a las diversas acciones llevadas a cabo por el Programa corresponden al *género femenino*, siendo una constante en casi la totalidad de las actividades, pues la mayoría representa a las dueñas de casa y jefas de hogar interesadas en obtener mayor información y conexión con las redes sociales existentes.

Se concluyó que la mayoría de los usuarios son beneficiarios *de algún tipo de subsidio o prestación social*, esto sustenta la aplicación del Programa pues se abordó la calidad y el modo de vida de los usuarios, a través de la disponibilidad de servicios y bienes en las ferias ciudadanas, como de la satisfacción de las necesidades individuales y colectivas por medio de capacitaciones o diálogos ciudadanos.

De igual forma, se evidenció que el grupo etéreo encuestado predominante durante la evaluación fueron los *jóvenes*, ya que la actividad que tuvo mayor asistencia y convocatoria fue la realizada en el establecimiento Educativo Eduardo de la Barra. Esto debido a que se realizó en un espacio físico cerrado donde los estudiantes correspondían a una gran muestra en comparación con los sectores de Montedónico y Quintero donde la demanda ocurrió de forma espontánea. De lo anterior se destacó que el Programa contribuyó eficazmente en la orientación de diversas temáticas que aportaron a los jóvenes en su futuro laboral, social como personal.

Cabe destacar que la *Educación Media Incompleta* es el nivel educacional predominante en los usuarios del Programa, (tanto en el liceo como en los territorios de Montedónico y Quintero). Rasgo singular dentro de este tipo de población, y que puede verse desencadenado debido a la escasez de recursos, falta de estimulación, desintegración familiar y la inserción temprana del mundo laboral.

Finalmente se concluye que la caracterización de las comunidades concuerda con los criterios de focalización del Programa “Gobierno Más Cerca” en tanto se caracterizaron principalmente por ser altamente vulnerables, encontrarse en lugares periféricos y presentar un alto nivel de desinformación respecto a la oferta pública y privada.

Tabla N° 5.3:

Conclusiones Dimensión Insumo

<i>Criterio</i>	<i>Subindicadores</i>	<i>Descripción</i>
caracterización comunitaria	Caracterización socio demográfica	17-20 años Femenino Soltero Estudiante
	Caracterización socio económica	\$151.000 - \$200.000 Subsidio de Agua Potable
	Caracterización socio educacional	Educación Media Incompleta

Fuente: Elaboración Propia, Equipo Seminarista 2010

5.1.2.2 Objetivo Específico N°2: Evaluar la adecuación de los recursos humanos, materiales y financieros a los requerimientos del Programa “Gobierno en Terreno”.

En relación a lo analizado y observado durante el desarrollo de la investigación evaluativa se concluye que el objetivo en relación a la adecuación de los recursos humanos, materiales y financieros se logró parcialmente, pues tres de cuatro subindicadores fueron cumplidos satisfactoriamente en el Programa, considerándose las opiniones vertidas por las tres unidades de análisis.

Cabe señalar que los recursos humanos fueron considerados apropiados para cada una de las actividades efectuadas en el Programa, esto genera que exista una respuesta efectiva a las necesidades que posee su ejecución al contar con un personal calificado y productivo que permita organizar, planificar e implementar el montaje de las ferias ciudadanas, capacitaciones, diálogos ciudadanos, entre otras acciones.

Asimismo los recursos materiales, tales como folletería, mobiliario, toldos, se transformaron en un elemento crucial para que el personal a cargo pueda llevar a cabo las gestiones correspondientes, constituyéndose en una herramienta fundamental para el desarrollo operativo de cada una de las actividades. Sin embargo los equipos computacionales y de amplificación resultaron insuficientes en relación a la demanda de los servicios.

Cabe destacar que sería de gran utilidad poseer conexiones inalámbricas que permitieran a los servicios acceder a sus portales institucionales con el fin de resolver tramitaciones directas.

Tanto el recurso humano como material dependen del recurso financiero aportado por la Institución, siendo considerado suficiente el presupuesto anual que es administrado para el Programa. Resulta de vital importancia para el buen funcionamiento de este, mantener un control estricto sobre los montos asignados a cada una de las actividades contempladas, manteniendo y administrando adecuadamente el financiamiento.

A partir de lo anterior, el quipo seminarista logró obtener una visión más cercana y directa en relación al desarrollo, implementación y ejecución del Programa “Gobierno en Terreno”, visualizando las fortalezas y debilidades que presenta a través de la observación de los recursos utilizados, descubriendo resultados satisfactorios en la evaluación del objetivo anteriormente mencionado.

Tabla N°5.4:

Conclusiones Dimensión Insumo

Criterio	Subindicadores	Estándar de cumplimiento	Conclusión
	Adecuación de la cantidad de recursos humanos de acuerdo a las actividades contempladas por el programa.	Suficiente	
	Idoneidad de la información entregada por el equipo técnico del programa y de los funcionarios de los		3 de 4 subindicadores son Suficiente

	dispositivos.	Suficiente	
Pertinencia de recursos	Adecuación de los recursos Materiales disponibles en relación a las necesidades del programa.	Medianamente suficiente	1 de 4 subindicadores son medianamente suficiente
	Optimización del recurso financiero en relación al costo total requerido	Suficiente	0 de 4 subindicadores son Insuficiente

Fuente: Elaboración Propia, Equipo Seminarista 2010

5.1.3 Dimensión Proceso

5.1.3.1 Objetivo Específico N°1: Identificar las iniciativas y actividades implementadas por el Programa “Gobierno en Terreno”.

Por medio de los acercamientos investigativos realizados, es posible afirmar que en relación al proceso de implementación del programa, el objetivo específico se considera suficiente en tanto las actividades, estrategias y técnicas utilizadas en la realización de las jornadas estuvieron acordes a los estándares de cumplimiento.

Por medio de las actividades tales como las ferias, diálogos y capacitaciones se generó una coordinación intersectorial entre los distintos actores públicos y privados con las necesidades de la comunidad, proporcionando una orientación y solución atinente a sus problemáticas comunitarias. Lo anterior, permite concluir que la consecución de estas actividades en los territorios que presentan un elevado nivel de vulnerabilidad y exclusión social constituye una herramienta para la gestión programática de la Gobernación, por cuanto provee de antecedentes que permitirán evaluar el diseño estableciendo correcciones en las actividades. De este modo se busca que los cambios obedezcan a las peculiaridades de la población usuaria, incrementando de esta manera la calidad de vida y el bienestar social de estos mediante el acceso a la oferta pública y privada que otorga el Gobierno.

En este escenario es posible señalar que mediante los diálogos ciudadanos se promueve la conversación dialógica y la participación de

diversos actores, tales como las organizaciones formales e informales, la comunidad y otras agrupaciones, las cuales participan activamente tomando decisiones, asumiendo responsabilidades específicas y fomentando la creación de nuevos vínculos de colaboración. Todo esto a fin de evaluar la prestación o servicio recibido, la gestión realizada y/o el impacto habido en relación con los objetivos y fines que persigue el Programa, proyecto u acción realizada.

Al mismo tiempo, la modalidad en la cual se sitúan las actividades se considera suficiente, en tanto, contempla estrategias educativas, reflexivas y recreativas que adquieren relevancia, puesto que a través de las ferias ciudadanas la red social comunal entrega información respecto a sus prestaciones y servicios. Asimismo las capacitaciones y diálogos fomentan instancias de reflexión acerca de los temas planteados, proporcionando dinámicas durante el desarrollo de las jornadas con la finalidad de lograr integración y cohesión.

A modo de complementar lo antes señalado, es posible mencionar que las técnicas que se llevaron a cabo en el transcurso de las actividades se consideran suficientes, puesto que se utilizaron técnicas de atención y escucha, orientación y respeto. Dichas técnicas brindaron orientación a las comunidades organizadas de acuerdo a sus necesidades individuales en el ámbito educacional, social, económico, entre otros, con el propósito de que las comunidades pudiesen gozar de un acceso equitativo de las diversas oportunidades otorgadas por la red social.

