

**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**SENTIDOS Y SIGNIFICADOS DE CIUDADANÍA DE LOS SUJETOS USUARIOS DE LOS  
PROGRAMAS SOCIALES “FORMACIÓN DE LÍDERES Y DIRIGENTES SOCIALES” Y  
“PUENTE” EJECUTADOS EN LA PROVINCIA DE VALPARAÍSO**

**SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL TÍTULO DE PSICÓLOGO Y AL GRADO DE  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**

**POR  
OSCAR ALVARADO A.  
IVÁN DÍAZ B.  
MAURICIO HERNÁNDEZ B.**

**PROFESOR GUIA  
DOMINGO ASÚN S.**

**VALPARAÍSO, ENERO DEL 2008**

## INDICE

|   |    |
|---|----|
| RESUMEN.....  | 4  |
| INTRODUCCIÓN.....   | 5  |
| I. PLANTEAMIENTO GENERAL DEL PROBLEMA.....  | 7  |
| I.1. Contextualización del problema de investigación.....                                 | 7  |
| I.1.a. Introducción.....  | 7  |
| I.2. Pregunta de investigación.....   | 10 |
| I.3. Relevancia del problema.....   | 10 |
| II. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....                                  | 12 |
| II.1. Antecedentes teóricos de ciudadanía.....  | 12 |
| II.2. Construcción de ciudadanía.....   | 13 |
| II.3. Políticas sociales.....   | 15 |
| II.3.a. Evolución histórica de las políticas sociales en Chile.....                       | 16 |
| II.3.b. Descripción del modelo de las políticas sociales en el actual estado chileno..... | 18 |
| II.4. Participación ciudadana.....  | 23 |
| II.4.a. Objetivos de la participación ciudadana.....                                      | 24 |
| II.4.b. Modalidades de participación ciudadana.....                                       | 25 |
| III. MARCO CONCEPTUAL.....  | 30 |
| III.1. Socioconstruccionismo.....   | 30 |
| IV. OBJETIVOS.....  | 32 |
| IV.1. Objetivo general.....   | 32 |
| IV.2. Objetivos específicos.....  | 32 |
| V. METODOLOGÍA.....   | 33 |
| V.1. Tipo de investigación.....   | 33 |
| V.2. Universo y muestra.....  | 34 |
| V.2.a. Universo.....  | 34 |
| V.2.b. Muestra.....   | 34 |
| V.2.c. Criterios para la selección de la muestra.....                                     | 34 |
| V.2.d. Fundamentación de la muestra.....  | 35 |
| V.3. Técnica de recolección de datos.....   | 37 |
| V3.a. Entrevista abierta ó entrevista en profundidad.....                                 | 37 |
| V.4. Plan de análisis de datos.....   | 38 |

|  |    |
|--|----|
| V4.a. Análisis de contenido.....                                 | 38 |
| V.4.b. Pasos del análisis.....                                   | 39 |
| VI. ANÁLISIS DE LOS DATOS.....                                   | 41 |
| VI.1. Marco institucional de los programas sociales.....         | 41 |
| VI.1.a. Programa puente.....                                     | 41 |
| VI.1.b. Programa formación de líderes y dirigentes sociales..... | 43 |
| VI. 2. Sistemas de categorías.....                               | 45 |
| VII. Conclusiones.....   | 55 |
| VIII. Referencias bibliografías.....                             | 67 |
| ANEXOS.....  | 70 |

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene por objetivo dar cuenta del sentido y significado de ciudadanía de los participantes de los programas sociales Formación de Líderes y Dirigentes Sociales y Puente, correspondiente a la Comuna de Valparaíso. Para ello se ha utilizado la metodología cualitativa de Análisis de Contenido de seis entrevistas en profundidad. Los resultados obtenidos, describen el sentido de las políticas sociales desde la visión de los ciudadanos participantes: como interactúa con el Estado, la forma de participación, los sujetos resultantes de esta interacción y las nuevas demandas ciudadanas. Finalmente se aborda las problemáticas ciudadanas en el Chile actual.

## INTRODUCCIÓN

Las conceptualizaciones sobre ciudadanía son producto de distintas vertientes teóricas, que son afectadas por los contextos históricos y culturales desde donde emanan. Por ello en la actualidad es posible encontrar una ciudadanía que se define y se expresa de manera distinta al siglo recién pasado. Esta dimensión de la vivencia social hoy se ve sumida en la incertidumbre frente a los actuales enfoques que sustentan el modelo socio-político del Estado Chileno. Los espacios en que se desarrolla pueden ser muy variados, por eso para los motivos del presente estudio consideramos la participación ciudadana en programas sociales. Estos se presentan como espacios de experiencias que pueden llegar a formar en sus usuarios conceptualizaciones de ciudadanía. Los relatos emergentes de esta dimensión son el principal motivo que impulsa esta investigación.

El presente estudio está conformado en su primer capítulo, por la contextualización desde donde se aborda el fenómeno de ciudadanía, repasando cual a sido su configuración, especialmente en Latinoamérica a lo largo de estos últimos años. Se presenta la relevancia de investigar el fenómeno de ciudadanía, que apunta principalmente a la influencia que recibe de los actuales enfoques constituyentes del actual modelo dominante en Chile. En este apartado, además se presenta la pregunta de investigación de este estudio.

En el segundo capítulo se presentan los antecedentes bibliográficos atinentes al fenómeno de ciudadanía. En primer lugar se señalan los antecedentes teóricos que conforman la ciudadanía, se expone el proceso de construcción de ciudadanía en base a de los principales tipos de estados de bienestar ideales existentes en las sociedades capitalistas actuales, haciendo hincapié en como el modelo neoliberal y socialdemócrata afectan la construcción de ciudadanía. A continuación en este apartado se presentan las políticas sociales y como éstas se han configurado en Chile. En este mismo tema se presenta el actual modelo de las políticas sociales, señalando sus principales componentes. Finalmente se presenta la dimensión de participación ciudadana, señalando sus principales objetivos y modalidades de acción existentes.

En el capítulo tercero se da cuenta de la perspectiva socioconstruccionista desde la cual este estudio se sitúa para abordar el fenómeno de ciudadanía; ella postula que la construcción del conocimiento y la realidad social se explica a partir de la capacidad discursiva de los sujetos, y que el conocimiento es una producción sociohistórica y cultural, por tanto lejana a verdades objetivas y universales. Cabe señalar que el presente estudio no pretende dar cuenta de la ciudadanía desde una perspectiva general, sino que pretende dar una mirada particular al fenómeno desde la perspectiva local.

En los capítulos cuarto y quinto, se presentan los objetivos generales y específicos de esta investigación, además se señala el enfoque metodológico utilizado, detallando los elementos del diseño de investigación, los criterios muestrales, las técnicas de recolección de datos y el plan de análisis.

En el capítulo seis, se presentaran los marcos institucionales de los programas seleccionados para este estudio, luego se analiza la información obtenida a través de las entrevistas individuales, a los seis usuarios participantes que fueron la muestra de esta investigación. A continuación se presentan el sistema de categorías resultantes del análisis del material transcrito.

Por último en el capítulo siete, se presentan las conclusiones a partir de los datos obtenidos en el capítulo anterior, retornando a los antecedentes recopilados al comienzo del proyecto, referentes a nuestra investigación y su contexto, generando de este modo propuestas de discusión y conclusiones en base a los resultados obtenidos.

## I. PLANTEAMIENTO GENERAL DEL PROBLEMA

### I.1. Contextualización del problema de investigación

#### I.1.a. Introducción

Para realizar un análisis de los sentidos y significados de Ciudadanía, de los sujetos participantes en los programas sociales, es necesario comenzar haciendo una revisión histórica de cómo este concepto se ha ido instaurando en las sociedades latinoamericanas, en especial en nuestro país, y ver cuáles son los actuales discursos en relación al tema de ciudadanía.

Por este motivo comenzaremos refiriendo a que la construcción de ciudadanía en la sociedad Latinoamérica no ha seguido los mismos procesos de desarrollo económico, político y social que ha tenido los estados europeos. Estos últimos, han logrado un alto nivel de organización y estructuración en variados ámbitos de la vida social. Siguiendo la idea de Braz y Sandoval (2002), la construcción de ciudadanía resultante en la sociedad Latinoamericana, debe ser entendida como una forma de construcción de un “sentido social” diferente al que se da en los contextos sociales europeos. Dado que se han presentados desarrollos sociales diferentes en ambas sociedades. Por este motivo es necesario comenzar nuestro análisis desde una revisión de la realidad del estado chileno y como este ha llegado a conformar su actual modelo de desarrollo a través de distintos lineamientos políticos.

Una primera etapa va desde fines del Siglo XIX hasta el primer cuarto del Siglo XX. Se inicia con el debate sobre “la Cuestión Social” y las condiciones de explotación de los trabajadores mineros en el norte del país y tiene como su principal hito la aprobación de las llamadas leyes sociales en 1924, durante el gobierno de Arturo Alessandri, que se traducen en la construcción de un sistema de seguros sociales profesionalmente segmentados. La segunda etapa corresponde a los intentos de universalización de la seguridad social que va desde 1925 hasta el golpe militar de 1973. Esta etapa es conocida como el Estado de Compromiso, que se caracteriza por un activo proceso de industrialización conducido por el Estado que permite la inclusión creciente de los sectores obreros, acompañado de la ampliación de la educación y salud públicas. Una tercera etapa se inaugura con el gobierno militar, especialmente a partir de los '80. Se caracteriza por la reducción del rol del estado y del gasto público, esto se ve materializado en reformas que privatizan y descentralizan los sistemas públicos, el estado abandona su rol compensador e integrador, asumiendo uno subsidiario y localizador, limitando su intervención a los contextos en que el mercado no genera niveles aceptables de equilibrio y estabilidad social, por lo tanto el estado centra su atención en aquellos grupos de la población los cuales no pueden

satisfacer sus necesidades dentro del mercado (Fernández, 2005).

El debate actual acerca de la conformación del estado chileno incluye una cuarta etapa, caracterizada por dos vertientes argumentativas que versan sobre el actual proceso de consolidación de la democracia, el cual se desarrolla dentro de la lógica de un modelo neoliberal de desarrollo económico. Por un lado nos encontramos con una postura que habla de la mantención de políticas sociales focalizadoras y residuales, instauradas durante el régimen militar netamente liberales y otra línea que se relaciona con la emergencia de nuevos enfoques para abordar las problemáticas sociales, reafirmando el papel del estado en el ámbito social, con políticas de orientación inclusiva y participativa, redefiniendo la relación entre crecimiento económico y desarrollo social.

De esta manera nos encontramos frente a un estado chileno que opera por un lado mediante la perpetuación de políticas sociales que se fundamentan en el modelo del régimen militar, y que son moldeadas por el sistema económico neoliberal. Y por otro de políticas sociales que son nutridas de nuevos enfoques provenientes de una orientación socialdemócrata.

La nueva orientación de los gobiernos democráticos y la forma en que los programas sociales contribuyen a atenuar ciertos efectos negativos de la orientación neoliberal del estado social chileno es contradictoria. Por un lado puede observarse la incorporación de un conjunto de programas promocionales y participativos para la superación de la pobreza que introducen en el modelo una perspectiva ciudadanizante. Pero por otro lado, se observa la perpetuación de programas sociales con componentes focalizadores y asistenciales, con pocas aspiraciones de construcción de una nueva ciudadanía. La instauración del modelo neoliberal, trae consigo la formación de un nuevo concepto de ciudadano. Desplazando el debate de la ciudadanía hacia las nuevas formas de relación entre el Estado y la sociedad civil en el marco de los procesos de creciente mercantilización e individualización de la sociedad. Este nuevo ciudadano resultante que aparece, en las actuales sociedades Latinoamericanas, actúa bajo el alero del individualismo, por lo que se va debilitando el ejercicio ciudadano de la integración y participación social.

La nueva relación entre Estado y la sociedad civil, en el actual contexto sociopolítico aparece como una nueva fuente de construcción de ciudadanía.

Como contraparte, en la actualidad los nuevos enfoques que sostienen a las políticas sociales de la región están manifestando nuevos espacios de participación social. Espacios, representados en los programas sociales, que pueden ser nichos de experiencias participativas cargadas de significaciones en torno a la creación de una nueva ciudadanía.

Es necesario destacar que desde la sociedad civil, el panorama se compleja, la emergencia de diversos grupos demandantes de espacios de participación (mapuches, homosexuales, mujeres) permite

que desde el estado se necesiten implementar nuevas estrategias para acoger las demandas de estos grupos emergentes. De este modo tenemos por un lado el modelo de desarrollo caracterizado por el neoliberalismo, y por otro, se convierte en tema de agenda publicas temáticas relacionadas con la participación, la inclusión, y en definitiva la construcción de un nuevo tipo de ciudadanía.

Así, surge la ciudadanía como un fenómeno social interesante de ser analizado desde su implicancia por medio de las políticas sociales en el discurso, en torno el significado de ciudadanía, de los sujetos participantes de programas sociales, dentro del marco político social actual de Chile.

## **I.2. Pregunta de investigación**

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, y revisando la cantidad de material disponible en relación a la construcción de ciudadanía en el modelo actual de desarrollo en Chile, resulta interesante enfocar nuestra investigación en los sentidos y significados de usuarios de programas sociales en la región de Valparaíso. Además, teniendo en cuenta que la mayoría de los estudios estatales de impacto de los programas se centran en datos estadísticos cuantitativos, que centran su foco en la cobertura y que no rescatan las subjetividades del usuario. Creemos importante acercarnos a la realidad de los beneficiarios de programas sociales, y conocer como, a través de los nuevos enfoques de las políticas sociales del estado, se construye un discurso de ciudadano distinto al de otros contextos históricos. Así, nuestra pregunta de investigación se establece como:

*¿Cuales son los sentidos y significados de ciudadanía de los sujetos usuarios de los programas sociales “Formación de Líderes y dirigentes sociales” y “Puente” ejecutados en la provincia de Valparaíso?*

## **I.3. Relevancia del problema**

Los antecedentes presentados anteriormente resaltan la importancia que tiene los procesos macro en la construcción de una nación, y por sobre todo como estos cambios nos señalan la forma, siempre en transformación, en que los individuos insertos en una sociedad se desarrollan. El impacto en todas las esferas de la vida social que se experimenta a raíz de la instauración de un sistema político liberal trae consigo nuevos desafíos en lo que se refiere a una nueva concepción del rol del Estado, el diseño de políticas sociales, y las nuevas formas de vinculación de los ciudadanos con el Estado. De este modo el sistema político económico liberal pone de manifiesto nuevas problemáticas sociales, más complejas y relacionadas con muchos factores intervinientes. Queda claro que el énfasis en el individualismo y la fe ciega en el mercado han mostrado sus falencias si se piensa desde una perspectiva social. La flexibilidad laboral, la precariedad de los empleos, la exclusión social, la desigualdad de distribución de ingreso, etc., son puntos de tensión que emergen desde este enfoque político. Es así que surge la preocupación por la calidad de ciudadanos que se esta construyendo moldeado por el sistema político estatal. Por este motivo cobra importancia, además, el análisis de los sentidos y significados provenientes de los sujetos pertenecientes al sector en donde son implementadas las políticas sociales.