En cuanto a los criterios de focalización en la selección de los territorios a intervenir se consideran óptimos, en tanto, el perfil de los usuarios del programa “Gobierno en Terreno” corresponde a personas que residen en territorios alejados del centro de la ciudad, que presentan situaciones de debilidad, de precariedad en la inserción laboral, de fragilidad en los vínculos relacionales; las cuales involucran en mayor o menor medida a una diversidad de grupos sociales y no sólo los que se definen como pobres según las mediciones usuales.

Como se ha señalado antes, el Programa responde a la necesidad de acercar la oferta pública a las comunidades mediante actividades que disminuyan la vulnerabilidad social permitiendo analizar las diferencias, las heterogeneidades y el grado de fragilidad y riesgo que presentan las unidades familiares en los territorios.

A modo de concluir es posible afirmar que las actividades programáticas utilizadas fueron pertinentes para el logro del objetivo planteado. La intervención del programa en los territorios se considera adecuada para el abordaje de una realidad altamente compleja, existiendo una representatividad de los hallazgos emanados del estudio.

Tabla N°5.5:

Conclusiones Dimensión Proceso

Criterio	Subindicadores	Estándar de cumplimiento	Conclusión
Actividades Programáticas	Tipos de actividades implementadas	Suficiente	4 de 4 subindicadores son Suficiente
	Estrategias utilizadas en las actividades	Suficiente	
	Técnicas utilizadas en las actividades	Suficiente	0 de 4 subindicadores son medianamente suficiente
	Criterios de focalización en la selección de los territorios a intervenir	Optimo	0 de 4 subindicadores son Insuficiente

Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

5.1.3.2 Objetivo Específico N°2: Identificar la pertinencia de las redes sociales en las actividades implementadas del Programa “Gobierno en Terreno”

Mediante los datos recabados durante el análisis es posible inferir que la Pertinencia de redes sociales en las actividades implementadas por el programa se considera parcialmente suficiente, en tanto, las acciones de seguimiento y las frecuencias de las atenciones responden a los estándares de cumplimiento.

En relación a las acciones de seguimiento llevadas a cabo en el transcurso de las jornadas, estas se consideran suficientes puesto que los funcionarios públicos y privados sitúan su accionar en una orientación para

una posterior derivación a los usuarios del Programa a los servicios pertinentes según sus necesidades individuales. Asimismo se posee un registro en planilla con los datos de los usuarios que presentan mayor vulnerabilidad en cada sector, disponiendo de una mejor visualización en torno a las intervenciones realizadas durante las jornadas. Con esto se consigue una solución más rápida y atingente de acuerdo a las necesidades materiales e inmateriales de cada usuario.

No obstante lo anterior, se establece en menor medida la resolutividad inmediata de las problemáticas, puesto que existe una elevada demanda de los usuarios en relación a la oferta pública. A raíz de esto el accionar de los funcionarios está dirigido a orientar y a promover la responsabilidad y autonomía de los usuarios en la toma de decisiones para dar una solución a sus problemáticas.

Cabe señalar que con respecto a las frecuencias de las atenciones realizadas durante las jornadas por los servicios públicos y privados a las comunidades se consideran medianamente suficiente, en tanto, el mayor flujo de atenciones se sitúa en el rango de 50 a 100 atenciones.

Lo anterior, permite apreciar una debilidad en la participación comunitaria debiendo el Programa aumentar las iniciativas que promuevan la participación al interior de las comunidades, con el fin continuar potenciando los canales de información entre los servicios y los usuarios del Programa. Lo anterior genera un mayor empoderamiento de las personas para facilitar el acceso a las diferentes oportunidades que se presenten.

A modo de sintetizar, es posible inferir que durante el proceso de implementación del programa, las redes sociales adquieren gran relevancia al interior de las comunidades, por cuanto, promueven instancias que proveen soluciones parciales o específicas a los requerimientos comunitarios. A través de las frecuencias y acciones de seguimiento que realizaron los servicios públicos y privados contribuyeron a la superación de situaciones críticas de exclusión de los usuarios, permitieron de esta manera, que los usuarios del Programa obtuvieran un apoyo real de su entorno. De esta manera se incide directamente en una mejora en la calidad de vida, siendo esto un recurso clave para desarrollar y mantener interacciones positivas entre las comunidades y la oferta pública y privada.

Tabla N°5.6:

Conclusiones Dimensión Proceso

Criterio	Subindicadores	Estándar de cumplimiento	Conclusión
Pertinencia de redes sociales	Acciones de seguimiento a las necesidades detectadas en los territorios.	Suficiente	1 de 2 subindicadores son suficiente
	Frecuencia de atenciones realizadas por los dispositivos.	Medianamente suficiente	1 de 2 subindicadores son Medianamente suficiente 0 de 2 subindicadores son Insuficiente

Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

5.1.4 Dimensión Producto:

5.1.4.1 Objetivo Específico N°1: Identificar el grado de satisfacción de las comunidades respecto de las actividades implementadas por el Programa “Gobierno en Terreno”.

En relación a los hallazgos obtenidos se puede declarar que en términos generales el grado de satisfacción de los usuarios del Programa “Gobierno en Terreno” es parcialmente positiva pues de los indicadores contemplados, uno se considera suficiente y el segundo medianamente suficiente.

Si bien la calidad de la atención es un concepto que puede ser ambiguo e intangible, no tiene un carácter descriptivo sino que evaluativo al considerarse juicios de valor por parte de los usuarios. Estos juicios fueron en

su mayoría positivos en relación a la calidad de la atención entregada por los funcionarios de los Servicios Públicos y Privados de la Red Social Comunal, denotándose una mayor exigencia de las comunidades hacia los servicios ya sea porque poseen mayor acceso a la información o un mayor conocimiento de sus derechos.

Estos consideraron que las atenciones fueron directas, empáticas y agradables, lo cual se configura en un avance en la búsqueda de soluciones más humana, socialmente aceptables, y económicamente viables para los grandes problemas sociales.

En cuanto a la atención directa esta se constituyó en un conjunto de medidas que facilitaron el primer acercamiento entre la población y el sistema público y privado, garantizando el derecho a la información y el acceso a los recursos sociales en una relación de ayuda profesional y como instrumento dinámico y eficaz para la planificación. Esto responde en gran medida a los objetivos planteados por el Programa “Gobierno en Terreno” en tanto se busca garantizar el acceso de la población a la información sobre recursos y derechos sociales previniendo la exclusión social derivada del desconocimiento de los mismos, aplicando los recursos sociales de manera racional para una adecuada cobertura de las necesidades.

Por otro lado, los usuarios destacaron la empatía de los funcionarios valorando su habilidad para comprender y experimentar el punto de vista de otras personas. Esto resulta fundamental para la motivación de los usuarios en tanto se demostró un alto grado de interés por el bienestar de estos y por satisfacer sus necesidades. Esto se complementó con una actitud agradable de los funcionarios quienes mediante una conversación acogieron las dudas y orientaron a cada uno de los usuarios.

Sin embargo cabe destacar que las atenciones descritas se enmarcan solamente en aquellas realizadas durante las actividades contempladas por el Programa, lo cual excluye la atención en el horario y lugar habitual en que

funcionan los distintos organismos, en donde los usuarios destacaron excesiva tramitación, actitud poco empática, largas esperas, tiempo reducido para la atención entre otras.

Surge por tanto la necesidad de que se incluya la perspectiva de usuario de manera íntegra, realizando de manera constante y desde un punto de vista progresista, evaluaciones y muestras que permitan identificar, analizar, mejorar y desarrollar los distintos procesos dentro de los servicios.

A su vez, la satisfacción usuaria se visualizó tomando en cuenta los requerimientos comunitarios satisfechos en las actividades, destacando que de las tres necesidades más sentidas solo dos de ellas fueron resueltas en las actividades faltando un mayor énfasis en la seguridad ciudadana. Cabe destacar que si bien el Programa contribuye a la solución de las problemáticas básicas necesarias para la sobrevivencia, esto no quiere decir que deba aumentar sus esfuerzos en cubrir aquellas necesidades de seguridad, protección física y orden necesarias ya que por la naturaleza del hombre este desea estar, en la medida de lo posible, protegido contra el peligro o la privación, sentir seguridad en el futuro, estar libre de peligros y vivir en un ambiente agradable, en mantenimiento del orden para él y para su familia³².

Desde la perspectiva del usuario se pone de manifiesto que las actividades del Programa contribuyen a la solución de las problemáticas pero no las resuelven completamente, lo cual puede evaluarse tanto negativa como positivamente. Desde la primera perspectiva se considera negativo en tanto se plantea la ausencia del seguimiento de las problemáticas captadas en las actividades, siendo necesario monitorear los resultados. Por otra parte los usuarios consideran positivo que el Programa entregue las herramientas y oportunidades a las comunidades y no su completa solución, en la medida que a través de la utilización de sus propios recursos, capital social y organización propendan al mejoramiento de la calidad de vida de la población y especialmente de los sectores sociales más vulnerables.

³² <http://www.econolink.com.ar/managemen/manage2.htm>. Recuperado el 30 de Agosto del 2010.

Finalmente cabe destacar los aportes realizados tanto por el Programa “Gobierno en Terreno” como por la Red de servicios públicos y privados, los cuales mediante sus esfuerzos por informar a la comunidad respecto a sus prestaciones facilitan la evaluación de la satisfacción usuaria. Esto se debe a que al aumentar el conocimiento que tiene el usuario de las mismas, se facilita la medición de su satisfacción al conocer cada uno sus necesidades y expectativas respecto a la prestación del servicio.

Esto otorga a los usuarios un papel activo en el proceso de transferencia de la información al considerarlo como un coproductor del servicio y de la calidad del mismo.

Tabla Nº 5.7:

Conclusiones Dimensión Producto

<i>Criterio</i>	<i>Subindicadores</i>	<i>Estándar de cumplimiento</i>	<i>Conclusión</i>
Satisfacción Usuaría	Calidad en las atenciones realizadas por los dispositivos.	Suficiente	1 de 2 subindicadores son suficiente
	Requerimientos comunitarios satisfechos en las actividades.	Medianamente Suficiente	1 de 2 subindicadores son Medianamente suficiente
			0 de 2 subindicadores son Insuficiente

Fuente: Elaboración propia, equipo seminarista 2010

5.2 CONCLUSIONES EN RELACIÓN A LA EXPERIENCIA EVALUATIVA Y LA TEMÁTICA DE ESTUDIO

A partir de la construcción del seminario de título, se logra comprender que el conocimiento no solo está en la teoría, sino más bien en la aplicación de ésta a la realidad, ya que es en este escenario donde se puede pesquisar si el trabajo llevado a cabo por el equipo técnico del programa y los funcionarios de los diversos servicios públicos y privados han cumplido los objetivos previstos.

El trabajo realizado por el Equipo Seminarista se convirtió en una experiencia enriquecedora y atingente a las problemáticas existentes en las comunidades visitadas, fortaleciendo la participación comunitaria como una herramienta útil y apropiada en el juzgamiento y valoración de la función llevada a cabo por los servicios encargados de promover su bienestar y desarrollo.

A través de la consideración de las tres unidades de análisis se logró el complemento de los hallazgos obtenidos, promoviendo de esta manera la participación de la sociedad en su conjunto. Con esto se realiza la consideración de que todos los miembros son iguales con derecho a intervenir, a beneficiarse de los bienes materiales e inmateriales, a participar en el desarrollo de los mismos y a decidir la orientación del sistema social.

Junto con lo anterior, la intervención respondió a los requerimientos institucionales en la medida que generó instancias de investigación, contribuyendo a un proceso de reflexión y valoración crítica y sistemática referida a momentos y factores que intervienen en el bienestar de los usuarios respecto a los servicios otorgados. Cabe destacar que se contó con la colaboración tanto del Departamento Social de la Gobernación Provincial de Valparaíso, como de los funcionarios de la red social comunal denotándose viabilidad en el Proyecto y consecuencia con los requerimientos institucionales y de la población.

En cuanto a la temática de estudio se considera que la evaluación del Programa “Gobierno en Terreno” fue positiva en tanto aportó información relacionada a aquellos aspectos a corregir, considerando que su objetivo como programa social es abordar a la calidad y el modo de vida de una población por ser indicadores de bienestar social, en cuanto a la disponibilidad de servicio y

bienes como de la satisfacción de las necesidades individuales y sociales. (Musto, 1975).

Junto con esto el Equipo Seminarista considera que la elección del Programa evaluado fue pertinente al encontrarse dirigido a personas en situación de vulnerabilidad social, fenómeno multidimensional que no solo da cuenta de una situación de carencia efectiva sino que de la potencialidad de estar carenciado y de poseer sentimientos de riesgo e indefensión. Este concepto permite que el Programa se dirija no solo a grupos familiares pobres, o que sin serlo pueden ser vulnerables, sino además, a los miembros de las familia que viven las mayores fragilidades. Estos grupos generalmente por razones de lejanía y de desinformación no acceden a los beneficios sociales por lo cual el fomentar la vinculación entre dichos sectores y la oferta Pública resulta fundamental en la construcción de una civilización mundial que es próspera tanto material como espiritualmente.

De esta manera se cumplirá con el propósito básico del desarrollo humano, el cual se basa en aumentar las oportunidades de las personas, las cuales pueden ser infinitas y cambiar con el tiempo.

5.3 CONCLUSIONES EN TORNO A LA PERTINENCIA METODOLÓGICA

La evaluación entendida como un tipo de investigación que analiza la estructura, el funcionamiento y los resultados de un programa con el fin de proporcionar información de la cual se deriven criterios útiles para la toma de decisiones en relación con su administración³³, se consideró adecuada como metodología de trabajo. Esto se debe a que, en primer lugar, dentro de la administración Pública la evaluación se considera un mecanismo de certificación del accionar en términos de gestión y resultados, planteando a su vez hacia donde son focalizados los recursos del Estado. Es por esto que los resultados obtenidos tendrán implicancias en el mejoramiento continuo del Programa al otorgar información referente a percepciones, niveles de satisfacción, deficiencias, entre otras.

³³ Briones G (1986). "Evaluación de Programas Sociales. Teoría y Metodología de la Investigación Evaluativa". Editorial Universitaria. Santiago de Chile.

En segundo lugar se deben considerar la complejidad de las sociedades, sus constantes cambios y las desigualdades presentes en ellas, lo cual exige iniciativas concordantes a sus requerimientos. Desde este punto de vista los hallazgos obtenidos proporcionan datos relevantes en torno a los tipos de necesidades presentes en los sectores, factores obstaculizadores entre las comunidades y servicios públicos, medios efectivos de comunicación, percepción respecto a los recursos del Programa, entre otros, lo cual representa una mirada en torno a las expectativas cambiantes de los usuarios y su grado de satisfacción.

En tercer lugar la evaluación fue necesaria en tanto entregó información que permita dar un uso eficiente de los recursos. A través de las entrevistas y cuestionarios diferentes actores manifestaron su percepción respecto a la adecuación del recurso humano, material y financiero arrojando solo deficiencias en el recurso material disponible.

En relación al modelo de evaluación utilizado, el **Modelo CIPP** facilitó a través del análisis de sus cuatro dimensiones, la obtención de datos relevantes para el juzgamiento y posterior toma de decisiones por parte del equipo Técnico del Programa y colaboradores. En una primera instancia se logró captar las necesidades no satisfechas en los contextos visitados y caracterizar su población, pudiéndose concluir que los objetivos del Programa responden a los requerimientos comunitarios.

Por otra parte, el análisis de la dimensión insumo permitió conocer desde la perspectiva de los propios funcionarios, la adecuación de los recursos estableciendo sugerencias para su mejor aprovechamiento. La dimensión Proceso facilitó información respecto a estrategias, técnicas, actividades, acciones de seguimiento entre otras, vislumbrándose que la mayor debilidad del Programa consiste en el escaso seguimiento de las atenciones realizadas. Finalmente la dimensión Producto arrojó datos relacionados a los resultados inmediatos del Programa, obteniendo un grado de satisfacción suficiente por parte de los usuarios lo cual respalda y motiva las iniciativas llevadas a cabo por el Programa.