En el gobierno del presidente Ricardo Lagos dio importancia al crecimiento con igualdad, y con la presidenta Bachelet se pone énfasis en un “gobierno ciudadano”. La relevancia de nuestra investigación, pasa por contrastar los procesos de construcción de ciudadanía propuesta por el Estado y la dificultad con que se enfrenta, al verse éste inserto en la dinámica de una política social con una base liberal e intentos de proponer un enfoque socialdemócrata más activo. Por otro lado surge el interés por identificar los discursos de los propios ciudadanos, en el caso de esta investigación, de un sector de la población que es beneficiaria de programas sociales. De este modo, resulta relevante aprehender la red de significados que subyacen a sectores pobres de la población, y visualizar como estos actores posicionan al Estado en relación a las oportunidades que este brinda para el desarrollo de la ciudadanía. Resulta interesante este análisis, tomando en cuenta que la mayoría de los programas sociales presentan un carácter asistencial perpetuado del régimen militar, lo que hace aún más conflictivo la construcción de una ciudadanía de calidad, en términos de real participación e integración social. Además es importante mencionar que las evaluaciones de impacto a programas sociales se relacionan más con análisis estadísticos de los datos, centrando la mirada en aspectos de la cobertura del programa más que en una evaluación de las subjetividades de los beneficiarios de los mismos.

Por estos motivos, resulta relevante el análisis de los discursos de usuarios de programas sociales, en este caso el programa “Formación de Líderes y dirigentes sociales” realizado por Fundación para la Promoción Desarrollo para la Mujer (Prodemu) y programa “Puente”. Ambos programas son pertenecientes a diferentes niveles de acción de las políticas sociales. Mientras que el primer programa señalado presenta enfoques que presentan nuevas miradas frente a la pobreza, enmarcados dentro de participación gestonaria con fines participativos, el segundo nos muestra conceptos claros de los enfoques asistenciales como lo son la focalización, protección social y mínimos sociales en el contexto socio político actual. Creemos que por esta línea se abre un debate fructífero y actual, que atraviesa distintas esferas de la vida social, principalmente acerca de la manera en que se esta llevando a cabo el proceso de desarrollo del país y como se incluye en esta dinámica a los sectores más desposeídos.

## II. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS DE LA INVESTIGACIÓN

### II.1. Antecedentes teóricos de ciudadanía.

La ciudadanía, como eje entre sujeto-estado, dependerá su constitución de los diferentes actores sociales y su grado de influencia en la vida social. Su evolución como concepto y como práctica ha variado constantemente, por ello ha tenido muchas acepciones y transformaciones, todas asociadas a diferentes cambios históricos y culturales que se han ido sucediendo.

Sin embargo, su concepción moderna pasa invariablemente por los postulados de T.H. Marshall, él en su conferencia “Ciudadanía y Clase Social” dio pie a una serie de discusiones sobre los componentes y significados de la ciudadanía que se mantienen hasta el día de hoy.

En ellas se plantea que la ciudadanía estaría relacionada con la “existencia de una igualdad básica, la que está asociada a la permanencia básica de una comunidad” (Marshall, 1949, pág. 27). Dicha igualdad concedería ciertos derechos a todos sus habitantes.

Siguiendo a este autor, la ciudadanía como concepto tiene tres dimensiones, estos dependen de los contextos históricos en los cuales tuvo importancia y que le dieron su forma actual, se identifican tres elementos relevantes: cívico, político y social.

El primero de los componentes es el elemento civil, el cual está integrado por “los derechos necesarios para la libertad individual: libertad de la persona, de expresión, de pensamiento y religión, derecho a la propiedad y a establecer contratos válidos y derecho a la justicia, el poder defenderse y hacer valer el conjunto de derechos de una persona en igualdad con los demás mediante los debidos procedimientos legales.” (Marshall, 1949, pág. 23).

El elemento político es definido como “el derecho a participar en el ejercicio del poder político como miembro de un cuerpo investido de autoridad política o como elector de sus miembros” (Marshall, 1949, pág. 23).

Finalmente, el elemento social, estaría relacionado con los “derechos a la seguridad y a un mínimo de bienestar económico al compartir plenamente la herencia social y vivir la vida de un ser civilizado conforme a los estándares predominantes en la sociedad” (Marshall, 1949, pág. 23).

La clasificación realizada por Marshall incorpora por primera vez los derechos sociales al ámbito de los derechos de ciudadanía, que con anterioridad había estado integrado exclusivamente por los derechos civiles y políticos. La inclusión de los derechos sociales no hace sino vincular la ciudadanía con el Estado, como la institución encargada de entregar un conjunto de servicios sociales,

con el fin de satisfacer demandas básicas de la sociedad civil para optar a niveles de igualdad e equidad social, conceptualizándose como derechos sociales o derechos de segunda generación.

Consecuentemente con el desarrollo de las sociedades modernas la introducción de los derechos de segunda generación tiene un objetivo claro, este es que se “produzca un enriquecimiento general del contenido concreto de la vida civilizada, una reducción generalizada del riesgo y la inseguridad, una igualación a todos los niveles entre los menos y los más afortunados. El estatus de ciudadanía encuentra, por primera vez, un equilibrio entre los derechos individuales y los derechos sociales colectivos.” (Fernández, 2005)

Bryan Roberts al analizar los postulados de Marshall plantea que la definición de ciudadanía es “un principio de igualdad social que resulta un juego de las fuerzas del mercado”, la cual se podría desarrollar en plenitud cuando se reducen las tensiones existentes con la desigualdad social que son inducidas por el mercado a partir de un estímulo que permitiera la igualdad de oportunidades y la movilidad social” (Sojo, 2002, pág. 29)

## II.2. Construcción de ciudadanía

Para comprender la construcción de ciudadanía existente en Chile, es necesario realizar una distinción entre los tipos de estados de bienestar existentes en las sociedades capitalistas actuales, esta clasificación será útil para el propósito caracterizar el funcionamiento del aparato estatal chileno y el tipo de ciudadano resultante de la interacción entre ciudadano y gobierno. Esping Andersen en su teoría sobre los “tres mundos del estado de bienestar” (1993) propone que un determinado régimen de bienestar se caracteriza por una particular combinación del bienestar aportado por el Estado, el mercado y la familia. Estas tres instituciones son entendidas como tres fuentes o principios distintos de gestión de los riesgos sociales (Esping Andersen, 2000 en Fernández 2005). Nuestro enfoque se centra en dos puntos relevantes: el estado y el mercado como ejes en la conformación del sistema de gobierno y la importancia para el modelo chileno del régimen liberal y socialdemócrata.

Los regimenes en términos ideales son:

- **Régimen liberal:** se caracteriza por el predominio del mercado sobre el Estado. El Estado fomenta las soluciones de mercado y sólo interviene de manera residual, a través de mecanismos de ayuda a los que se comprueba que no tienen medios. Este modelo abraza una concepción restringida acerca de qué riesgos se deben considerar sociales, el Estado se limita a proteger contra los malos riesgos o riesgos inaceptables, es decir, interviene como respuesta al

fallo de mercado. (Fernández, 2005)

- **Régimen socialdemócrata:** el Estado es el principal responsable de la provisión de bienestar. La política de emancipación socialdemócrata se dirige tanto contra el mercado como contra la familia, ya que no se trata de esperar hasta que falle el mercado o hasta que se agote la capacidad de ayuda familiar. El principio del universalismo de los derechos sociales se haya extendido, al tiempo que se busca promover una igualdad en los estándares más elevados, no una igualdad en las necesidades mínimas. El modelo se caracteriza también por la socialización global de los riesgos: los derechos se vinculan a los individuos y se basan en la ciudadanía, antes que en una necesidad demostrada o en una relación laboral. (Fernández, 2005)

Para la comprensión de la construcción del ciudadano resultante en los modelos o regímenes liberal y socialdemocrático en las distintas dimensiones del actual ciudadano planteamos que el sujeto tendrá las siguientes características:

En el modelo liberal: el estado rescata todos los derechos, tendrá énfasis en los derechos civiles y políticos, la labor estatal es neutral en relación a las desigualdades y actúa en función del incumplimiento de mínimos sociales definidos como insuficientes para el estándar de desarrollo. De esta perspectiva la relación entre ciudadano y estado es mínima, se circunscribe al asistencialismo de las necesidades insatisfechas, favorece el individualismo motivando la participación ciudadana en el mercado para la satisfacción de las necesidades básicas en desmedro de la asociación. Consecuentemente a esto, los ciudadanos esperan la mínima intervención estatal en la vida privada, de manera que se restrinja el respeto y reconocimiento de sus derechos civiles y políticos, paradójicamente los sectores más pobres crean formos lazos de dependencia de la política asistencialista, lo que dificulta la disminución de los índices de pobreza. Por último la participación ciudadana es mínima por la inexistencia de redes comunitarias articuladas y con ingerencia en las políticas públicas.

En el modelo socialdemócrata: el estado reconoce todos los derechos, tendrá énfasis en los derechos sociales, favorece la articulación del tejido social, siendo garante del cumplimiento de estos últimos. El ciudadano tiene deberes con el estado mediante impuestos, que constituyen la moneda de cambio por los servicios prestados, de esta forma se fomenta la responsabilidad social y personal. De esta manera el la relación del estado con la sociedad civil es la de ser omniprotector. El rol ciudadano es la de participar en la solución de los problemas que lo afectan directamente. En este sentido “los ciudadanos tienen que ser capaces de ejercer ciertos derechos en la búsqueda de los beneficios necesarios para ser parte activa de la sociedad a la que pertenecen” (Sojo, 2002).

Si bien es posible dar cuenta de avances en los procesos de democratización en la región Latinoamérica y en Chile en particular, cuando hablamos de ciudadanía existen diferentes desafíos sociopolíticos para los ciudadanos, sigue pendiente fortalecer la labor ciudadana, en la forma que adquiera un rol cada vez más participativo y protagónico en la sociedad que construyen. Particularmente en los derechos civiles se tiene dificultades dado a un alto número de grupos excluidos, ya sean minorías sexuales, religiosas y raciales, no respetándose el derecho a la igualdad. En la dimensión política el principal problema al considerar el derecho a voto como una forma no representativa de participación manteniendo la exclusión a las minorías. Por último, la dimensión más afectada sería la dimensión social, como resultante de la implementación de economías neoliberales que producen, por efecto del mercado, la disminución de la entrega de garantías sociales a los sectores más vulnerables de la sociedad. Configurando como producto social una ciudadanía pobre en herramientas para ejercer la equidad.

### **II.3. Políticas sociales**

El Estado como organismo administrador, ejecutor y evaluador de los recursos de un territorio tiene como objetivo final el liderar al conjunto de la sociedad en pro de alcanzar el bien común. Para tal liderazgo el Estado cuenta con un conjunto de políticas públicas como medios-fines para llevar a cabo lo que dicta la Constitución y el Programa de Gobierno. Dentro de las políticas públicas encontramos un subconjunto de ellas que están destinadas a los sectores más desprotegidos y menos alcanzados por los logros y recursos económicos y sociales del país, las Políticas Sociales.

Las Políticas Sociales surgen como resultado de una serie de interacciones entre diversos actores, entre los que se encuentran la sociedad civil, las organizaciones sociales y sindicales, el Estado y los partidos políticos.

Los objetivos de las políticas sociales van a depender de la institucionalidad existente, del desarrollo económico y humano, así como de los niveles de organización social y política del territorio. De lo anterior podemos definir que no siempre ha existido un objetivo claro de las políticas sociales. Los objetivos con el cual se diseñan las políticas sociales son diversos y pueden variar desde la necesidad de asegurar la sobrevivencia de las familias más pobres en casos de crisis económicas, hasta promover el desarrollo de las personas y el mejoramiento de algunos determinantes básicos en la calidad de vida.

Las políticas sociales tienen como centro de intervención el apoyo al mejoramiento de la

situación particular de un grupo en condiciones de vulnerabilidad frente a la pobreza.

Para una cronología histórica de las políticas sociales en Chile, se debe tomar en cuenta las características de determinados períodos y procesos que influyeron en la definición de la noción de políticas sociales, desde finales del siglo XIX hasta nuestros días. En Chile ha existido una amplia discusión acerca de las orientaciones y caracteres que debe tener la política social. A lo largo de la historia una serie de modelos de visiones ideológicas contrapuestas han sido llevados a la práctica. Como se mencionó anteriormente las diferentes concepciones obedecen básicamente al momento histórico por el cual atraviesa el país.

Las políticas sociales en Chile han evolucionado de acuerdo a las necesidades satisfechas o cubiertas de la población en los diferentes periodos. Por lo tanto cada periodo va a estar determinado y diferenciado por el grupo objetivo, los objetivos propiamente tales, el rol del estado y los beneficiarios.

### II.3.a. Evolución histórica de las políticas sociales en Chile.

#### *Sociales Universales (1950-1973)*

En este periodo las políticas sociales van a estar dirigidas al conjunto de la población. El Estado pasa de tener un rol protector a un rol benefactor, por lo tanto éste debe de velar por el bien común de la sociedad. Como un avance, las políticas sociales ya no solo están dirigidas a satisfacer las necesidades básicas, además se observa una reforma de las estructuras tendientes a la modificación de los ingresos permanente de los hogares. Por esta vía las políticas sociales lograron generar un sistema de bienes y servicios sociales, junto con esto logran la concientización de la población de que estos bienes y servicios son un derecho de la población, junto con la necesidad de contar con educación, salud y vivienda. Es así como Chile logró altos niveles de desarrollo y cobertura de las políticas sociales, junto con una avanzada institucionalidad en el área de la acción social.

#### *Sociales asistenciales y subsidiarias (1973-1989)*

Luego del fin de los periodos democráticos con la aparición del régimen militar, en nuestro país comienza un nuevo enfoque de las políticas sociales. Esta se puso al servicio de la economía. Los objetivos inmediatos en este periodo fue la disminución de la acción del Estado, la focalización de los recursos fiscales de carácter social a los grupos más pobres del país. Sumado a lo anterior, existe en este periodo, un fuerte desligamiento de servicios sociales por parte del Estado traspasándolos en lo

posible a instituciones privadas. Durante este período no se diseñaron políticas específicas para la reducción de la pobreza, ya que se consideraba que el crecimiento económico constituía la única opción válida para favorecer a los sectores más necesitados”. La administración de esta época se abocó a la construcción de instrumentos de clasificación de los hogares según su situación socioeconómica, la ficha CAS, para lograr una adecuada focalización del gasto social.

El principio de subsidiaridad, de éste periodo, enmarca las políticas sociales en un régimen de focalización de recursos hacia aquellos sectores en situación de riesgo económica. De esta manera la población localizada aseguraría su acceso a los servicios sociales a través del mercado, como aquel sistema que brindaba las mejores opciones de recursos y prioridades. De este modo, surgieron nuevas políticas de corte netamente asistencial, como los subsidios monetarios, pensiones asistenciales y programas especiales de empleo. Al mismo tiempo que se redujeron los recursos destinados al gasto social, comenzó a fines de la década del setenta un proceso llamado de modernización, el que culminó en algunos casos con la privatización de algunos servicios y en otros con su municipalización. Este proceso afectó básicamente a la previsión, la salud y la educación.