La elección de dicho modelo se considera óptima en tanto proporciona datos objetivos y realistas, que fueron enriquecidos con **técnicas del Modelo Iluminativo**. Mediante dichas técnicas se experimentaron continuas redefiniciones en la medida que se lograba un mayor conocimiento,

permitiendo la descripción y análisis a partir de la interpretación de los símbolos del lenguaje y el significado de las palabras que utilizaron los usuarios de las comunidades.

Finalmente se considera que la evaluación de los objetivos se consideró primordial en la medida que todo servicio conlleva un proceso en el cual el elemento humano juega un papel vital, poniéndose en juego las percepciones, actitudes y motivaciones de las personas, siendo importante resaltar que la satisfacción de las necesidades del usuario y sus expectativas varían de unos a otros y a lo largo del tiempo. Esta situación conlleva a que los procesos de una organización de servicios deban ser mejorados de forma continuada para poder garantizar su calidad y adaptación a las demandas cambiantes de sus usuarios.

5.4 CONCLUSIONES EN TORNO AL TRABAJO SOCIAL

El desarrollo de la presente investigación evaluativa se constituyó en un aporte real y enriquecedor representando un desafío en el diseño metodológico, en tanto no existían parámetros de estudios sobre evaluación social del Programa. Es por esto que se abordó la evaluación a través de un enjuiciamiento constructivo, transformándose en un real aporte en la institución al proporcionar un plan de mejora con respecto a la implementación de las futuras actividades del programa.

En cuanto a la labor del Trabajador Social en el Departamento Social de la Gobernación, este contribuye favorablemente al beneficio de las comunidades debido al bagaje técnico y visión holística que se incorpora en las intervenciones sociales realizadas a nivel comunitario. Actualmente nos encontramos en una realidad cada vez más compleja donde los fenómenos sociales son más numerosos e indeterminados. Esto conlleva a que el proceso de entrega de información de índole social corresponde no solo a los servicios privados, sino también pasa a formar parte de los programas gubernamentales.

El Trabajador Social por medio de estos Programas Sociales asume la responsabilidad de establecer los nexos entre los servicios públicos y privados con el fin de disminuir las desigualdades sociales que finalmente redundan en exclusiones sociales. Todo esto, en un contexto donde el desarrollo sustentable

no es viable cuando la dimensión de lo social, político y cultural cobran una incidencia gravitante en numerosas de las problemáticas sociales.

En relación a la evaluación de programas sociales, el Trabajador Social se constituye en un agente que bajo una visión integral y sin prejuicios estudia los elementos de este con el fin de mejorarlos, teniendo en cuenta las necesidades de la población y la voluntad institucional de satisfacerlas. Resulta fundamental por tanto, que el profesional cuente con las herramientas necesarias para tomar decisiones respecto a los estándares de calidad, de bienestar social, de eficiencia entre otros, que estén asociados a elementos tales como el tipo de sociedad deseada, rol del estado o inserción de la sociedad civil.

Con dichos conocimientos se busca que el profesional no limite su accionar solo a la intervención, sino que sea capaz de analizar procesos de transformación o de cambio y valorar su significado. En este análisis es necesario obtener y comparar magnitudes, someterlas a juicio y conseguir resultados concretos que señalen cómo se debe proseguir en la transformación de una situación y que implicancias y viabilidad tiene dicho cambio.

Cabe destacar que la utilización de la metodología evaluativa permitió el trabajo conjunto de profesionales de diversas disciplinas. Esto contribuyó a la adquisición de mayores conocimientos mediante la retroalimentación de las experiencias y el ejercicio de habilidades sociales tales como la empatía, escucha activa, manejo del conflicto, consenso entre otras. A su vez se fomentó el manejo respecto a programas y a las redes necesarias para la integración de los beneficiarios acercándose finalmente a las problemáticas de la comunidad quienes acogieron favorablemente al equipo seminarista.

Finalmente, la experiencia del presente estudio permitió reflexionar acerca de la temática tratada, la cual requiere de esfuerzos constantes y sostenidos en el tiempo para su logro. Dicha situación no se resume en una acción política convencional ajena a la realidad comunitaria, sino más bien, a un trabajo en conjunto donde el Trabajador Social deberá enfrentar diversos desafíos, potenciando sus capacidades y articulando sus conocimientos y experiencias con las de diversos profesionales y actores de las comunidades abordadas.



Propuesta de Mejora

PROPUESTA DE MEJORA

El diseño de la propuesta de mejora representa la principal aspiración dentro de nuestra evaluación en tanto responde a las debilidades identificadas en el Programa de estudio y se sustenta en los criterios establecidos para la evaluación y en los significados manifestados por los diferentes sujetos que formaron parte del proceso. De esta manera cobran importancia las etapas precedentes y particularmente la participación de todos los actores involucrados.

Junto con lo anterior los procesos de evaluación representan un requerimiento importante para la mejora de la administración pública, pues contribuyen a sustentar la implementación de acciones de mejora. En nuestro caso particular, la fase de diseño y análisis, representan un aspecto importante en tanto nos conducen a la propuesta de un plan de mejora continua en la calidad del proceso de implementación del Programa “Gobierno en Terreno”.

En relación a la experiencia evaluativa, el equipo seminarista aportará con propuestas que contribuyan al proceso de implementación del Programa “Gobierno en Terreno”, con el fin de mejorar las falencias detectadas, optimizar las lógicas de atención, y adecuar las acciones y actividades, haciéndolas más coherentes y pertinentes en relación a la realidad de las comunidades vulnerables de la Provincia de Valparaíso.

En cuanto a la metodología de trabajo se considera que la frecuencia de reuniones debería realizarse al menos cuatro veces al mes de manera de facilitar un trabajo mayormente organizado y planificado, permitiendo la movilización de los recursos materiales necesarios y la participación y compromiso con las actividades a ejecutar. Tal como se señaló en capítulos anteriores se considera que junto con aumentar la frecuencia de reuniones se recomienda la incorporación de diversos actores de la red social comunal

(entre ellos funcionarios de DIDECO, pertenecientes a la Municipalidad) como parte del equipo del Programa “Gobierno en Terreno”, aunando conocimientos, técnicas, estrategias y experiencias que contribuyan tanto en las fases de planificación como del proceso del Programa y faciliten la distribución de tareas y funciones.

Junto con lo anterior resulta necesaria la participación continua de organizaciones comunitarias funcionales y territoriales en dichas reuniones, aumentando de esta manera las oportunidades y aptitudes de las personas para optar y expresar sus opciones y transformarlas en actividades y resultados deseados.

Se estima pertinente a su vez que las actividades de difusión se efectúen con mayor periodicidad con el fin de mantener informada a las comunidades y de contribuir a la práctica de la democracia. Para esto se requiere el desarrollo de canales adecuados de comunicación donde los ciudadanos no solo sean receptores de la información, sino que puedan colaborar en la difusión del Programa, utilizando los recursos materiales y humanos disponibles en su comunidad, pero por sobre todo asumiendo un rol protagonista en el desarrollo de su bienestar. De acuerdo a esto se sugiere la difusión a través de las organizaciones sociales del sector, de dirigentes, de medios tales como radios comunitarias entre otras.

Al mismo tiempo, a juicio del equipo seminarista, se cree necesario que la coordinación se efectúe con mayor antelación permitiendo comprometer los recursos materiales y las voluntades necesarias para efectuar óptimamente cada una de las actividades. Lo anterior a su vez permitirá poseer el tiempo necesario para la aplicación de un plan de contingencia en caso de que alguna coordinación no sea posible de efectuar, propiciando la existencia de un resguardo por parte del Equipo técnico al momento de establecer un nexo con alguna entidad u organismo.