#### *Políticas Sociales integradoras (1990-1994)*

Con el regreso de los gobiernos democráticos existe un nuevo cambio direccional de las políticas sociales, se apuesta por la “integración” del mundo social paralelamente que se hace frente al ámbito económico del país. Como las principales acciones del gobierno de Patricio Aylwin se destacan el de mantener la inserción y competitividad en los mercados internacionales. “La descentralización estatal y las políticas sociales desarrolladas a partir del '90 se realizan en el marco de equilibrio macroeconómico, basado en el crecimiento de largo plazo sustentado en el desarrollo de la empresa privada y la diversificación de mercados para la exportación; disminución de la pobreza, mejoras en redistribución del ingreso y fortalecimiento democrático...han innovado en políticas sociales y han incentivado reformas legales para profundizar la participación social”. (Garcés y Valdés, 1999; pp.18)

Como ha sido la tónica y la evolución de las políticas sociales en este periodo se intenta mejorar la calidad de vida de la población, reducción drástica de la pobreza y nivelar las desigualdades sociales. De esta forma el Estado en la acción social vuelve a tener un papel más protagónico, enfatizado y reforzado. Como la principal experiencia heredada del periodo anterior y que se ve reflejada en las nuevas políticas sociales es que el crecimiento económico por sí solo no permite asegurar un mejoramiento en la distribución de los ingresos ni menos una reducción de la pobreza. El Estado debe participar activamente en la búsqueda de mayores equilibrios sociales, sin comprometer el proceso de

crecimiento económico, ni la estabilidad económica.

Las políticas sociales se han transformado en un elemento fundamental de la acción del gobierno, el objetivo último de éstas es mejorar la calidad de vida, asegurando la igualdad de oportunidades, satisfacción de necesidades básicas e integración social.

La visión de la acción social es integradora en la medida que tiene relación con la estrategia de desarrollo económico, ya que esta acción se entiende como un proceso de inversión en la gente, es decir se espera un producto social de estos, se pasa de la pasividad del asistencialismo al activismo de la integración. La política social debe asegurar el desarrollo social para conseguir un desarrollo económico con equidad.

### II.3.b. Descripción del modelo de las políticas sociales en el actual estado chileno.

Para ver donde se sitúan los programas sociales dentro del proceso de construcción de ciudadanía, es necesario ver como estos programas se encuentran ubicados en el modelo de políticas sociales, actual en Chile.

En el modelo de políticas sociales actuales conviven conceptos que emanan de modelos de ciudadanía distintas, una primera orientada a la individualización y focalización, asociada a la tradición liberal y otra con orientaciones inclusivas y participativas, características de lineamientos socialdemócratas y republicanos. Ambas corresponden en su diseño e implementación a periodos históricos distintos.

Una, corresponde a los lineamientos liberales corresponden a las políticas impulsadas por el régimen militar y son hasta hoy la estructura de algunas de la política social chilena. Los principales conceptos heredados y que son base para el actual modelo son la focalización del gasto social, las ideas de protección social y el cumplimiento de derechos mínimos.

Una segunda orientación que forma parte de la constitución del actual modelo son aquellos conceptos de pobreza, promoción social, participación social y equidad. Conceptos representativos de líneas socialdemócratas. Estas apuntan a enfoques que se detienen en cómo expandir capacidades y generar mayores oportunidades para la población.

Para revisar el modelo de Estado Social chileno, nos basaremos en la descripción que realizan Raczynski y Serrano (1998, 2001, 2003) para los componentes o anillos del modelo de políticas sociales. Estas autoras definen éstas políticas como “el conjunto de acciones diseñadas e

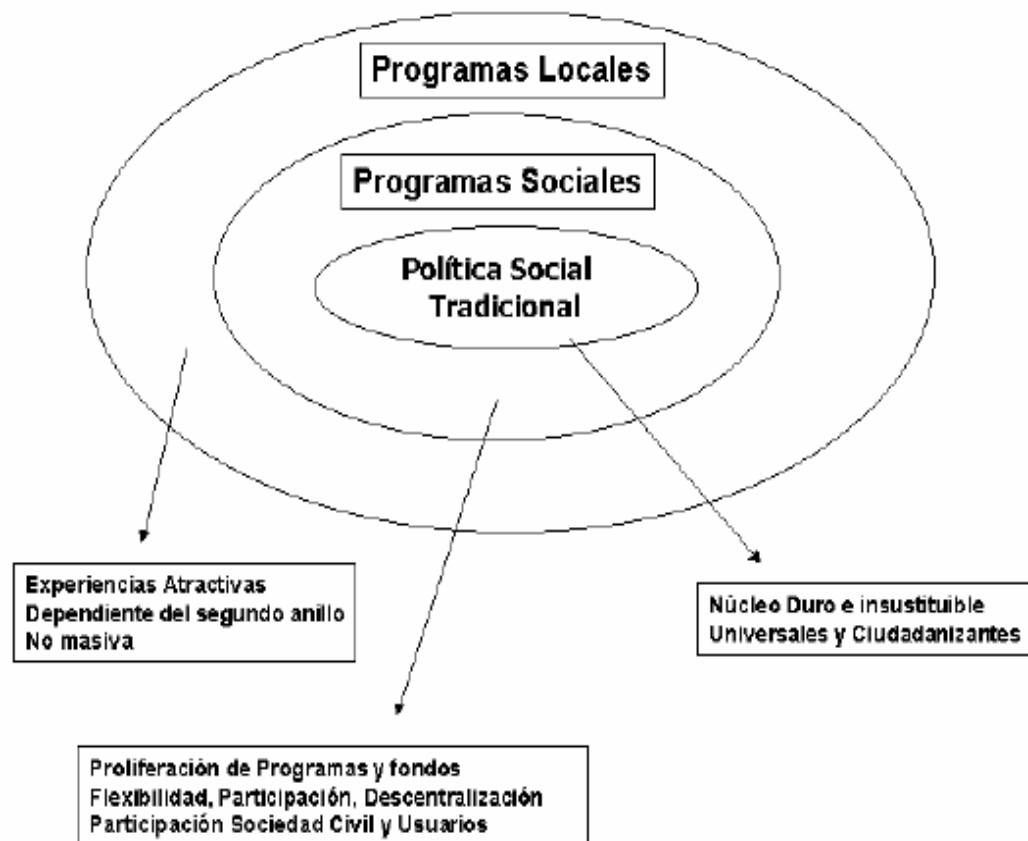
implementadas por el Estado dirigidas a mejorar el nivel de bienestar de la población, superar situaciones de inequidad social y redistribuir beneficios y oportunidades hacia los sectores más vulnerables de la sociedad” (Raczynski y Serrano, 2003; p.95).

El modelo esta formado por tres anillos o componentes, que han conformado las políticas sociales que han sido parte de los '90 en Chile. El primer componente corresponde a las políticas sectoriales tradicionales que aseguran un nivel básico de servicio para toda la población, este correspondería al núcleo central de la política social, El segundo componente lo integran programas sociales específicos dirigidos a situaciones de pobreza, precariedad, riesgo social y vulnerabilidad, este sería el segundo anillo constituido por planes, programas y proyectos, sectoriales o dirigidos a grupos vulnerables. Finalmente hay un tercer componente de asiento local, que depende del segundo, y que corresponde a la inserción de los programas sociales en los municipios, este tercer anillo al depender de segundo y marginal en término de recursos económicos no ser utilizado en este estudio.

En este modelo el primer anillo son política dirigidas a toda la población y por lo tanto ocupa mayor gasto social, en el segundo anillo las políticas sociales se dirigen a sectores más pobres (ver gráfico 1)

Gráfico 1.

**Esquema 1. Los tres anillos de la Política Social chilena de los '90**



Fuente: Raczynski y Serrano, 1998

### *Primer Anillo: Políticas Sectoriales*

El núcleo principal de este modelo está compuesto de aquellas políticas sociales que tienen el fin de asegurar el acceso a servicios básicos a toda la población: educación, salud, seguridad social, vivienda, trabajo. Este grupo ocupa el mayor porcentaje de gasto público destinado al ámbito social. Tiene un rol universal debido a su amplitud de cobertura.

El primer anillo (políticas sectoriales) corresponde a la estructura del área social heredada del gobierno militar, que en lo fundamental se mantiene en los noventa. Aquí se concentran las tres grandes reformas sociales realizadas durante la dictadura, que atañen a la seguridad o previsión social, la salud y la educación. (Fernández, 2005).

La manera como el estado chileno a dado cobertura a estos servicios han demostrado estar al servicio de un modelo sustentados en enfoques liberales, es decir, aunque este destinado para toda la población, sigue siendo utilizada mayoritariamente por los sectores más pobres, por aquellos que no cuentan con los recursos económicos para acceder a servicios de mejor calidad que dicta el mercado. Los sectores de mayores ingresos se proveen de estos servicios en el sector privado. Por otro lado se puede ver que no existen mecanismos para una mejor garantía al acceso a estos servicios de los sectores extremadamente pobres, produciendo un grupo que ya no es beneficiado por el núcleo duro de las políticas sociales.

Es importante destacar que en esta dimensión es donde el Estado gasta mayor recurso del gasto público destinado al ámbito social.

### *Segundo Anillo: Programas Sociales*

Las autoras reconocen la existencia de un segundo anillo, que aparece como representativo de los actuales pensamientos Concertacionistas, y que estaría compuesto por una ploriferación de fondos destinados a la creación de programas sociales, que aumenten la ayuda social por medio de la descentralización y la participación de la sociedad civil. Se amplía el alcance en materia social del Estado, identificando y reconociendo problemáticas más específicas, interviniendo con herramientas más específicas. Se entenderá programa social como "un conjunto planificado de acciones humanas y recursos materiales que tiene el propósito de resolver algún problema" (Fernández Ballesteros, 1996 en Fernández, 2005)

Este componente responde a la responsabilidad del Estado de asegurar que efectivamente los sectores vulnerables puedan desarrollar su potencial y capacidades, accediendo a las oportunidades que

ofrecen la economía y la sociedad. (Fernández, 2005)

Este anillo está constituido por los planes, programas y proyectos dirigidos a los más pobres. Generalmente tienen una duración acotada, es decir, hasta que se cumplan los objetivos propuestos. Este segundo anillo corresponde a las nuevas orientaciones de los gobiernos democráticos, cargados de ideales socialistas, por lo tanto se espera la implementación de programas más participativos y con mayor promoción social, para que junto con la superación de la pobreza se produzcan efectos más ciudadanizantes.

La gran cantidad de programas sociales de los noventa debe ser entendida gracias a la creación de nuevos servicios e instituciones tales como el propio Ministerio de Planificación y Cooperación (MIDEPLAN), el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), el Instituto Nacional de la Juventud (INJ), la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI), el Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADIS). Desde sus primeros años estas instituciones se vuelcan a detectar los problemas sociales “tradicionales” y emergentes y, con el cometido de contribuir a la equidad y la superación de la pobreza, a diseñar líneas programáticas de intervención.

### *Tercer Anillo: Programas Locales*

Existe un tercer anillo representado en la implementación más local de los programas sociales, dependen del Municipio, pero depende del segundo anillo, por lo tanto para los fines del presente estudio no será descrito.

El actual Modelo Político social chileno intenta mantener estas tres dimensiones antes descritas, produciendo una doble acción social, una tradicional y universal intentando entregar servicios sociales básicos de calidad para toda la sociedad formando un núcleo o base en donde se sustente el segundo anillo, que se presenta como innovador y más focalizado en su manera de operar y trabajar en materia social.

Pese a la esquematización de cómo se componen las políticas sociales, en donde se espera el reconocimiento social en Chile aun subsiste un importante déficit de ciudadanía, que se explica en parte por la histórica tradición oligárquica y excluyente basada en los modelos estatales en materia de política social, y en parte por el retroceso que significó, desde el punto de vista del reconocimiento universal de derechos civiles, políticos y sociales, el período de gobierno autoritario.

El escenario actual es el de consolidación de una democracia, lo que entre otras cosas implica

revertir este déficit, por medio de la inclusión y cohesión social de los sectores más desprotegidos. Fomentar el desarrollo social por medio de la participación ciudadana, garantizando el reconocimiento de los derechos, repercutiendo en la construcción de una nueva ciudadanía.

#### **II.4. Participación ciudadana**

La participación política debe ser entendida como “la forma en que los ciudadanos asumen responsabilidades y se involucran en las tareas propias del gobierno” (Torres & Chaires, 2005 en Badilla, 2006).

Por otra parte la participación ciudadana se refiere al “libre ejercicio de la voluntad de decisión de las personas en todos y cada uno de los asuntos de interés colectivo que le competen” (Oviedo & Abogabir, 2000 en Badilla, 2006) De esta manera la participación se relaciona directamente con las manifestaciones democráticas y sería el centro de la ciudadanía.

Se habla de que la participación tiene relación con la ciudadanía por que permitiría dar cuenta del protagonismo que poseen los ciudadanos como actores principales de la vida pública (Bel & Gómez, 2001 en Badilla 2006).

“José Joaquín Brunner, define la participación en dos niveles. El primero de ellos es de carácter político, manifestado en el voto al interior de procesos electorarios...El segundo nivel es de carácter social, definido por el autor como aquella que se expresa a través de juntas de vecinos, iglesias, asociaciones gremiales” (Valdés, 2000).

En la actualidad las nociones de participación ciudadana existentes en la sociedad las observamos en tres dimensiones, una relacionada con los procesos llevados en la misma sociedad civil, una relacionada con la gestión pública y otra que pone énfasis en la relación Estado y Sociedad Civil.

Hablamos de participación de la sociedad civil en aquellos procesos de intervención de individuos en iniciativas públicas para hacer valer intereses sociales. Estos procesos los observamos en aquellas acciones colectivas caracterizadas por un grado relativamente importante de organización. En esta dimensión, la participación consiste básicamente en la intervención del ámbito público, por alguna forma de acción colectiva donde exista algún grado de organización e institucionalización, de modo que los intereses de cada sujeto se vean reflejados en el mecanismo de decisión colectiva. “La participación social se da en el momento en que las cosas que dan sentido a la comunidad social, contribuyen a la creación de ciudadanía , en tanto las cosas que un individuo hace cobran sentido de manera individual y colectiva a la vez” (Valdés, 2000).

Desde la dimensión de la gestión pública se entenderá la participación ciudadana como “el proceso social mediante el cual el sector público facilita y estimula a los actores y sectores de la sociedad, en todos los niveles de la administración (Gobierno Central, Regional y Local), para que aporten en el diagnóstico de sus propias necesidades sociales, señalen prioridades, establezcan relaciones de cooperación, negocien y se concerten con la autoridad pública, prueben y pongan en prácticas soluciones concretas ante diversas situaciones que les afectan” (Valdés, 2000). En este sentido se entenderá participación ciudadana como un instrumento que contribuye a elevar la calidad de la acción social y a multiplicar el impacto social de los recursos públicos comprometidos. Así, la participación se ve como un proceso y como un fin en sí mismo que fortalece la ciudadanía.

Una última noción de participación se da en aquella relación entre Estado y Sociedad Civil, más concretamente podemos hablar del tipo de relación que forma el Estado con los sectores más desprotegidos de la sociedad, en ésta, se entenderá por participación “a la influencia que los destinatarios tienen sobre lo que el programa social hace y cómo lo hace. En este nivel, se entiende como el acceso y uso de estos programas, los que generan talleres, capacitación y otros procesos. De ahí la condición de eficacia y eficiencia de la participación a la hora de implementar políticas sociales” (Valdés, 2000).