Cabe destacar que pese a que las intervenciones del Programa se ajustan a las altas necesidades comunitarias de los territorios, se sugiere una constante revisión de estas a través de encuestas, reuniones con la comunidad, visitas en terreno de manera de captar los cambios en las necesidades de la comunidad y a su vez en las formas más adecuadas para solucionarlas. Es por esto que se sugiere adecuar aquellas iniciativas llevadas

a cabo por el Programa tales como capacitaciones, diálogos y ferias de acuerdo al perfil de cada comunidad incorporando todas las acciones que se consideren pertinentes para el desarrollo de habilidades integradoras de desarrollo comunitario.

Respecto a los insumos contemplados se aprecia necesaria la contratación de al menos dos o tres personas encargadas del montaje de las ferias, de manera de no depender exclusivamente de la colaboración de las organizaciones comunitarias y de otras voluntades anexas a estas. Junto con lo anterior se cree conveniente la adquisición de al menos un equipo computacional, equipo de perifoneo y de los accesos necesarios que permitan la conexión inalámbrica de manera de apoyar a aquellos servicios que requieren de estos recursos para brindar sus prestaciones tales como Injuv, Registro Civil, Ficha de Protección Social, entre otros.

En referencia a las actividades programáticas implementadas se estima necesaria la realización de una mayor cantidad de capacitaciones y diálogos ciudadanos en los territorios, priorizando aquellas temáticas de interés tales como seguridad ciudadana, laborales y de salud. Si bien las ferias ciudadanas son la actividad mayormente realizada por el Programa y altamente aceptada por la comunidad, se requiere no centralizar las intervenciones y oferta del Programa en aquella iniciativa, en tanto por sus características más bien orientadoras e informativas no genera instancias de reflexión ni aprendizaje de habilidades por parte de los usuarios. Lo anterior aportará tanto a los usuarios como al Programa, en tanto diversificará y aumentará sus intervenciones fortaleciendo la credibilidad de este y su permanencia como Programa Social. Conjuntamente el equipo seminarista considera que se deben complementar diversas tácticas durante las jornadas, incorporando estrategias sociorecreativas que permitan motivar a la población y con esto lograr una mayor asistencia y participación de todos los grupos etáreos.

Se considera de vital importancia aumentar el porcentaje de casos en seguimiento asegurando el monitoreo de las necesidades captadas en las

jornadas. Para esto se requiere fortalecer aquellos procedimientos necesarios para el seguimiento tales como registros en planillas, contacto con los casos, derivación a servicios pertinentes, resolutivez de problemáticas y otras acciones. Se estima que el procedimiento que presenta mayor deficiencia es la mantención del contacto durante un tiempo prudente con los casos y las instituciones colaboradoras a las cuales fueron derivados los usuarios, lo cual impide que los funcionarios de los servicios públicos y privados corroboren la resolutivez real de la problemática.

Por tanto se sugiere que la OIRS de la Gobernación Provincial de Valparaíso mantenga un registro de aquellos casos en seguimiento, informándose respecto al servicio que acogió la demanda y la solución otorgada.

En cuanto a las atenciones brindadas por los servicios públicos y privados se propone extender el tiempo de las actividades en los territorios, de manera de aumentar el número de atenciones y la asistencia de aquellas personas que por horario matutino no pueden asistir.

Finalmente se cree necesario realizar un trabajo prolongado enfatizado en aquellas necesidades más requeridas en los territorios, mediante estrategias y el apoyo necesario de entidades especializadas en las temáticas manifestadas por los usuarios. Lo anterior denotará un mayor compromiso en la solución de sus necesidades y aumentará la credibilidad como Programa, puesto que no solo se llevará a cabo una labor orientadora a las comunidades vulnerables, sino que se implementarán acciones determinadas entre ellas capacitaciones laborales, charlas de liderazgo, de prevención de drogas, postulación a proyectos, entre otros que originen soluciones concretas.



Reflexiones finales

REFLEXIONES FINALES

A continuación, se presentarán las reflexiones profesionales realizadas por las alumnas seminaristas en torno al proceso llevado a cabo durante el presente Seminario de Título.

El presente seminario propone un vínculo bidireccional en el cual la teoría y práctica se asimilan mutuamente, dando lugar a un nuevo sentido y significado de la realidad social y profesional; abarcando una experiencia multidimensional, entendida como aprendizaje en función de una interacción entre la experiencia y las competencias profesionales.

Lo anterior, permite generar profesionales integrales que no sólo aportarán con sus conocimientos específicos en determinadas temáticas y/o áreas profesionales, sino también expertos que sean capaces de relacionarse con distintas personas y manejar sus propias debilidades.

De acuerdo a lo señalado, el desarrollo del Seminario de título en el Departamento Social de la Gobernación Provincial de Valparaíso, se constituyó en una experiencia altamente significativa para el desarrollo como profesionales, puesto que permitió visualizar algunos elementos del trabajo en terreno que teóricamente no se lograban visualizar, identificando con claridad las expectativas de la institución para con las alumnas y su trabajo a realizar.

De esta manera se llevaron a cabo reuniones de trabajo con el equipo técnico del Programa durante todo el proceso formativo, con el fin de apoyar la investigación evaluativa de este y recabar datos que aportaran en la implementación del Programa.

Las alumnas durante el seminario lograron adquirir poco a poco mayores elementos que contribuyeron al desempeño profesional, logrando desarrollar e instalar destrezas y habilidades sociales tales como; trabajo en equipo, toma de decisiones, desarrollo de planes de contingencia, entre otras. De esta manera se logró generar mayor confianza en las competencias profesionales, proyectando una imagen profesional de mayor consistencia.



Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA

FUENTES PRIMARIAS

- ▶ Sr. Cristian Arias Isla
Coordinador Programa “Gobierno en Terreno”
Gobernación Provincial de Valparaíso

- ▶ Sra. Erika Gajardo Aguirre
Presidenta Unión Comunal
Quintero Rural

- ▶ Sr. Eduardo Osorio Acuña
Periodista y Coordinador “Proyecto Previene”
Gobernación Provincial de Valparaíso

- ▶ Sra. Ernestina Fernández Portus
Directora Consultorio “Puertas Negra”
Montedónico, Valparaíso

- ▶ Sra. Fresia Bustos Garay
Presidenta Junta de Vecinos “Joaquín Lepelei”
Montedonico, Valparaíso

- ▶ Sra. Marcela Aguirre Pérez
Secretaria Junta de Vecinos “Joaquín Lepelei” y locutora “Radio FJ”
Montedónico, Valparaíso

- ▶ Sra. María Rosa Gasca Almenda
Encargada OIRS

Gobernación Provincial de Valparaíso

- ▶ Sra. Nora Sandoval Fernández
Presidenta Unión Comunal
Quintero Urbano

- ▶ Sra. Oriana Abbanter
Coordinadora Comunal Sectorial
Playa ancha Alto, Valparaíso

FUENTES SECUNDARIAS

Libros y Documentos

- ▶ Ander – Egg, E (1984). "*Evaluación de programas de Trabajo Social*". Editorial Humanitas: Buenos Aires, Argentina.

- ▶ Ander-Egg, E (1987). "*Investigación y Diagnóstico para el Trabajo Social*". Editorial Humanitas: Buenos Aires, Argentina.

- ▶ Ander-Egg, E (1995). "Diccionario del Trabajo Social". 10º Edición. Editorial Humanitas: Buenos Aires, Argentina.

- ▶ Ballart, X (1992). "*¿Cómo evaluar programas y servicios públicos?*" Editorial Ministerio para las Administraciones Públicas: Madrid, España.

- ▶ Briones, G (1986). "*Evaluación de Programas Sociales. Teoría y Metodología de la Investigación Evaluativa*". Editorial Universitaria: Santiago de Chile.

- ▶ Briones, G (2002). "*Evaluación de programas sociales*". Editorial Trillas: Ciudad de México.