En esta relación la participación se ve como la incorporación, de los beneficiarios de las políticas sociales, en la gestión directa de las acciones que se desprenden de los programas.

A su vez, esta participación se entenderá como un proceso de fortalecimiento del capital social de la comunidad, entendido como los recursos activos y capacidades con que cuentan las personas, familias y organizaciones sociales para salir adelante con su propio esfuerzo.

La noción de participación realizada entre este vínculo se desplaza en dos tópicos. Por un lado, en una relación que promueve e interviene en procesos participativos y por otro, en una relación en la que el actor se involucra en dichos procesos participativos.

#### II.4.a. Objetivos de la Participación Ciudadana

Desde la visión del presente gobierno, la participación ciudadana es fundamental en todo sistema democrático, ya que permite la existencia de derechos y deberes hacia las instituciones establecidas como necesarias en la sociedad, de esta manera la participación ciudadana permitiría “generar una relación de colaboración y respeto mutuo entre el Estado y la ciudadanía, fortaleciendo la sociedad civil y permitiendo mayor legitimidad de las políticas públicas” (Castillo & Muñoz, 2004, en Badilla 2006)

“La participación ciudadana es una dimensión fundamental de todo sistema democrático, pues contribuye a que los derechos y deberes institucionalmente establecidos sean efectivamente reconocidos y ejercidos” (Secretaría Ministerial de Gobierno, 2002; pp. 1). Esta es la definición Estatal en torno a la participación ciudadana. Aquí el Estado presenta como un sistema normador y que establece, a la vez, los deberes y derechos mínimos que debe cumplir para asegurar su gobernabilidad y además de dar forma al tipo de ciudadanía que pretende.

“La participación requiere, por una parte, que el sector público tenga la apertura, genere la información y establezca espacios y mecanismos que acojan las preocupaciones, necesidades y propuestas provenientes de la ciudadanía. Por otra parte, la participación necesita de una ciudadanía que se involucre en las cuestiones públicas, con organizaciones fuertes que representen toda su diversidad” (Secretaría Ministerial de Gobierno, 2002; pp.1).

“Entendida así, la participación tiene la virtud de contribuir a generar una relación de colaboración y respeto mutuo entre el Estado y la ciudadanía. Asimismo, favorece el fortalecimiento de la sociedad civil y permite una mayor legitimidad de las políticas públicas” (Secretaría Ministerial de Gobierno, 2002; pp1.).

Los propósitos orientadores del Estado en relación a la participación ciudadana son; el tener un buen trato, fundado en la dignidad de todas las personas y en el deber de servicio del sector público. Además de contar con una transparencia en la gestión, a través de la mayor información y apertura a la ciudadanía. Entregar igualdad de oportunidades para la participación, generando condiciones de acceso para los más vulnerables. Respeto a la autonomía y diversidad de las organizaciones de la sociedad civil, evitando toda forma de discriminación e instrumentalización. Orientación al ciudadano, priorizando la participación de los destinatarios finales de las políticas, programas y servicios, es decir, de los usuarios, consumidores, beneficiarios, etc. (Secretaría Ministerial de Gobierno, 2002; pp1).

#### II.4.b. Modalidades de Participación Ciudadana

En Chile, “el enfoque analítico y marco conceptual que sustentan la Mesa Gubernamental de Participación Ciudadana y Políticas Públicas, emanan del trabajo desarrollado por la División de Organizaciones Sociales (DOS) del Ministerio Secretaría General de Gobierno (SEGEGOB) durante los últimos años. Desde 1998, la DOS, ha trabajado en el estudio y elaboración de un enfoque analítico que permita generar una matriz de indicadores de Participación en Políticas Públicas” (Castro, 2002; pp.17).

En relación a lo anterior se propone un esquema analítico para abordar el estudio de la participación social asociada a las modalidades en que se da la participación social en distintos programas sociales como al impacto en los usuarios de los mismos.

La participación ciudadana esta orientada a cubrir tres derechos básicos de la ciudadanía. Estos son el derecho informarse; la ciudadanía debe contar con espacios y mecanismos para informarse de las decisiones e informaciones de base adoptadas por un proyecto en particular. El derecho a opinar; la ciudadanía debe de contar con los canales adecuados para dar a conocer su opinión en materias que afectan una decisión en particular. El derecho a influir; la ciudadanía tiene el derecho a manifestar su opinión en los temas que le afectan directamente (Castro, 2002).

De acuerdo al reconocimiento y garantía de estos derechos ciudadanos se pueden desprender distintas modalidades de participación dentro de los programas sociales. A la vez estas modalidades se explican por la conjunción de dos dimensiones. Por un lado están los objetivos de la Participación Ciudadana, es decir, el propósito y utilidad para la sociedad, y por otro en que consiste la Participación Ciudadana.

A continuación se muestra en el Esquema 2 las modalidades de participación.

### Esquema 2. Modalidades de Participación en Programas Sociales



De la lectura del esquema se desprende del eje vertical *¿para qué sirve la participación ciudadana?*, que esta dimensión apunta a dos finalidades, por un lado sirve para la satisfacción de necesidades y por otro fortalecer la organización social, es decir desarrollar aprendizaje y habilidades en la comunidad que les permitan ejercer sus derechos y deberes ciudadanos. Del eje horizontal *¿en*

que consiste la participación ciudadana?, en esta dimensión se señala que la participación es el grado de influencia que tiene la ciudadanía sobre los proyectos sociales. Por lo tanto la participación puede ser entendida solo como la entrega de información y uso de espacios consultivos. Pero también la participación puede ser entendida como la acción del actor social en el aporte e influencia en la toma de decisiones.

Del análisis de estas dimensiones se puede reconocer cuatro modalidades diferentes de participación ciudadana dentro de los programas sociales, que en el caso que nos interesa, niveles asociados a la participación de los usuarios dentro de la ejecución de los programas sociales. Y como pueden influir en la construcción de ciudadanía.

A continuación realizaremos una revisión de estos tipos de participación.

### *Habilitación Social o Empoderamiento*

“Referida a la participación en la toma de decisiones y control social de los compromisos públicos asociado al involucramiento de los ciudadanos en asuntos de interés público que implica ejercicio de derechos ciudadanos de ser informado, de opinar o reclamar, de apelar o impugnar decisiones de la autoridad” (Garcés y Valdés, 1999; pp.22 ) “Esta forma de participación combina el grado máximo de influencia en la toma de decisiones que los actores tienen con la óptima satisfacción de sus necesidades. El fortalecimiento de sus organizaciones y trabajo en redes facilita una acción eficiente y orientada al cumplimiento de sus metas y proyectos” (Castro, 2002; pp.17).

Esta modalidad permite el grado máximo de participación ciudadana, teniendo la capacidad de ser un agente activo en la ejecución de un programa social. Logrando así, un alto nivel de empoderamiento y habilitación en el uso de canales y medios para la participación en otros ámbitos del ejercicio ciudadano. EL Estado pretende con este tipo de modalidad formar un nuevo tipo de ciudadanía que cuente con los medios para hacer valer los derechos de información opinión e influencia.

### *Participación Gestionaria*

“Asociada a la ejecución y gestión de los programas como un instrumento que contribuye a elevar la calidad de la acción social del Gobierno. Y que considera a los beneficiarios como gestores con capacidad de dar respuesta a problemas locales” (Garcés y Valdés 1999; pp. 22). “Esta forma de participación combina el grado de influencia máxima en la toma de decisiones que los actores tienen con la acotada satisfacción de sus necesidades. Los actores son considerados como ejecutores y/o gestores de Programas y/o Proyectos sociales para dar respuesta a problemas

locales. En esta forma, los actores participan de un proceso de negociación, producto del cual se establecen acuerdos que tienen carácter vinculante y por lo tanto inciden en la decisión adoptada.” (Castro, 2002; pp.21).

#### *Participación Instrumental o Informativa*

“Que tiene por propósito el acceso y uso de los programas sociales, y que utiliza la oferta tal cual viene predefinida desde los canales institucionales” (Garcés y Valdés 1999; pp.22) “Esta forma de participación combina el grado de influencia mínima en la toma de decisiones que los actores tienen con la acotada definición de sus necesidades. La oferta publica establecida en el programa y/o proyecto viene definido desde los canales institucionales correspondientes. Es así que existen canales institucionales predefinidos de entrega de información y por lo tanto el flujo de información es unidireccional” (Castro, 2002; pp.21).

#### *Participación Consultiva*

“Aquella referida a la que convoca a incorporarse a las reglas del juego preexistente respetando la identidad local, y abriendo espacios de conversación y consulta sobre temas a los que convoca la autoridad, en como usuario activo de beneficios” (Garcés y Valdés 1999; pp. 22) “Esta forma de participación combina el grado de influencia mínima en la toma de decisiones que los actores tienen con la óptima satisfacción de sus necesidades. Existen o se generan canales a través de los cuales se recibe la opinión y posturas respecto de un tema. Estas opiniones pueden ser solicitadas o ser recibidas sin mediar consulta explicita. El carácter de la consulta puede ser o no vinculante”. (Castro, 2002; pp.21).

Muchos de los tipos de participación que fomentan los programas sociales están basados en el segundo tipo de participación, la “participación gestonaria”. “En este contexto, la participación ciudadana contribuye a un proceso de toma de decisiones. Esta contribución es una respuesta a una necesidad sentida y se expresa de distintas maneras y grados; puede ser activa o pasiva, puede darse en el presente o con referencia al futuro y se puede manifestar en la ejecución o en el compromiso de ejecutar determinadas actividades asociadas a un proceso de toma de decisiones. Esta definición actual de la participación implica que ella no solo se refiere al derecho que tienen los ciudadanos de informarse de los procesos de toma de decisiones, sino también a la capacidad de influir en ellos con su opinión.

En términos operativos, la participación ciudadana es un proceso a través del cual los actores influyen y comparten la incidencia sobre las iniciativas de desarrollo, las decisiones y los recursos

que les afectan. Por ello, se habla de que la participación ciudadana es un proceso continuo, donde se desarrolla una comunicación de doble vía entre las partes involucradas, con el propósito de conciliar los intereses económicos, sociales, ambientales y/o políticos que se manifiestan sobre una acción determinada (política, programa o proyecto)” (Secretaría Ministerial de Gobierno, 2002; pp.19).

Los dos últimos tipos son un primer paso para la generación de procesos de participación caracterizándose por el hecho que "utilizan la oferta", a diferencia de los dos primeros que serían aquellos que permiten participar en la toma de decisiones. (Garcés y Valdés 1999).

De lo anterior podemos desprender que dependiendo de la modalidad de participación ciudadana que se logre y el grado de satisfacción que se tenga, se va a obtener un impacto en el sistema de significaciones en torno al concepto ser ciudadano y ciudadanía en Chile.

### III. MARCO CONCEPTUAL.

#### III.1. Socioconstruccionismo

Para realizar nuestra investigación se utilizará como guía la perspectiva Socioconstruccionista. Esta perspectiva proviene de los cambios que se produjeron en el contexto de la filosofía y la sociología durante los años 70 y 80, la cual podemos describir como una crisis ontológica y epistemológica del pensamiento de las ciencias, esta crisis se basa en la insostenibilidad del planteamiento racionalista que postula la existencia de un conocimiento universal verdadero, objetivo, representativo e independiente del sujeto, en tanto que es cognoscible para el quehacer humano. Según Álvaro (2003) este nuevo enfoque es una crítica a la concepción representacionista del conocimiento que señala la existencia de una correspondencia entre nuestras ideas y los hechos externos a los que éstas supuestamente se refieren.

El desarrollo de este enfoque estructura una nueva visión que reconfigura lo central en la investigación y metodologías para las ciencias sociales, su postura principal es “concebir que el origen de la realidad social está en las relaciones sociales situadas históricamente y mediadas simbólicamente” (Alfaro en Discusiones en Psicología Comunitaria) desde ella se concibe que la actividad simbólica estructura las relaciones desde lo cotidiano, o sea desde la propia historia de la cultura y las instituciones sociales que la componen. En este sentido Sisto nos dice que el socioconstruccionismo se origina en el marco de la creciente expansión del estructuralismo y posteriormente del postestructuralismo y es influida ampliamente por la filosofía del lenguaje de la mitad del siglo XX, en particular por Wittgenstein y por el denominado giro lingüístico. De acuerdo con este movimiento, el conocimiento no existe en la mente de los individuos, ni las palabras son reflejo ni de la mente ni de la naturaleza preexistente, se plantea que la fuente principal de las palabras que utilizamos sobre el mundo radica en la relación social.

Gergen define al socioconstruccionismo como: una orientación del conocimiento y una perspectiva social plural e interdisciplinaria, que entiende el conocimiento como producción sociohistórica y cultural más que una referencia a verdades objetivas y universales. Es en el sentido amplio, en palabras del propio Gergen, un “movimiento” es decir un conjunto de elementos teóricos en progresión, laxo, abierto, de contornos cambiantes e imprecisos, más que como una doctrina teórica fuertemente coherente y bien estabilizada.

Desde el punto de vista ontológico, el socioconstruccionismo desarrolla una crítica al supuesto que sostiene que la realidad existe tal cual es, con independencia de la acción y del conocimiento de los

seres humanos, es así como los objetos son como son porque nosotros somos como somos, los hacemos, tanto como ellos nos hacen, y por lo tanto, ni hay objetos independientes de nosotros, ni nosotros somos independientes de ellos. Frente a esta crítica no se puede dejar de insistir sobre el hecho de que el propio concepto de “objeto” es convencional, y depende de lo que decidimos definir como un objeto. Y es que en esta postura la realidad no sucede por fuera de la construcción del sujeto, es algo que éste crea y recrea, es una producción humana, los objetos literalmente son realizados en las conversaciones que a su vez encarnan significados que son, en últimas, los productores de realidad.

En términos epistemológicos, el planteamiento socioconstruccionista critica la creencia de que los sujetos sociales tenemos, la capacidad de emitir un lenguaje referencial que actúa representando la realidad exterior. Esta crítica pone en cuestionamiento la conceptualización del lenguaje como espejo-reflejo de la realidad, idea fundamental de la tradición modernista.

En base a lo anterior, el argumento central del socioconstruccionismo consiste en que las condiciones sociales de producción, son una marca característica del conocimiento humano. Se asume entonces que el lenguaje no sólo tiene funciones descriptivas, sino que es, fundamentalmente, de naturaleza formativa. Así pues, el lenguaje no es únicamente expresivo, sino que hablar equivale a construir el mundo y debe ser visto consiguientemente como una forma de acción. Desde este enfoque las acciones lingüísticas se consideran tanto discursos públicos como acontecimientos sociales, de manera que toda manifestación discursiva se hace equivalente a una convención lingüística asentada en una comunidad. En palabras de Gergen “los términos no son descripciones de los acontecimientos, simplemente son modos locales de hablar que se utilizan para coordinar relaciones entre gente en el seno de su entorno” (en Sandoval, J. 2004; pp.109).