- ▶ Carmona, O (2001). *“Vulnerabilidad y el Riego desde una perspectiva holística”*. Tesis Doctoral Universidad Politécnica de Catalunya: Barcelona, España.
- ▶ Carmona, E. y Masbermat, N (1997). *“Gestión Participativa Local: Posibilidades y Limitaciones”*, Editorial Estudios Sociales, CPU. N 91.
- ▶ CEPAL (2000). *“Principios de la Política Social y Lucha contra la Pobreza. Equidad, desarrollo y ciudadanía”*. Capitulo N°3: Ciudad de México.
- ▶ Chadi, M (2000). *“Redes Sociales en el trabajo social”*. Editorial espacio: Buenos Aires, Argentina.
- ▶ Hernández R. (1998). *“Metodología de la Investigación”*. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana Segunda Edición: México.
- ▶ Lahera, E (2002). *“Introducción a las políticas públicas”*. Editorial Fondo de cultura económica: Chile.
- ▶ Ley N° 19.611 (1980). *“Constitución Política de la República de Chile”*. Capítulo I, Art. N°1, inciso 3 y 4. Editorial Jurídica de Chile: Santiago de Chile.
- ▶ Márquez, R (2000). *“Desarrollo Humano en las Comunas de Chile: Temas de Desarrollo Humano Sustentable”*. Editorial PNUD en colaboración con profesionales MIDEPLAN: Chile.
- ▶ Newman y Newman (1985) *“Desarrollo del niño”*. Editorial Limusa: México.
- ▶ Prats, J (2000). *“Para una ayuda de Calidad: La Construcción Histórica de la Idea de Desarrollo”*. Editorial Instituto Nacional de Gobernabilidad: España.

- ▶ Putnam, R (1993). *“The prosperous community: social capital and public life”*. Editorial Princeton University: EE.UU.
- ▶ Rama, G (1980). *“Educación, Participación y Estilos de Desarrollo en América Latina”*: Chile.
- ▶ Rodríguez, G (1996). *“Metodología de la investigación cualitativa”*. Editorial Aljibe: Málaga.
- ▶ Salinas, D (2010). *¿A cuántos y a quienes preguntar? “Una Aproximación al muestreo cuanti y cuali en investigación social y educativa”*. Ediciones Universitarias de Valparaíso. Pontífice Universidad Católica de Valparaíso: Chile.
- ▶ Sen, A (2005). *“La democracia y la Equidad Global: tercer foro en la identidad Cultural del Desarrollo Humano”*: París.
- ▶ Serrano, C y Raczynski D (2002). *“La función de la Evaluación de las Políticas Sociales en Chile”*. Editorial Asesorías para el Desarrollo: Santiago de Chile.
- ▶ SUBDERE Ministerio del Interior (2008). *“Manual para la promoción y desarrollo social local”*. Editorial Programa de Recuperación y Desarrollo Urbano de Valparaíso. Santiago: Gobierno de Chile.

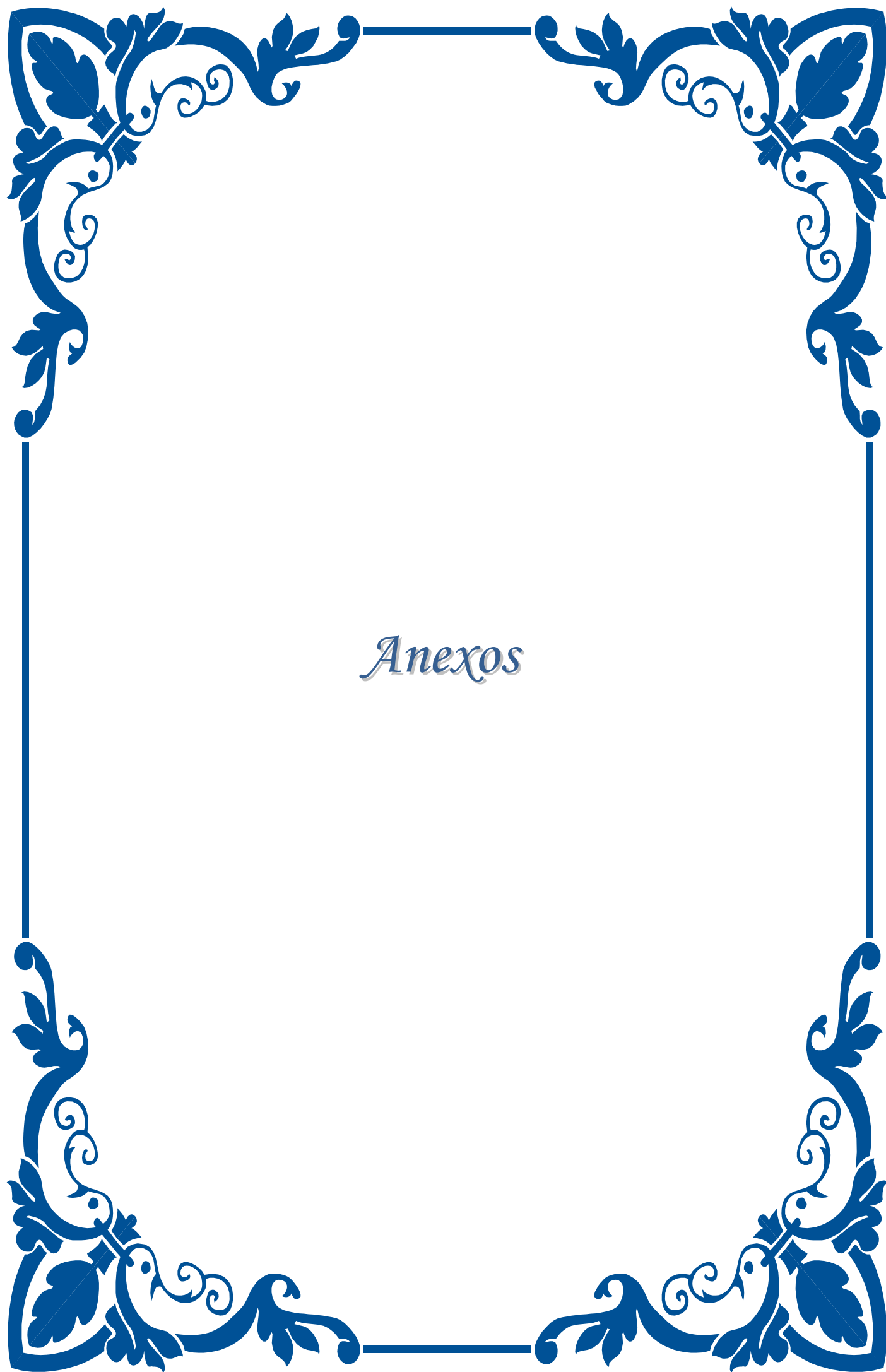
Tesis

- ▶ Carrasco, P (2003). *“Aprendizajes Relevantes al egreso de la formación profesional en Trabajo Social Universitario: Análisis de las experiencias de seminarios de título de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, 1999-2003”*. Seminario de Título para optar al grado académico de Licenciado en Servicio y Título Profesional de Asistente Social. PP. 97-98.

- ▶ Castro, A (2003). *“Evaluación de los Programas: Programas de educación y programa de jóvenes implementados por la fundación Children International”*. Editorial Universidad de Valparaíso: Chile.
- ▶ Chalot, V (2007). *“Programa de hogares Protegidos en la Provincia de Valparaíso. Evaluación y Propuestas de Intervención desde el trabajo social”*. Editorial Universidad de Valparaíso: Chile.
- ▶ Duke,P, Osess, C y Sanchez K (2009). *“Direccion de desarrollo comunitario de la ilustre comunidad de Quillota: Una mirada evaluativa de la percepción en la calidad de la atención”*. Editorial Universidad de Valparaíso: Chile.
- ▶ Serrano, K (2008). *“Investigación evaluativa acerca de los efectos del plan de tratamiento de la unidad técnica local: Significados e importancia posterior a la estrategia de intervención psicosocial de los internos pertenecientes al módulo 103 oriundos de la ciudad de Valparaíso del complejo penitenciario de Valparaíso”*. Editorial Universidad de Valparaíso: Chile.
- ▶ Silva, K y Inostroza, N (2006). *“Experiencia de seguridad en Villa Alemana: Informe de sistematización”*. Editorial Universidad de Valparaíso: Chile.
- ▶ Olivari, A (2009). *“Gobierno de Barrio: Una nueva propuesta de participacion ciudadana”*. Editorial Universidad de Valparaíso: Chile.