El giro hacia el lenguaje en ciencias sociales ha posibilitado que el concepto de individuo cambie rotundamente, este no es concebido como entidad aislada, si no que los sujetos, en tanto entidades constituidas lingüísticamente, quedan comprendidos como entidades constitutivamente sociales. Lo anterior toma forma en la psicología social al considerar que el conocimiento no está en la mente de los individuos, ni las palabras son reflejo ni de la mente ni de una naturaleza preexistente; el origen principal de las palabras que utilizamos sobre el mundo se encuentra en las relaciones sociales. Desde este punto de vista lo que llamamos conocimiento no es el producto de sujetos aislados, sino del intercambio social; en donde la interdependencia se encuentra sobre la individualidad.

## **IV. OBJETIVOS**

### **IV.1. Objetivo general**

Análisis de los sentidos y significados de ciudadanía de los usuarios de los programas sociales “Formación de Líderes y Dirigentes sociales” y “Puente” ejecutados en la provincia de Valparaíso, bajo el modelo socio-político Chileno actual.

### **IV.2. Objetivos específicos**

1. Identificar y describir las principales categorías constituyentes de los sentidos y significados de ciudadanía de los usuarios de los programas sociales “Formación de Líderes y Dirigentes sociales” y “Puente” en la provincia de Valparaíso, bajo el modelo socio-político Chileno actual.
2. Identificar las principales asociaciones posibles entre las categorías constituyentes de los sentidos y significados de ciudadanía de los usuarios de los programas sociales “Formación de Líderes y Dirigentes sociales” y “Puente” en la provincia de Valparaíso, bajo el modelo socio-político Chileno actual.
3. Analizar e interpretar los sentidos y significados de ciudadanía de los usuarios de los programas sociales “Formación de Líderes y dirigente sociales” y “Puente” en la provincia de Valparaíso, bajo el modelo socio-político Chileno actual.

## V. METODOLOGÍA

### V.1. Tipo de investigación

Considerando que el tema de la presente investigación dice relación con indagar y describir los sentidos y significados de ciudadanía de los usuarios de los programas sociales “Formación de Líderes y Dirigentes sociales” y “Puente” en la provincia de Valparaíso, se hace necesario recurrir a una metodología capaz de cumplir con estos requerimientos. Esta última debe, principalmente, permitir ir en la búsqueda y la comprensión de los sentidos y significados que acuñan los actores entrevistados.

La metodología cualitativa se perfila como la más adecuada, ya que a través de ella, se puede tener acceso a los sentidos y significados formados en los usuarios, debido a que ésta forma de abordar los datos permite indagar más allá de lo evidente, de lo que está en la superficie, fundamental es el hecho de que la metodología cualitativa trabaja con datos descriptivos y desde la posición del investigador.

La presente investigación es del tipo no experimental, dado que en este estudio no se busca la manipulación de variables. Se trata de analizar el fenómeno de la ciudadanía tal cual se da en las prácticas participativas de los programas sociales, por lo tanto se observara una situación ya existentes y no provocadas por los investigadores. Las variables independientes no se manipulan por que ya han sucedido, las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención y se observan tal y como se dan en su contexto natural.

Además el diseño de esta investigación es de tipo transversal, dado que se recolectaran los datos en un tiempo único.

Por ultimo este estudio es del corte exploratorio y descriptivo. Exploratorio dado que el discurso de ciudadanía dado por los usuarios de programas sociales es una dimensión de análisis que no se encuentran a la mayoría de las investigaciones revisadas para el presente estudio. Es descriptivo dado que busca mostrar el fenómeno de la ciudadanía en el escenario actual de los usuarios por los programas sociales, identificando ciertas áreas o dimensiones que resultan consecuentes con los objetivos de la presente investigación.

## **V. 2. Universo y muestra**

### V. 2. a. Universo

El universo para la presente investigación esta comprendido por los usuarios de los programas sociales “Formación de Líderes y Dirigentes sociales”, programa ejecutado por Prodemu y programa “Puente” en la Provincia de Valparaíso.

### V. 2. b. Muestra

La constitución de la muestra será en forma no aleatoria. La elección de los participantes no será aleatoria, sino en base a causas relacionadas con las características de la investigación.

Este tipo de muestra implica, un procedimiento para la selección de los sujetos de tipo intencional, ya que los criterios para determinar los sujetos que serán parte de la muestra, dependen de las características definidas en los objetivos de esta investigación.

### V. 2. c. Criterios para la selección de la muestra

Para la selección de la muestra del presente estudio se tomaran los siguientes criterios:

- Criterio de localización de los sujetos usuarios: los sujetos participantes de los programas sociales tienen que pertenecer a la Provincia de Valparaíso.
- Criterio de rol de los sujetos participantes del programa social: los sujetos participantes deben ser los beneficiarios directos del programa social.
- Criterio de género y edad: los sujetos seleccionados deben pertenecer al género femenino. Además deben ser mayores de 30 años de edad y/o menores de 30 años de edad.
- Criterio de participación de programa social: los sujetos seleccionados deben haber participado en un programa social cuya modalidad de participación sea del nivel gestor y otro grupo que haya participado en un programa social cuya modalidad de participación sea del nivel informativo instrumental.

#### V. 2. d. Fundamentación de la muestra

- Criterio de localización de los sujetos participantes: se selecciona a sujetos de la Provincia de Valparaíso por ser una muestra más viable para el trabajo dado la cercanía y acceso a éstos. Además el material recopilado puede ser fuente de información para posteriores investigaciones relacionadas con la provincia.
- Criterio de rol de los sujetos participantes del programa social: se selecciona esta muestra por considerarse que los beneficiarios directos de los programas sociales son los agentes que más representatividad presentan para los fines de este estudio. Se intenta llegar a los sentidos y significados, de los beneficiarios, en torno al concepto de ciudadanía luego de tener la experiencia de participación en un programa social.

Estos dos criterios mencionados tienden a darle una homogeneidad a la muestra seleccionada. Es necesario establecer una base inicial de muestra para los objetivos de nuestro estudio. Por lo tanto resulta necesario trabajar con los beneficiarios directos de las acciones un programa social, que aunque se den diferentes modalidades de participación, ambos pasan por una experiencia, se benefician y forman algún tipo de relación con el Estado.

- Criterio de género y edad: se busca la representación del género femenino dado que es éste el sector que más demanda hace de los programas sociales. Se selecciona estos rangos de edad con el fin de encontrar elementos distintivos en los sistemas de significación, como producto de la pertenencia a grupos etéreos diferentes.
- Criterio de participación en programa social: Toda la muestra seleccionada ha recibido el beneficio de un programa social. Estos tienen como objetivos el mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios, pero ambos programas operan de maneras muy diferentes y por lo tanto el impacto en ciertas temáticas se espera que sea diferente.

Los sujetos seleccionados deben haber participado en un programa que busque un nivel de participación gestonaria, la justificación para esta muestra es que en este tipo de programas intentan fortalecer los conceptos de genero, participación y de ciudadanía. Por otro lado los sujetos seleccionados que participaron en un programa de enfoque asistencialista, no tienen como objetivos el fortalecimiento de los conceptos antes mencionados, aunque si intentan mejorar la calidad de vida de sus usuarios.

Estos últimos criterios intentan lograr una muestra con elementos heterogéneos, es decir, se apunta a lograr elementos diferenciadores dentro de la misma muestra. Se intentara encontrar la mayor gama de sentidos y significados, en torno al concepto de ciudadanía, de los beneficiarios de los programas sociales, logrando con esto la presentación de un estudio mucho más representativo de la realidad social.

Los programas sociales de los cuales los sujetos entrevistados fueron usuarios son el programa “Formación de Líderes y Dirigentes sociales” ejecutado por la Fundación para la Promoción de los Derechos de la Mujer (PRODEMU). Y el programa “Puente”, programa diseñado por Fosis, en la Provincia del Valparaíso.

*Cuadro explicativo de selección de los sujetos para la muestra*

|   | <b>PROGRAMA SOCIAL<br/>“Formación de Líderes y<br/>dirigentes sociales”.<br/>Fun. Prodemu.</b> | <b>PROGRAMA SOCIAL<br/>“Puente”.<br/>Fosis.</b> |
|---|--|---|
| <b>Menor o igual de 30 años. Con una o más experiencia participativa en programas sociales.</b> | 2 Sujetos  | 2 sujetos                                       |
| <b>Mayor de 30 años. Con una o más experiencia participativa en programas sociales.</b>         | 1 sujetos  | 1 sujetos                                       |

### **V. 3. Técnica de recolección de datos**

#### V.3.a. Entrevista abierta ó Entrevista en profundidad

Para la recolección de los datos, necesarios para los objetivos de la presente investigación, se utilizara la técnica denominada Entrevista Abierta ó Entrevista en Profundidad, ésta se define como una conversación entre dos personas, un entrevistador y un informante, dirigida y registrada por el entrevistador con el propósito de favorecer la producción de un discurso conversacional, continuo y con una cierta línea argumental- no fragmentado, segmentado, precodificado y cerrado por un cuestionario previo- del entrevistado sobre un tema en el marco de una investigación. La entrevista es pues una narración conversacional, creada conjuntamente por el entrevistador y el entrevistado, que contiene un conjunto interrelacionado de estructuras que la definen como objeto de estudio (Grele 1990, en Delgado 1995).

La entrevista de investigación social encuentra su mayor productividad no tanto para explorar un simple lugar fáctico de la realidad social, sino para entrar en ese lugar comunicativo de la realidad donde la palabra es vector vehiculante principal de una experiencia personalizada, biográfica e intransferible (Delgado, 1995). La entrevista en profundidad es, pues, un constructo comunicativo y no un simple registro de discursos que “hablan al sujeto”. Los discursos no son así preexistentes de una manera absoluta a la operación de toma que sería la entrevista, sino que constituyen un marco social de la situación de la entrevista (Gutiérrez, 1995). De lo anterior desprendemos que cada investigador realizara una entrevista diferente según sea el conocimiento del tema, contexto espacio-temporal y social que se lleve a cabo éste proceso.

La entrevista en profundidad, desde el punto de vista semántico, puede contribuir al análisis de significados, precisando mediante la colaboración del propio sujeto entrevistado las cadenas asociativas de significantes, inherentes a la llamada polisemia del signo (Ortí; pp215, en Ibáñez 1996)

La entrevista abierta o entrevista en profundidad, como herramienta de investigación cualitativa abierta y flexible, puede entregar elementos al investigador, que pese al dominio del tema, no se tenían contemplados, es por este motivo que esta técnica de recolección de datos pueda ser una herramienta que de potencialidad expresiva a sectores sociales, que generalmente no cuentan con espacios de de opinión, como los beneficiarios de los programas sociales.

Justificamos la utilización de la entrevista para nuestro estudio en los siguientes puntos. En primer lugar, encontramos que dentro del enfoque cualitativo esta técnica nos puede entregar mayor material semántico, por lo tanto más rico para la interpretación que el material que puede entregar una

técnica cuantitativa. En segundo lugar por medio de esta herramienta podemos llegar al sistema de significados intersubjetivos que los sujetos entrevistados le dan al tema en estudio. Además de esta forma podemos obtener resultados que pueden ser muy diversos y por lo tanto enriquecer los fines de este estudio. En tercer lugar esta técnica de recolección de datos nos acerca a la praxis psicológica, realizando un contacto directo con los sujetos en estudio, enriqueciendo el rol de los investigadores.

Para la construcción y selección del material que se analizara en el presente estudio se siguieron los siguientes pasos. Primero se selecciono un tema de estudio, los sentidos y significados de ciudadanía de los usuarios de programas sociales “Puente” y “Formación de Líderes y Dirigentes sociales”. Segundo se fijaron criterios y fundamentación para la selección de la muestra; criterios de localización, de rol participativo de usuario, de genero, edad y participación en programas sociales. En tercer lugar, se construyo una pauta de entrevista (ver Anexo 1) que contiene los temas o subtemas que cubrirán los objetivos propuestos por el programa. Como un cuarto paso se realizo el contacto con los sujetos que componen la muestra, en nuestro caso, mujeres participantes de los programas antes mencionado. Finalmente se realizaron compromisos de anonimato, termino de la entrevista si el entrevistado lo deseaba, exclusión de material y acuerdos temáticos con los entrevistados, registrando en material de audio dichas entrevistas.

En consecuencia mediante esta técnica se espera recoger todas aquellas significaciones y sentidos que los sujetos tienen respecto de la ciudadanía, en relación a todas las creencias, expectativas, deseos, conflictos, etc. En general buscando las significaciones en relación a la clase social desde donde se ubican los sujetos.

#### **V. 4. Plan de análisis de datos**

##### V.4.a. Análisis de Contenido

Para las características del presente estudio resulta adecuado como procedimiento de análisis de datos utilizar el Análisis de Contenido, éste se plantea como una técnica adecuada para estudiar y analizar el carácter expresivo de las acciones humanas, en el sentido de que “aquello que expresamos en nuestras acciones es, en efecto, aspectos conscientes o inconscientes de esa subjetividad. Los diversos modos de la expresividad humana se organizan como lenguajes, entendiendo este concepto en un sentido amplio. Un lenguaje es un sistema de formas expresivas, que pertenecen a, y configuran, un cierto modo de la expresividad humana”. (Delgado y Gutiérrez, 1995. Pág. 178). Se entiende que las

expresiones verbales son mecanismos por los cuales se manifiesta la subjetividad de las personas. Por ello entendemos que el uso de las expresiones lingüísticas es “el instrumento que vehicula nuestra capacidad de establecer relaciones subjetivas, y son estas relaciones las que hacen posible la interacción social” (Delgado y Gutiérrez, 1995. Pág. 178). Y sus significaciones son “siempre una realidad que existe fuera de la expresión misma” (Delgado y Gutiérrez, 1995. Pág. 184). Por tanto destacamos del Análisis de contenido la capacidad de develar el sentido latente, al mostrar y revelar aspectos de la conversación que van más allá de lo meramente evidente del mensaje. Krippendorff, 1980, define al análisis de contenido como una técnica de investigación destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas que se puedan aplicar a su contexto.

Si nos referimos a que buscamos específicamente mediante el Análisis de Contenido, diremos que el análisis no se realiza sobre el texto en sí, “de una forma paradójica, no es al texto mismo, sino a algo en relación con lo que el texto funciona, en cierto modo, como instrumento” (Delgado y Gutiérrez, 1995, Pág. 179). Con esto apuntamos a que lo central del análisis de contenido escapa al texto, motivo por lo que el análisis sintáctico, en un sentido amplio entendido como lenguaje verbal escrito y/o sustrato fonológico, pasa a ser la parte superficial del texto. En cambio las realidades de índole semántica y pragmática cifradas en el texto adquieren sentido para la elaboración del análisis de contenido y “constituyen justamente el contenido del texto” (Delgado y Gutiérrez, 1995, Pág. 180).

El Análisis de Contenido se caracteriza por no utilizar el marco sintáctico como eje relevante, sino más bien los niveles intangibles de las expresiones humanas, tiene un campo de acción amplio y un marco teórico flexible potencia el énfasis analítico y por tanto sus interpretaciones se realizan con mayor libertad epistemológica. Redondeando diremos que el Análisis de Contenido puede concebirse como un conjunto de procedimientos que tienen como objetivo la producción de un meta-texto analítico en que se representa el “curpus” textual de manera transformada.

Considerando lo anterior, el Análisis de Contenido resulta útil a los fines de la investigación los cuales pretenden rescatar los sentidos y significados de ciudadanía de usuarios de los programas sociales “Formación de Líderes y Dirigentes Sociales” y “Puente”.

#### V.4.b. Pasos del Análisis

En primer lugar se realiza la segmentación de la información recabada en entrevistas, previamente transcritas (ver Anexo 2). En este paso se busca identificar aquellas citas del texto portadoras de significados relevantes para el análisis.

Segundo paso se realiza de un sistema de categorización, que corresponden a conjuntos en donde serán distribuidas las citas para su clasificación y análisis. La construcción de las categorías está bajo la lógica que presenten las citas y de los objetivos propuestos por esta investigación. El proceso formación de categorías responde a criterios exclusión e independencia entre si. En este paso se trata de develar la pluralidad de textos contenidos en el material a analizar.

Posteriormente se realizara una asociación de las relaciones existentes entre las distintas categorías resultantes, para finalmente realizar un análisis, y poder entregar las conclusiones más atinentes a nuestro objeto de estudio.

## **VI. ANALISIS DE LOS DATOS**

En este capítulo se presentará el análisis de los datos encontrados en dicha investigación, y por ende, a los resultados obtenidos en relación a los objetivos anteriormente planteados.

Primero se presentará el marco institucional dentro del cual se insertan los programas seleccionados para ese estudio. A continuación se dará cuenta de todas las categorías formadas a partir de cada una de las citas seleccionadas, en relación a los segmentos seleccionados a partir de todo el material transcrito. Se describirán las principales relaciones posibles entre las categorías resultantes del análisis de los contenidos entregados por los sujetos entrevistados. Por último se presentarán las conclusiones atingentes a nuestro tema de estudio y su relación con los objetivos presentados.

### **VI.1. Marco institucional de los programas sociales**

#### **VI.1.a. Programa PUENTE**

El Fosis a partir del encargo del Ministerio de Planificación y Cooperación, diseñó el Programa PUENTE, puerta de entrada de 209.500 familias en situación de extrema pobreza al Chile Solidario, sistema implementado por dicha secretaría tras el mandato del Presidente Lagos de mejorar la situación de indigencia en la que viven 849.169 chilenos (un 5.7% de la población, según los datos arrojados por la encuesta CASEN el año 2000).

El programa se inició en el año 2002 en cuatro regiones del país, en esta primera etapa se pretendía atender a 14.000 familias. A partir del anuncio de S.E. el Presidente de la República en el mensaje presidencial del 21 de mayo de 2002, la cobertura de PUENTE se amplió a 56 mil familias en su primer año (2002) en todas las regiones del país. Al final de la intervención se espera que de ellas al menos un 70% sean “familias con prácticas de apoyo mutuo, integradas a su espacio local cotidiano, accediendo, a través de demanda expresa, a los beneficios sociales dirigidos a los más pobres, vinculados a las redes sociales existentes y con un ingreso económico superior al equivalente a la línea de la indigencia”.

#### *Funcionamiento*

Un conjunto de más de 2.500 apoyos familiares -profesionales y técnicos de las redes locales existentes, adscritas a la Unidad de Intervención Familiar que funciona en cada comuna- trabajan en PUENTE, programa que se desarrolla sobre la base de cuatro componentes principales:

- Apoyo psicosocial a la familia, a través de la relación que establecen los Apoyos Familiares con cada una de las familias que les son asignadas, en el domicilio de éstas.
- Formación, capacitación y acompañamiento de los Apoyos Familiares, centrado en dar a conocer los alcances y características específicas del Programa y en traspasar la metodología de trabajo con las familias.
- Un Jurado Regional compuesto por representantes tanto del sector público como privado, selecciona los proyectos relevantes de la región.

### *Monitoreo y Evaluación*

Un sistema en línea alimentado por los Apoyos Familiares, reúne la información sobre la familia que se genera en cada una de las sesiones de trabajo. Con esto se obtiene el estado de avance del Programa en cada comuna, provincia, región y país, así como también, estadísticas sobre las características principales de las familias participantes, del logro de condiciones mínimas a partir de la intervención, y de la movilización de recursos a favor de las familias, etc.

### *Áreas de intervención*

El trabajo que se realice con la familia debe permitirles trabajar sobre los que se han considerado los siete pilares de la vida de éstas. Estos corresponden a las categorías o dimensiones que habrá de trabajar: identificación, salud, educación, dinámica familiar, habitabilidad, trabajo e ingresos. Para cada uno de los pilares, el Programa ha fijado un conjunto de condiciones mínimas de calidad de vida que se espera que las familias participantes puedan alcanzar como resultado de la intervención y el trabajo que se realice con ellas. Muchas podrán estar logradas al inicio de la intervención. En este caso, será necesario que el Apoyo Familiar trabaje para reforzarlas y favorecer que se mantengan en el tiempo.

### *Ejecución*

Para efectos de apoyar a las familias participantes en la construcción de su puente, se ha diseñado un proceso de intervención que consiste en el acompañamiento profesional durante los veinticuatro meses, que puede durar el apoyo, durante el cual se distinguen dos fases:

1. Primera Fase: Un trabajo intensivo de seis meses (sesiones 1 a 14)
2. Segunda Fase: Un Trabajo de acompañamiento, monitoreo y seguimiento, durante los 18 meses restantes (7 sesiones).

*Fuente: Programa Puente- Fosis*

## VI.1.b. Programa FORMACIÓN DE LÍDERES Y DIRIGENTES SOCIALES

El programa Formación de Líderes y Dirigentes sociales, pertenece a la Fundación por la Promoción y Derechos de la Mujer (Prodemu), ésta organización se crea por iniciativa del gobierno del entonces Presidente Patricio Aylwin, el 28 de noviembre de 1990. Es una fundación de derecho privado sin fines de lucro y forma parte de la Red de Fundaciones del Área Sociocultural de la Presidencia de la República.

Prodemu ha trabajado durante estos años con miles de mujeres en situación de pobreza. Elaborando y ejecutamos programas que contribuyen a fortalecer sus capacidades y competencias. De esta manera ellas pueden formular y llevar adelante sus proyectos personales, sociales y laborales, para ejercer en plenitud sus derechos ciudadanos e insertarse activa y plenamente al desarrollo del país. La apuesta para el período 2007-2010 es que las mujeres desarrollen habilidades que les permitan superar temas como la desesperanza y resignación, que las ayuden a la construcción de ciudadanía y las conviertan en personas con autonomía económica, plenamente integradas al desarrollo de nuestro país.

La Fundación Prodemu definió nuevos desafíos institucionales para este período, de acuerdo a objetivos estratégicos, los que se dividen en tres áreas de acción: ámbito personal, ámbito comunitario y área de autonomía económica.

### *Formación de Líderes y Dirigentes sociales.*

Este programa consiste en la invitación ha dirigentas de organizaciones sociales y mujeres seleccionadas de otros programas Prodemu a desarrollar y fortalecer sus habilidades democráticas para que puedan ejercer un efectivo liderazgo en su comunidad.

Es de carácter nacional y potencia el liderazgo de las mujeres participantes, orientándolas a guiar procesos de desarrollo vinculados a los ámbitos comunal, provincial y regional.

### *Funcionamiento*

Este programa se encuentra inmerso dentro del área de acciones comunitarias de la fundación. Esta área se implica pasar del ámbito de lo privado a lo público y permite que las participantes construyan redes social es para mejorar su calidad de vida; sean un aporte a la construcción de un país más justo a través del fomento de su liderazgo y del apoyo a sus organizaciones. Se promueve, además, el ejercicio de la plena ciudadanía, para que conozcan y ejerzan en plenitud sus derechos como mujeres que tienen un papel activo en la sociedad civil.

La modalidad de trabajo se traduce en encuentros entre las participantes, en el cual por medio de charlas y talleres son repasados los diferentes temas transversales como género, ciudadanía, participación y equidad. Los fines de estas jornadas son abordar diversas propuestas que abarcan desde Educación, Vivienda, Justicia, trabajo, hasta economía.

Finalmente el objetivo principal es la realización de cabildos; encuentros de participación democrática, activa e inclusiva, que mediante la realización de mesas de trabajo se entreguen propuestas en post del mejoramiento del rol de las mujeres en las distintas materias que está trabajando en el Gobierno de la Presidenta Bachelet. Las demandas en áreas como Educación, Vivienda, Justicia, Trabajo o Economía, entre otras, son votadas por las participantes en un ejercicio ciudadano que evalúa el grado de avance de la Agenda de Género de la Presidenta.

Mediante esta modalidad de trabajo se pretende por lograr abrir, cada vez más, espacios para el ejercicio pleno de la ciudadanía activa de las mujeres.

### *Ejecución*

El programa contempla una serie de encuentros en cada provincia de Valparaíso. El propósito de estos encuentros es conocer los avances del Gobierno de la Presidenta en la equidad entre hombres y mujeres, lo que se conoce como la Agenda de Género 2006-2010; y a su vez generar un espacio donde las propias mujeres pudieran ejercer control social.

En cada provincia se realizara trabajos grupales, donde las participantes evaluarán las políticas públicas y realizando propuestas de mejoramiento en materias de Salud, Educación, Justicia, Ciudadanía, Trabajo y Emprendimiento, temas que formarán parte de un paquete de iniciativas que se analizará en un Gran Cabildo Regional.

Las jornadas contemplan actividades en San Felipe, los Andes y el Gran Valparaíso, se contempla la generar de espacios para el diálogo y participación social efectiva de las mujeres de nuestra región reuniendo alrededor de 100 participantes por provincia, además se contará con la participación de diversos expositores tales como el Director Regional del INP; el Seremi del Trabajo, el Director Regional del Fosis y el Seremi de Salud los cuales darán a conocer los avances en materia de salud, previsión social, y apoyo al microemprendimiento.

## VI. 2. Sistemas de Categorías

A continuación se describen las categorías resultantes del análisis realizado. Para facilitar la lectura de estas, las citas se acompañan por un código que especifica su origen. La primera letra mayúscula corresponde al tipo de técnica de recolección de datos que se utilizó, donde la letra “E” corresponde a Entrevista individual abierta o semi estructurada, la segunda letra mayúscula corresponde al programa que participo el usuario, siendo esta “F” para el programa “Formación de Líderes y Dirigentes sociales” y “P” para el programa “Puente”. El número romano, corresponde al número de la entrevista individual, según corresponda. El tercer número corresponde a la unidad de análisis. Por ejemplo: E.P.II.3, corresponde a la Entrevista individual, programa “Puente”, sujeto número II, y la unidad de análisis número 3.

Categorías resultantes son:

### Individualismo

Todas aquellas citas relativas a la declaración de que el desarrollo se centra en la satisfacción de las necesidades personales por sobre las grupales y sin articulación social.

E.P.I.7. *“El beneficio es solo para familias Puente. Ahí pude compartir con otras personas, pero en general es individual”.*

E.P.I.9. *“La verdad es que no, por que cada familia tiene sus propios problemas que son individuales. Cada familia tiene sus derivaciones individuales. Así que no lo veo como conveniente”.*

E.F.I.24. *“Que uno pidiera lo, como la, tú vas con tu problemática y te den esa solución para ti. Como más personalizada, no tan como grupal”*

### Clientismo

Todas aquellas citas relativas a la existencia de vínculos de dependencia permanente de la política social, desde la perspectiva ciudadana, el estado debe asistir las necesidades de sus ciudadanos permanentemente.

E.P.I.19. *“hay personas que le gusta que le lleguen la cosas a las casa”.*

E.P.I.18. *“Lo ideal sería que las personas se acercaran a uno, porque supuestamente por el puntaje que se tiene y la forma de vivir que tiene, por ser en mi caso madre soltera con dos hijos, tratando de salir adelante, creo que algunas personas lo ven y deberían de acercarse”.*

E.P.III.13. *“No, no estoy tan preparada, porque el Puente también me ayuda con plata. Igual lo echaría de menos”*

E.F.I.5. *“No, porque pienso que a la gente hay que motivarla, hay poca gente que se motiva sola, siempre hay que estarla motivando”*

E.F.I.12. *“Que van y les entregan cosas y no se po, siempre van a estar ahí, no surgen. Yo pienso que esa gente se acostumbra a que le den todo. Que no tienen otra manera de ver las cosas, creen que el Gobierno tiene todo el derecho a solucionarles todos los problemas, y no es tan así”*

### **Focalización**

Todas aquellas citas relativas a la opinión de que los beneficios estatales deben estar dirigidos exclusivamente a la población en riesgo o caracterizada como en riesgo, haciendo hincapié en que los beneficios no siempre son destinados a quienes debieran recibirlos.

E.P.III.16. *“Tiene que haber ciertas diferencias, porque hay gente que necesita realmente, hay otra gente que se aprovecha, hay gente que necesita realmente una vivienda”*

E.F.II.11. *“Entonces lo que pasa aquí es que a la gente le conviene ser pobre, entonces, no se le enseña a la gente de que... mira, ser pobre no es malo, pero puedes surgir, puedes salir del camino con barro”*

E.F.II.7. *“el Puente es un programa social que está dirigido a las familias más vulnerables, se ve lo que es educación, habitabilidad, lo que es lo social y te llegan algunos recursos, pero dicen que algunos recursos le llega a gente que no corresponde”*

### **Promoción social**

Todas aquellas cita relativas ha reconocer y ampliar las posibilidades de acción de los más pobres. Se entenderá por promoción social todas aquellas nociones donde se reconozca un cambio en la forma de actuar y de pensar en el medio social de los sujetos.

E.F.II.16. *“claro, no te estoy diciendo de que no falten instituciones o organismos que vengan y den mercadería o todo esto... porque la gente igual lo va a recibir... hay que cambiarles la mentalidad a la gente”*

E.P.III.8. *“Claro, porque yo antes era muy tímida, antes llegar a la gente me costaba hartito... a nosotros nos enseñaron hartas cosas, teníamos que salir adelante aunque nos dijeran no. Teníamos que ir a golpear puertas igual”*

E.P.III.14. *¿usted se siente capacitada para trabajar sola?  
“igual yo ahora me puedo tirar sola a vender mis cosas, porque ya aprendí, o utilizando otras cosas o beneficios del gobierno”*

E.F.I.3. *“en que forma...en la forma de que la mujer cambie el “chip” que tiene, o sea a mi, yo siempre he dicho no me casaría para estar en la casa encerrada con los niños y hacer el aseo y estar ahí. Y no se po hay mujeres que se casan y están todo el día encerradas viendo a sus hijos, se vuelven locas, en cambio que hagan otras cosas”*

E.F.I.32. *“si, porque se mis derechos, se muchas cosas más que antes no sabia, no tenia idea, no se me pasaban ni por la mente”*

E.P.I.6. *“y fue bueno, porque me ayudo harto, me enseñó la ley, como usar el contrato, de que manera uno se las puede rebuscar, te enseñan hartas cosas, como manejar tu capital, como poder invertir y eso”*

E.F.II.3. *“te enseñan, siempre nos ha enseñado los derechos de nosotras, y general tu derecho a reclamar, tu deber como ciudadano, a mantener ese derecho”*

E.F.I.14. *“cuando estuvimos trabajando en el colegio, había harta gente que era del programa “Puente”, o sea en realidad niños, los ayudaban con alimentación y todo eso, pero no los ayudaban en sí, o sea, yo... la ayuda para mí que a la mamá la hubieran ayudado a cuidar mejor a su hijo, porque si no hubiera andado limpio, llenos de piojos y también eso es, no se po...los derechos de los niños”*

E.F.II.13. *“haber, primero que todo nos decían que había que creerse el cuento, había que creerse el cuento en sentido que, moverse, unirse, hacer fuerza, aprendiendo”*

E.F.I.16. *“... y estos programas ¿Dónde te dejan a ti, ahora?”*

B *“Más arriba po, pensando mucho mejor”*

E.P.I.17. *“El Puente te ayuda a subir el autoestima”*

## **Participación social**

Todas aquellas citas relativas en donde se denote una actitud activa en el rol participativo de los sujetos, con intenciones de abrir más espacios participativos para lograr un cambio social.