Páginas Web

- ▶ <http://www.gobernaciónvalparaíso.gov.cl>. Recuperado el 15 Abril del 2010.
- ▶ <http://www.econolink.com.ar/managemen/manage2.htm>. Recuperado el 30 de Agosto del 2010.



Anexos

Anexo N° 1.1:
Cuestionario Funcionarios Servicios Públicos y Privados

N° Folio _____

Cuestionario

Estimado(a) Funcionarios SSPP

Junto con saludarle cordialmente, le invitamos a responder el presente cuestionario. El Departamento Social de la Gobernación Provincial de Valparaíso se encuentra desarrollando un estudio de evaluación con respecto a la implementación del Programa “Gobierno en Terreno”, el cual será ejecutado por estudiantes seminaristas de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

Agradecemos de antemano su tiempo y colaboración por la información que entregue en este documento.

Identificación Personal
Edad: _____ Sexo: _____
Estado Civil: _____
Ocupación: _____

Instrucciones: Lea atentamente el cuestionario y marque con una “X” la (las) opción (es) que mejor indique (n) su respuesta a cada una de las siguientes preguntas. Es importante señalar que sus respuestas serán confidenciales.

1.- Señale tipo/s de actividades implementadas por el Programa.

Actividades difusión.



Capacitaciones.



Ferias ciudadanas.



Diálogos ciudadanos.



Otras actividades



2.- Indique la antelación con la cual establece contacto con el equipo técnico del Programa para la consecución de las actividades contempladas por este.

Con un mes de anticipación.



Con 15 días de anticipación.



Con 1 semana de anticipación.

3.- Señale las formas de coordinación con el equipo técnico del Programa.

e-mail. Carta certificada.
Teléfono. Personalmente.

4.- De acuerdo a su participación en la (las) actividad (es) indique cual(es) de las siguientes acciones se realizaron.

Actividades de educación
Actividades de recreación
Actividades de Reflexión

5.- Indique las técnicas utilizadas en las actividades.

Atención y escucha. Empatía.
Respeto Orientación.
Reflexión Otros
Asignación de tareas.

6.- Indique los criterios de focalización en la selección de los territorios a intervenir por el Programa.

Desinformación comunitaria. Vulnerabilidad social.
Lejanía. Organización comunitaria.

7.- Señale el/los factores obstaculizadores entre la comunidad y los Servicios públicos y privados, que según su opinión puedan impedir la solución de las necesidades comunitarias

Lejanía de Domicilio de los miembros de la comunidad
Falta de Información
Burocracia de los Servicios
Ausencia del personal necesario de los Servicios
Otros.

8.- Señale las acciones de seguimiento realizadas, en relación a las necesidades detectadas en los territorios.

Registro en planilla de seguimiento.



Contacto con caso.



Derivación a los servicios pertinentes.



Resolutividad de la problemática.



Otros.



9.- Indique la cantidad de atenciones realizadas por los servicios públicos y privados

Entre 101 a 150 atenciones.



Entre 51 a 100 atenciones.



Entre 0 a 50 atenciones.



10.- Señale cual/cuales de los siguientes recursos Materiales disponibles considera suficientes en relación a las necesidades del Programa.

Folletería



Mobiliario.



Toldos.



Equipo de amplificación.



Equipos computacionales.



Otros.



**Anexo Nº 1.2:
Cuestionario Equipo Técnico**

Nº Folio _____

Cuestionario

Estimado(a) equipo técnico:

Junto con saludarle cordialmente, le invitamos a responder el presente cuestionario. El Departamento Social de la Gobernación Provincial de Valparaíso se encuentra desarrollando un estudio de evaluación con respecto a la implementación del Programa “Gobierno en Terreno”, el cual será ejecutado por estudiantes seminaristas de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

Agradecemos de antemano su tiempo y colaboración por la información que entregue en este documento.

Identificación Personal
Edad: _____
Sexo: _____
Estado Civil: _____
Ocupación: _____

Instrucciones: Lea atentamente el cuestionario y marque con una “X” la (las) opción (es) que mejor indique (n) su respuesta a cada una de las siguientes preguntas. Es importante señalar que sus respuestas serán confidenciales.

1. ¿Cuál es la frecuencia de reuniones realizadas por el equipo técnico?

- 4 o más al mes
- 2 a 3 al mes
- 0 a 1 al mes

2. ¿Cuál es la frecuencia de actividades de difusión realizadas por el equipo técnico?

- 4 o más al mes
- 2 a 3 al mes
- 0 a 1 al mes

3. Señale cuales son los medios de difusión utilizados por el equipo técnico para dar a conocer las actividades a realizar.

- Convocatoria puerta a puerta.
- Perifoneo.
- Entrega de dípticos y afiches.
- Otros

4. Señale con cuales de los siguientes dispositivos se coordinan para la realización de actividades.

Servicio o Programa	Marque con una X
REGISTRO CIVIL	
FONASA	
IPS	
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL	
BIENES NACIONALES	
JUNJI	
FUNDACIÓN INTEGRAL	
SENAME	
INJUV	
SERNAM	
PRODEMU	
FOSIS	
CONADI	
CHILE DEPORTE	
CONACE	
SERNAC	
SENCE	
JUNAEB	
DEPTO. PROVINCIAL DE EDUCACIÓN	
CONAMA	
CONAF	
SERVIU/MINVU	
PATRONATO LOCAL DE REOS VALPARAÍSO	
CARABINEROS DE CHILE	
POLICÍA DE INVESTIGACIONES	
MUNICIPALIDADES	
SEREMI DE GOBIERNO	
ESVAL	
GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE VALPARAÍSO	

5. Indique la antelación con la cual establece contacto con los Servicios Públicos y Privados para la consecución de las actividades contempladas por el Programa.

Con un mes de anticipación.

Con 15 días de anticipación.

Con 1 semana de anticipación.

6. Señale las formas de coordinación con los dispositivos.

e-mail.

Carta certificada.

Teléfono.

Personalmente.

7. Señale las actividades realizadas en las comunidades por el Programa.

Ferias Ciudadanas.

Diálogos ciudadanos.

Capacitaciones.

Otras actividades.

8. De acuerdo a lo anterior, indique el porcentaje de casos en que se aplicó efectivamente seguimiento. Especifique.

67% a 100% casos _____

34% a 66% casos _____

0% a 33% casos _____

9. Señale tipo/s de actividades implementadas por el Programa.

Actividades difusión.

Diálogos ciudadanos.

Capacitaciones

Otras actividades

Ferias ciudadanas.

10. De acuerdo a su participación en la (las) actividad (es) indique cual(es) de las siguientes acciones se realizaron.

Actividades de educación

Actividades de recreación

Actividades de Reflexión

12. Indique las técnicas utilizadas en las actividades.

- | | | | |
|-----------------------|-----------------------|--------------|-----------------------|
| Atención y escucha. | <input type="radio"/> | Empatía. | <input type="radio"/> |
| Respeto | <input type="radio"/> | Orientación. | <input type="radio"/> |
| Reflexión | <input type="radio"/> | Otros | <input type="radio"/> |
| Asignación de tareas. | <input type="radio"/> | | |

13. Indique los criterios de focalización en la selección de los territorios a intervenir por el programa.

- | | | | |
|-----------------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|
| Desinformación comunitaria. | <input type="radio"/> | Vulnerabilidad social. | <input type="radio"/> |
| Lejanía. | <input type="radio"/> | Organización comunitaria. | <input type="radio"/> |

14. Señale el/los factores obstaculizadores entre la comunidad y los Servicios públicos y privados, que según su opinión puedan impedir la solución de las necesidades comunitarias

- | | |
|--|-----------------------|
| Lejanía de Domicilio de los miembros de la comunidad | <input type="radio"/> |
| Falta de Información | <input type="radio"/> |
| Burocracia de los Servicios | <input type="radio"/> |
| Ausencia del personal necesario de los Servicios | <input type="radio"/> |
| Otros. | <input type="radio"/> |

15. Señale las acciones de seguimiento realizadas, en relación a las necesidades detectadas en los territorios.

- | | |
|---|-----------------------|
| Registro en planilla de seguimiento. | <input type="radio"/> |
| Contacto con caso. | <input type="radio"/> |
| Derivación a los servicios pertinentes. | <input type="radio"/> |
| Resolutividad de la problemática. | <input type="radio"/> |
| Otros. | <input type="radio"/> |

16.- Según su apreciación indique si considera adecuada la cantidad de recurso humano destinada a las siguientes actividades:

- | | | |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| -Actividades de difusión | Si <input type="radio"/> | No <input type="radio"/> |
| -Actividades de coordinación | Si <input type="radio"/> | No <input type="radio"/> |

- Ejecución de las Ferias Ciudadanas Si No
- Ejecución de diálogos ciudadanos Si No

17.- A partir de los recursos materiales disponibles señale cuales considera suficientes en relación a las necesidades del Programa.