E.F.I.31. *“sí, y quiero seguir siendo participe en los cambios que tiene que haber, que hacen falta”*

E.F.II.24. *“sí, aunque no produzcas cambios políticos, puedes aportar cambios como más vecinal, la ciudadanía es un derecho de todos”*

## **Emprendimiento**

Todas aquellas citas en relación al enfoque de trabajo estatal caracterizado por la formación en habilidades y competencias que permitan sobrepasar la línea de pobreza mediante el microemprendimiento.

E.P.III.1.... *“que me salio esa plata de los trescientos mil pesos para comprar mercadería, me salio un año y después me salio de nuevo, ahora en diciembre, hice el curso de nuevo para vender mercadería, es que yo vendo productos de aseo”.*

E.P.III.4. *“a nosotros una vez nos salio, otro proyecto, donde a nosotros nos dieron sesenta mil pesos, pero ellos nos compraron las ollas, todas esas cosas que podíamos necesitar en la casa, y después nos llevaron a la playa, pero por la visitadora”*

## Acceso

Todas aquellas citas en relación a los efectos de acceder a las políticas sociales, trata del conocimiento de las redes estatales y de su funcionamiento que posibilitan un cambio en las condiciones de bienestar. El acceso se puede vivenciar como una obtención de derechos que evaluaban anteriormente como inexistentes.

E.P.I.1. *“...con el dinero del puente, con un bono que me dan, más los subsidios familiares logre arrendar un departamento...”*

E.P.I.4 *“El Puente tiene hartos beneficios, la salud, el beneficio en cuanto a gratuidad del estudio de los niños, ya sea en cualquier colegio, ya sea pagado o municipal, para sacar carnet de identidad, uno puede una liquidación y sale más barato, en general sirve para hartas cosas”.*

E.P.III.7. *“doy gracias a Dios por juntar mi platita para mi departamento, que gracias a Dios me va a salir. Estoy bien por eso mismo, estoy súper agradecida del Puente. Porque ellos me ayudaron bastante, y el FOSIS también. Todo esto me ha ayudado a salir adelante, me ha hecho crecer. Porque por ello yo tengo lo que tengo, eso es lo mejor”*

E.P.II.4. *“Antes no sabía nada de que existía todo eso. O sea yo ahora me estoy dando cuenta de todos esos beneficios que existen, como que una se siente más realizada y más apoyada, no se siente tan en el aire como antes”*

E.P.I.22. *“por eso te digo porque a esta altura yo se ya hacer las cosas”*

E.P.I.3. *“No era buena porque no teníamos mucho acceso, de todas formas los accesos estaban, pero con el contrato del puente uno tiene más acceso a otros colegios”.*

E.P.III.3. *“si, harto me ha ayudado pertenecer al programa puente, porque yo digo que soy del programa puente y como que a uno la atienden mejor. Te atienden mejor, te dan los remedios y todo gratis”*

E.P.I.5. *“La atención es mejor con el Puente, además yo se que si no me atienden bien tengo respaldo, respaldo en el cual el Puente dice que hay una ley en la cual uno se puede amparar si te atienden mal”*

## Garantías

Todas aquellas citas en relación a la certeza de que la satisfacción de servicios básicos es un derecho, sin que necesariamente esté condicionada a su participación en programas sociales.

E.P.I.16. *“la verdad es que yo pienso ahora que con el puente o sin el puente, igual los derechos hay que hacerlos valer”.*

E.P.I.13. *“Los derechos son en general, o sea salud, educación, vivienda. Con todo lo que uno tenga que participar, y beneficios que uno tenga que recibir”*

E.P.I.20. *“me deja certezas y seguridades. Que con o sin el Puente la gente tiene que atenderte igual, no con prepotencia o de mala manera”.*

E.P.I.12. *“exactamente, porque uno se siente más apoyado para exigir los derechos que a uno realmente le corresponden como ciudadano”.*

E.P.I.15. *“No tenía un respaldo como el Puente. No tenía ese respaldo que me permitiera ir confiado a hacer un trámite”.*

E.P.I.21. *“La gente no te puede pasar a llevar en ninguna momento, ni en un trámite, ni en el trabajo ni en ningún momento”.*

E.F.II.2. *“mala atención en el consultorio”, ¿Pero tu has ido? ¿Sabes que hay un libro de reclamo?, hay una oficina de reclamo, tu tienes tu derecho de ir donde la directora a reclamar”*

E.P.I.11. *“si ahora voy a hacer un trámite yo le digo “sabes que, yo pertenezco al Puente” y la atención creo es como diferente”*

E.P.III.2. *“yo me veo en los consultorios y bueno ahí yo tengo tarjeta clase A, así que tengo todo gratis. Ahí me veo mis enfermedades, bueno yo soy hipertensa, tengo alto el colesterol, ahí me dan las pastillas, todas esas cosas”*

### **Participación informativa**

Todas aquellas citas relativas a una modalidad acceso y uso de los programas sociales, tal como esta definida institucionalmente, es decir, donde los flujos de información son unidireccionales y la influencia en estos sea casi nula.

E.P.I.23. *“no... nadie te pregunta nada o sea el apoyo hace su trabajo, en ese tema como que es delicado”*

E.P.III.6. *“cuando nos salio el programa Puente nos ofrecieron cursos. Ahí participamos de un programa del FOSIS, ahí nos hicieron un curso para que nosotros pudiéramos aprender a vender, para saber como llegar a la gente, como sacar las cuentas, etc.”*

E.P.III.10. *“Ella nos informaba que teníamos que ir al curso, lo que teníamos que hablar cuando íbamos a la mesa técnica... Ellos nos dijeron lo que teníamos que hablar, por ejemplo: si nosotros queríamos vender productos de aseo”*

E.P.III.11. *“podíamos elegir, por ejemplo si quería lavar y comprarme una lavadora, ellos nos hacían elegir a nosotros si queríamos hacer pan o cualquier cosa, nosotros teníamos que elegir que cosa hacer”*

E.P.II.5. *“claro, me estoy conectando con la municipalidad ahora, porque ellos me dan la información, por ejemplo se que ahora en marzo llegan nuevos cursos de capacitación. Entonces ahí tengo que acercarme a ver si hay alguno que me interese para inscribirme”*

E.F.I.22. *“...que la mayoría viene estructurado, no hay programa que no venga estructurado...”*

E.F.I.26. *“la gente que viene, la gente que viene se supone que las mandan pa que escuche a la gente y no, es poco lo que escuchan, a veces hace oído sordo a las problemáticas en si de las comunidades y la gente es la que sabe los problemas que hay en las comunidades y no las personas externas”*

E.F.I.28. *“no porque no se hablan las temáticas que uno quiere”*

### **Participación gestonaria**

Todas aquellas citas relativas a señalar una modalidad gestonaria de participación. Se entenderá por modalidad gestonaria todas aquellas acciones realizadas por los sujetos en donde se muestre un rol más activo y participativo dentro de los programas sociales. Esta modalidad de participación permite a los sujetos un mayor poder de influencia en los objetivos y trabajos propuestos.

E.F.II.5. *“...y el segundo seminario que tuve que ir, (mi hija) tenía tres semanas de vida, entonces la tuve que dejar sola y partir a hacer la animación del evento, fue como súper cansador”*

E.F.I.9. *“era todo trabajo en grupo, con opinión, nunca nos sentamos a escuchar a nadie. Ponían temas en debate y había que debatirlos”*

E.F.I.29. *“La mía si, me incentivan porque a veces uno dice: “no, para que si no te ayudan” ¿que sacai con participar?, no aprendí nada, o no se po, a ser escuchada, a dar tú opinión, si uno no participa no...si tú quieres lograr cosas, encerrada y no opinando, y no sabiendo nada, y no informándote, no ayudando, no consigues nada”*

### **Sujeto adecuado**

Todas aquellas citas relativas a demostrar una aceptación, adecuación y satisfacción por los procesos llevados a cabo dentro del programa. En esta categoría se presentan sujetos que no demuestran actitudes críticas o de insatisfacción por los resultados obtenidos luego de la participación dentro de los programas. Aquí los sujetos reconocen cambios positivos en sus vidas, pero no se señalan actitudes de superación más allá de los logros obtenidos.

E.P.I.10. *“pero en si el programa es bueno. Es bueno por que uno va con un respaldo donde va”.*

E.P.III.5. *“no nada de eso, nunca he participado en nada, no me llama la atención”.*

E.P.III.9. *“Súper positivo, como mujer como todo, porque me siento valorizada, por que pucha... no tengo palabras para agradecer todo esto que me han dado, ahora yo vendo, tengo mi plata, compro las cosas que yo quiero, compro mercadería, así voy renovando, tengo para comer lo que yo quiera”*

E.P.II.2. *“bueno yo pienso que me ha servido harto para salir adelante, porque por lo menos en lo que es trabajo yo puedo trabajar bien aquí en la casa con los implementos que me pude comprar”.*

### **Sujeto insatisfechos**

Todas aquellas citas relativas a denotar actitudes de insatisfacción más allá de las experiencias participativas dentro de los programas sociales. Aquí los sujetos señalan insatisfacción y descontento por las modalidades del trabajo estatal. Se presentan críticas frente a la forma de accionar del gobierno, su falta de conexión y trabajo con las organizaciones comunales.

E.F.II.27 *“Falta que dejen un recurso y ese recurso se mueva, que hagan una conexión con una institución o un organismo”* (a propósito del término de participación en programa “Formación de líderes y dirigentes sociales”).

E.F.II.18 *“justamente ese es el problema que te comentaba delante, que tuvieran ese contacto con la unida vecinal y que te dijeron: “conocen ustedes esa familia, conoce una familia que tenga problemas” si, conozco. “y después hacer un buen seguimiento”*

E.F.II.26 *“si, pero hay que saber hacerlo, la gente que hace programas tiene que tener mucho contacto, que sepan la realidad”*

E.F.II.6. *“haber, la gente, haber... uno de los factores más importantes es que la gente se siente decepcionada con algunos programas”*

E.F.II.25. *“... pareciera que la gente de ahora no lo valora tanto como la gente de antes, como los antiguos dirigentes sociales. Cuando el reunión de la unión comunal en Valparaíso tú ves a tu alrededor y es pura gente mayor”*

E.F.II.8. *“yo digo: ¿para que está la unidad vecinal? ¿para que está la presidenta? ... los organismos de gobierno no nos utilizan para saber realmente, es que nosotros tenemos el contacto directo”* (a propósito de un rescatar las necesidades locales al momento de ejecutar los programas).

E.F.II.15. *“los espacios están, las instituciones están, pero falta interés”*

E.F.II.17. *“haber, los programas sociales que hay aquí, si son buenos, el problema en sí es que haya una buena... canalización a los beneficiarios”.*

E.F.II.9. *“si, pero a la gente hay que enseñarle”*

E.F.II.10. *“mira, te lo voy a explicar, yo conozco gente que se ha tomado terrenos, y cuando el gobierno les da un subsidio y se ganan una casa y se tienen que ir a una casa no saben cómo cuidar ese recurso, ese patrimonio para ellos, yo encuentro que el problema, si hoy por ejemplo los deudores habitacionales, que hay muchos, que hacen mal manejo de no enseñar a las personas el mal manejo o como lo hago, o como los planificó si voy a tener que pagar luz, agua, dividendo”*

E.F.II.29. *“hacerle entender a esa gente ve que tiene capacidades, todos tenemos capacidades... y que dejen esperada de recibir ayuda, haber cómo te lo explico, el cortar esa cosa de recibir ayuda, porque le dan un montón de cosas pero ahí queda la persona”*

E.F.III.3. *“si más o menos, o sea hay cosas que se hacen bien y otras que no. Que el Estado debe hacer más cosas por la gente, que se reparte mejor la “torta” como dicen, es mucha la gente pobre”.*

E.F.III.4. *“El gobierno debería mejorar las cosas, debería mejorar la atención de la gente, debería aparecerse más gente de la muni por acá, a veces la gente no sabe que hacer”*

E.F.II.12. *“Entonces ahí mi di cuenta que parece que no hay un seguimiento, de que realmente no sé cómo lo maneja puente”(a propósito del seguimiento a la utilización de beneficios)*

E.P.I.8. *“son muchas familias para los apoyos familiares, demasiadas familias Puente para los apoyos y creo que falta personal para trabajar con las familias”.*

## **Derecho participativo a opinar**

Todas aquellas citas relativas al reconocimiento y fomento de los espacios de opinión dentro de los programas sociales. Además se hace un reconocimiento positivo a éstos, como espacios de expresión válidos para la problematización y solución a inquietudes de los sujetos.

E.F.II.19. *“claro, allí te das cuenta de que hay muchas inquietudes, pero que si uno no les da la pauta no se hablaban”*

E.F.II.20. *“entonces si tu les das las iniciativas a las personas... es muy poco los que les dan la incentiva la gente”*

E.F.II.28. *“mira, siempre nos enseñaron lo que era la comunicación con tus pares, tú tienes tu derecho para opinar y también para escuchar”*

E.F.II.22. *“haber... saber trabajar en grupo, tener más tolerancia, tu derecho a hablar porque yo era muy callada”* (a propósito de aprendizajes en programa “Formación de líderes y dirigentes sociales”).

E.F.III.1. *“Teníamos jornadas temáticas que a nosotros nos gustaban porque las proponíamos nosotras mismas y eran temas importantes para nosotras”*

E.P.III.12. *¿Entonces a usted le daban la posibilidad de elegir entre algunas cosas, pero no tenía otras opciones u opiniones respecto de lo que tenía que hacer? O sea, si usted pudiera tener otra idea y usted plantearla, ¿se le daba la oportunidad?*

*“si, a uno le dieron todas las oportunidades para elegir hacer lo que quiera, todas, todas, todas, si yo quería hacer esto lo hacia”*(a propósito de la paradoja producida en relación a la imposibilidad de opinar respecto a la forma de participación en el programa puente)

## **Derecho participativo a informar**

Todas aquellas citas relativas al reconocimiento y fomento de espacios informativos dentro de los programas sociales. Aquí los sujetos valoran estos espacios como fuentes de información útiles para un mejor desempeño social.