- | | | | |
|-------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------|
| Folletería | <input type="radio"/> | Equipo de amplificación. | <input type="radio"/> |
| Mobiliario. | <input type="radio"/> | Equipos computacionales. | <input type="radio"/> |
| Toldos. | <input type="radio"/> | Otros. | <input type="radio"/> |

18.- Indique la cantidad de atenciones realizadas por los dispositivos.

- Entre 101 a 150 atenciones.
- Entre 51 a 100 atenciones.
- Entre 0 a 50 atenciones.

19.- Con respecto al presupuesto asignado, ¿que % de los gastos del programa es cubierto por este?

- 80% a 100%
- 50% a 79%
- 0% a 49%

**Anexo Nº 1.3:
Cuestionario Comunidad**

Nº Folio _____

Cuestionario

Estimado(a) comunidad:

Junto con saludarle cordialmente, le invitamos a responder el presente cuestionario. El Departamento Social de la Gobernación Provincial de Valparaíso se encuentra desarrollando un estudio de evaluación con respecto a la implementación del Programa “Gobierno en Terreno”, el cual será ejecutado por estudiantes seminaristas de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

Agradecemos de antemano su tiempo y colaboración por la información que entregue en este documento.

Identificación Personal	
Edad: _____ Sexo: _____ Estado Civil: _____	
Ocupación: _____	
Los ingresos que percibe mensualmente están constituidos por:	
-No percibe ingresos <input type="radio"/>	- \$101.000-\$150.000 <input type="radio"/>
-0 a \$50.000 <input type="radio"/>	-\$151.000-\$200.000 <input type="radio"/>
-\$51.000-\$100.000 <input type="radio"/>	-\$201.000 o mas <input type="radio"/>
Mencione prestaciones o beneficios públicos o privados que perciba:	
- Pensión Básica Solidaria <input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Subsidio de Agua Potable <input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Subsidio Único Familiar <input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-Beneficiario de otro tipo de subsidio gubernamental. <input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Otra prestación o beneficio. <input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Indique su nivel educacional:	

Sin educación	<input type="radio"/>	Educación Media Incompleta	<input type="radio"/>
Educación Básica Incompleta	<input type="radio"/>	Educación Media completa.	<input type="radio"/>
Educación Básica completa	<input type="radio"/>	Educación superior/Técnica completa.	<input type="radio"/>
Educación Media Incompleta	<input type="radio"/>		

Instrucciones: Marque con una “X” la (las) opción (es) que mejor indique su respuesta a cada una de las siguientes preguntas y justifique si es necesario:

1.- En el lugar donde usted reside identifique los tipos de necesidades comunitarias. Justifique la/las opción (es) señaladas.

Habitacional.	<input type="radio"/>	Salud.	<input type="radio"/>
Seguridad Social.	<input type="radio"/>	Laboral.	<input type="radio"/>
Jurídico.	<input type="radio"/>	Seguridad ciudadana.	<input type="radio"/>
Educacional.	<input type="radio"/>	Otros.	<input type="radio"/>
Previsional.	<input type="radio"/>		

.....

.....

.....

.....

2.- Señale el/los factores obstaculizadores de los Servicios públicos y privados, que puedan impedir la solución de sus necesidades comunitarias.

Lejanía de Domicilio	<input type="radio"/>	Ausencia del personal necesario	<input type="radio"/>
Falta de Información	<input type="radio"/>	Otros.	<input type="radio"/>
Burocracia de los Servicios	<input type="radio"/>		

3. Señale a través de que medio usted fue informada respecto a las actividades desarrolladas por el Programa. Justifique la/las opción (es) señaladas.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Convocatoria puerta a puerta.

Entrega de dípticos y afiches.

Perifoneo.



Otros

.....

.....

.....

.....

4. De acuerdo a sus conocimientos señale los tipos de actividades que son realizadas por el Programa.

Actividades difusión.



Capacitaciones



Ferias ciudadanas.



Diálogos ciudadanos.



Otras actividades



5.- De acuerdo a su participación en la (las) actividad (es) indique cual(es) de las siguientes acciones se realizaron.

Actividades de educación



Actividades de recreación



Actividades de Reflexión



6.- De acuerdo a su participación, usted considera que durante las actividades:

-Lo escucharon con atención

Si

No

-Lo trataron con respeto

Si

No

-Se reflexionó sobre uno o más temas

Si

No

-Le fueron asignadas tareas

Si

No

-Al expresar sus necesidades los funcionarios fueron empáticos

Si

No

-Recibió cualquier tipo de orientación por parte de los funcionarios públicos o el equipo del Programa.

Si

No

No

7.- Indique cual/es de las siguientes necesidades comunitarias le fueron resueltas durante las actividades. Justifique la/las opción (es) señaladas.

- | | | | |
|-------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|
| Habitacional. | <input type="radio"/> | Salud. | <input type="radio"/> |
| Seguridad Social. | <input type="radio"/> | Laboral. | <input type="radio"/> |
| Jurídico. | <input type="radio"/> | Seguridad ciudadana. | <input type="radio"/> |
| Educacional. | <input type="radio"/> | Otros. | <input type="radio"/> |
| Previsional. | <input type="radio"/> | | |

.....

8.- Señale cual de las siguientes alternativas refleja la calidad de la atención entregada por los Servicios Públicos y Privados y el equipo técnico del Programa.

- Atención directa, empática y agradable
- Atención neutral
- Atención indirecta, poco empática y desagradable.

9.- De acuerdo a la información que le fue entregada por el equipo técnico del Programa y los Servicios Públicos:

- Se utilizó un lenguaje comprensible para usted Si No
- Fueron resueltas sus dudas Si No

Anexo Nº 1.4:
Pauta Entrevista Semiestructurada

Estimado vecino (a):

Junto con saludarle cordialmente, le invitamos a responder las siguientes preguntas. El Departamento Social de la Gobernación Provincial de Valparaíso se encuentra desarrollando un estudio de evaluación con respecto a la implementación del Programa “Gobierno en Terreno”, el cual será ejecutado por estudiantes seminaristas de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

Agradecemos de antemano su tiempo y colaboración por la información que entregue en este documento

Próximamente se efectuará una **feria de servicios públicos y privados**, en relación a lo anterior:

1. Según su opinión ¿considera adecuados o no los medios de difusión utilizados por el Programa? (Convocatoria puerta a puerta, Perifoneo, Entrega de dísticos y afiches, Otros).
2. Que opina respecto a las actividades u iniciativas que desarrolla el Programa en la comunidad, ¿Porque?
3. Considera que el programa contribuye o no, a la solución de las problemáticas comunitarias. ¿Cuáles?
4. Como considera que es la calidad de la atención por parte de los funcionarios de los servicios durante las actividades. ¿Qué sugerencia realizaría?
5. Considera que el Programa ha favorecido el acercamiento con los servicios. ¿Por qué?
6. De que manera a participado en las actividades realizadas por el Programa.
7. Según su opinión cuales son las fortalezas y debilidades del Programa.