E.P.II.3. *“yo me siento bien porque se preocupan de uno, se preocupan de avisarte de los programas que están saliendo, de informarte de guiarte bien. De ir siguiendo paso a paso todo lo que tenía que hacer, yo evaluó súper bien todo lo que he obtenido”*

E.P.II.1. *“ella me va guiando en todos estos proyectos que han salido, me va informando en todas las visitas que se hacen aquí en mi casa. Ahí me va informando”*

## **Demandas**

Todas aquellas citas en relación al interés de la población de modificar la forma de relacionarse con el estado, sea esto acceder a las instancias institucionales, formas de participación y los niveles de influencia en las políticas estatales

E.F.II.8. *“yo digo: ¿para que está la unidad vecinal? ¿para que está la presidenta? ... los organismos de gobierno no nos utilizan para saber realmente, es que nosotros tenemos el contacto directo”* (a propósito de un rescatar las necesidades locales al momento de ejecutar los programas).

E.F.II.15. *“los espacios están, las instituciones están, pero falta interés”*

E.F.II.17. *“haber, los programas sociales que hay aquí, si son buenos, el problema en sí es que haya una buena... canalización a los beneficiarios”*.

E.F.II.9. *“si, pero a la gente hay que enseñarle”*

E.F.II.10. *“mira, te lo voy a explicar, yo conozco gente que se ha tomado terrenos, y cuando el gobierno les da un subsidio y se ganan una casa y se tienen que ir a una casa no saben cómo cuidar ese recurso, ese patrimonio para ellos, yo encuentro que el problema, si hoy por ejemplo los deudores habitacionales, que hay muchos, que hacen mal manejo de no enseñar a las personas el mal manejo o como lo hago, o como los planificó si voy a tener que pagar luz, agua, dividendos”*

E.F.II.29. *“hacerle entender a esa gente ve que tiene capacidades, todos tenemos capacidades... y que dejen esperada de recibir ayuda, haber cómo te lo explico, el cortar esa cosa de recibir ayuda, porque le dan un montón de cosas pero ahí queda la persona”*

E.F.III.3. *“si más o menos, o sea hay cosas que se hacen bien y otras que no. Que el Estado debe hacer más cosas por la gente, que se reparte mejor la “torta” como dicen, es mucha la gente pobre”*.

E.F.III.4. *“El gobierno debería mejorar las cosas, debería mejorar la atención de la gente, debería aparecerse más gente de la muni por acá, a veces la gente no sabe que hacer”*

E.F.II.12. *“Entonces ahí mi di cuenta que parece que no hay un seguimiento, de que realmente no sé cómo lo maneja puente”(a propósito del seguimiento a la utilización de beneficios)*

E.P.I.8. *“son muchas familias para los apoyos familiares, demasiadas familias Puente para los apoyos y creo que falta personal para trabajar con las familias”*.

## VII. CONCLUSIONES

El presente estudio buscó indagar y describir los sentidos y significados de ciudadanía que otorgan beneficiarios de dos programas sociales en la región de Valparaíso, particularmente programa “Puente” y el programa “Formación de Líderes y Dirigentes Vecinales”. Estos sentidos y significados se encuentran en las distintas categorías de análisis encontradas en la investigación.

De acuerdo a los resultados obtenidos es posible concluir que los sentidos y significados en torno al concepto de ciudadanía varían de acuerdo al programa social en el cual cada sujeto participo. De este modo el panorama se complejiza al resultar dos productos, que poseen características y rasgos comunes y diferenciales, y que conviven bajo un mismo marco socio-político.

Para efectos prácticos se agruparan las conclusiones en relación a distintos ejes temáticos que enmarcan las categorías encontradas en nuestro análisis, de manera de lograr una mayor comprensión del fenómeno.

### *Conceptos liberales de políticas sociales*

Las categorías individualismo, clientismo y focalización se enmarcan dentro de conceptos emanados del modelo socio-político liberal. La categoría *individualismo* arroja resultados similares en sujetos de ambos programas sociales. Los hallazgos se relacionan principalmente con la percepción de cómo el sujeto opera en la búsqueda de mejoras en su calidad de vida dentro de su comunidad. Se destaca que en los sujetos de ambos programas el desarrollo, relacionado con mejorar la calidad de vida, es visto como un proceso individual, sin intenciones de asociación entre miembros de una comunidad. Los beneficios canalizados por el estado deben ser para cada familia, recogiendo las particularidades propias de cada núcleo. La solidaridad no se asoma como un rasgo efectivo para alcanzar cuotas de bienestar y no existe noción de un desarrollo común. Se sostiene que el modelo de desarrollo propuesto por el estado propicia que el proceso de búsqueda de bienestar de los sujetos se caracterice por la individualidad. El estado carece de iniciativas que abran espacios de relación y desarrollo conjunto entre los sujetos. Si bien el programa “Formación de Líderes y Dirigentes Vecinales” trata de generar actores para que post programa se materialicen como agentes de cambio social dentro de sus comunidades, en el discurso de estos sujetos no se observa una tendencia a generar procesos asociativos o vinculares con individuos de una misma localidad de modo de emprender mejoras en la calidad de vida desde un “nosotros”. De esta misma forma, los sujetos del programa

“Puente” muestran las mismas características anteriormente descritas, sin presentar variaciones significativas en cuanto a esta categoría.

La categoría *clientismo* relacionada como una disposición pasiva del beneficiario dentro de su relación con el estado, se materializa de maneras distintas en los sujetos de ambos programas. De este modo, en el sujeto participante del programa “Puente” se hace evidente una tendencia a esperar beneficios del estado pasivamente, sin movilizarse ni acercarse al estado. Se reciben los beneficios del programa como una “ayuda”:

E.P.III.13. *“No, no estoy tan preparada, porque el Puente también me ayuda con plata. Igual lo echaría de menos”.*

El modo en que los beneficios son otorgados por el estado no es criticado y siempre son bienvenidos. Por otro lado, en los sujetos pertenecientes al programa “Formación de Líderes y Dirigentes Vecinales” se observa una crítica en relación a esta categoría. Se aprecia que estos sujetos no valoran un sujeto pasivo en la relación ciudadano-estado. Se critica la imposibilidad de desarrollarse integralmente al no movilizar capacidades y ser activo en la búsqueda de soluciones para optar a una mejor calidad de vida:

E.F.I.12. *“Que van y les entregan cosas y no se po, siempre van a estar ahí, no surgen. Yo pienso que esa gente se acostumbra a que le den todo. Que no tienen otra manera de ver las cosas, creen que el Gobierno tiene todo el derecho a solucionarles todos los problemas, y no es tan así”*

La categoría *focalización* desde el beneficiario “Puente” se materializa por una tendencia a requerir una mejora en la gestión de los recursos del programa. Se observa un conformismo con esta modalidad de acción respecto a la entrega de servicios sociales. Podemos inferir que esta categoría se enlaza fuertemente con *clientismo*, de modo que una marcada focalización produce disposiciones *clientistas* en los beneficiarios “Puente”. Por otro lado los sujetos participantes de “Escuela de Lideres”, no refieren a esta dimensión con frecuencia. Se observa solo una crítica a nivel de gestión de los recursos, visualizando que los beneficios se traspasan a hogares que no los necesitan de manera apremiante o que hacen mal uso de estos. Por lo tanto la referencia a esta categoría resulta similar en ambos sujetos, sin observarse crítica u otra postura que propicie nuevas inferencias.

## *Conceptos socialdemócratas*

Dentro de este eje temático, encontramos aquellas categorías que contienen rasgos marcados de lineamientos de la política socialdemócrata, representados por promoción social, participación social y emprendimiento.

Dentro de la categoría *promoción social* se aprecia un mayor número de frecuencias referida por los beneficiarios del programa “Formación de Líderes y Dirigentes Vecinales”. El carácter de estas referencias se relaciona con que la promoción social propiciada en este programa se relaciona con la expansión de las formas de pensar del individuo. Los sujetos plantean “una cambio de mentalidad” que propicia la movilización del sujeto a buscar soluciones activas para mejorar sus condiciones de vida, la promoción es conceptualizada como una ampliación de las posibilidades de actuar, de pensar y de sentir que tiene el sujeto:

E.F.II.13. *“haber, primero que todo nos decían que había que creerse el cuento, había que creerse el cuento en sentido que, moverse, unirse, hacer fuerza, aprendiendo”*

E.F.I.16. *“... y estos programas ¿Dónde te dejan a ti, ahora?”*  
*“Más arriba po, pensando mucho mejor...”*

Por otro lado, los sujetos participantes del Puente refieren en esta categoría el desarrollo de habilidades que se relacionan solo con poder acceder eficazmente a satisfacer sus derechos sociales básicos en la municipalidad o en otra instituciones estatales que entreguen este tipo de servicios. De este modo la promoción social propiciada por el programa adquiere un carácter instrumental, habilitando al sujeto en un nivel más bajo que en el anterior programa, no estimulando procesos de expansión de conciencia que deriven en posibilidades de cambios radicales en el estilo de vida. En este nivel, la promoción social no se constituye con la fuerza característica en el programa “Formación de Líderes y Dirigentes Vecinales”:

E.P.I.6. *“y fue bueno, porque me ayudo harto, me enseñó la ley, como usar el contrato, de que manera uno se las puede rebuscar, te enseñan hartas cosas, como manejar tu capital, como poder invertir y eso”.*

E.P.III.8. *“Claro, porque yo antes era muy tímida, antes llegar a la gente me costaba harto... a nosotros nos enseñaron hartas cosas, teníamos que salir adelante aunque nos dijeran no. Teníamos que ir a golpear puertas igual”.*

Dentro de la categoría *participación social* solo se han encontrado referencias desde los sujetos provenientes del programa “Formación de Líderes y Dirigentes Vecinales”. Esta situación se produce a raíz de cómo hemos planteado esta categoría desde nuestro marco teórico. Se entendió esta categoría como aquellas citas relativas en donde se denote una actitud activa en el rol participativo de los sujetos, con intenciones de abrir más espacios participativos. Desde esta óptica se pudo observar una carencia en el discurso de los participantes del programa “Puente” que se relacione con esta categoría. Esta situación se explica por el nulo espacio de participación activa que este programa ofrece a los beneficiarios.

Como se mencionaba anteriormente el único índice de participación activa proviene del programa “Formación de Líderes y Dirigentes Vecinales”, donde se fomenta insipientemente modalidades activas de participación, parceladas al trabajo grupal y abrir espacios de opinión. Los sujetos refieren débilmente a la participación como una herramienta de influencia en el desarrollo del país:

E.F.II.24. *“si, aunque no produzcas cambios políticos, puedes aportar cambios como más vecinal, la ciudadanía es un derecho de todos”.*

Dentro de los hallazgos recavados en la categoría emprendimiento solo fue posible ubicar los discursos de los beneficiarios “Puente”. El carácter asistencial del programa, promueve insipientemente un emprendimiento caracterizado por adoptar un carácter de iniciativa individual sin incluir la asociatividad como elemento que potencia dinámicas emprendedoras (por ejemplo agrupación dentro de cooperativas). Se observa un marcado corte material en la entrega de beneficios, sin dilucidar capacitaciones integrales que expandan las posibilidades de acción del sujeto Puente:

E.P.III.1.... *“que me salio esa plata de los trescientos mil pesos para comprar mercadería, me salio un año y después me salio de nuevo, ahora en diciembre, hice el curso de nuevo para vender mercadería, es que yo vendo productos de aseo”.*

### *Derechos sociales*

Se incluyo en este apartado, las categorías acceso y garantías. Estas dos categorías están relacionadas con la satisfacción de derechos sociales básicos en la población. Al incluir estas categorías se logra capturar diferencias en como acceden y como ven garantizados los sujetos de ambos programas los derechos sociales. Este eje de análisis resulta de suma importancia al hablar de

construcción de ciudadanía, ya que se constituyen (los derechos sociales) como una plataforma desde la cual el sujeto es reconocido como ciudadano. Por decirlo de otro modo, los derechos sociales se configuran como los mínimos que deben ser garantizados por un estado para que el sujeto se constituya como ciudadano. Es por esto que las formas como estos derechos se reconozcan por los sujetos participantes de los dos programas sociales en cuestión nos indican también la manera como se están validando como ciudadanos por el estado.

El *acceso* se entendió como la manera en que el sujeto puede contactarse eficazmente con las instituciones para satisfacer derechos sociales básicos (educación, salud, vivienda, trabajo). Se puede apreciar que en esta categoría solo se han rescatado percepciones provenientes de sujetos participantes del programa “Puente”. El sentido que cobra el acceso a satisfacer derechos sociales para estas personas supone un vislumbramiento inicial de las posibilidades que ofrece el estado para ejercer estos derechos. En este sentido resulta adecuado inferir que el estado no se constituye como entidad garante de los servicios sociales básicos, ya que las personas antes de ingresar al “Puente” no accedían a los beneficios derivados con la vinculación a las instituciones estatales, generando la percepción de desvinculo con el estado y sus instituciones y en definitiva debilitando la relación del estado con sus ciudadanos:

E.P.III.7. *“doy gracias a Dios por juntar mi platita para mi departamento, que gracias a Dios me va a salir. Estoy bien por eso mismo, estoy súper agradecida del Puente. Porque ellos me ayudaron bastante, y el FOSIS también. Todo esto me ha ayudado a salir adelante, me ha hecho crecer. Porque por ello yo tengo lo que tengo, eso es lo mejor”*

E.P.II.4. *“Antes no sabía nada de que existía todo eso. O sea yo ahora me estoy dando cuenta de todos esos beneficios que existen, como que una se siente más realizada y más apoyada, no se siente tan en el aire como antes”*

E.P.I.22. *“por eso te digo porque a esta altura yo se ya hacer las cosas”*

E.P.III.3. *“si, harto me ha ayudado pertenecer al programa puente, porque yo digo que soy del programa puente y como que a uno la atienden mejor. Te atienden mejor, te dan los remedios y todo gratis”*

En esta categoría no se observo referencias de sujetos del programa “Formación de Lideres”. Se infiere que estos sujetos ya se encuentran vinculados a las instituciones y el acceso a fuentes de servicios sociales no se constituye como un aprendizaje desde la participación en este programa, por la ya mencionada inclusión dentro del sistema de traspaso de servicios desde el aparato estatal.

En relación a la categoría *garantías* considerada como la certeza de que la satisfacción de servicios básicos es un derecho, sin que necesariamente esté condicionada a su participación en programas sociales, se observa en los beneficiarios “Puente” una marcada tendencia a ejercer derechos sociales y reconocer la responsabilidad del estado en el responder por estos derechos a raíz de la participación en el programa. Es notoria la distinción en las percepciones de los sujetos, de un “antes” y un “después” en el reconocimiento de derechos sociales básicos, relacionado con el paso por el programa “Puente”. Se infiere que este reconocimiento supone un primer paso para lograr constituir al sujeto en ciudadano enlazo con el estado:

E.P.I.16. *“la verdad es que yo pienso ahora que con el puente o sin el puente, igual los derechos hay que hacerlos valer”.*

E.P.I.12. *“exactamente, porque uno se siente más apoyado para exigir los derechos que a uno realmente le corresponden como ciudadano”.*

No se han encontrado percepciones relevantes de parte de los participantes del programa “Formación de Líderes y Dirigentes Sociales” en esta categoría. El discurso de estos sujetos no se instala desde el reconocimiento de estos derechos, suponemos que se encuentran en un nivel más elevado en relación al grado de vínculo con el estado, que escapa al solo hecho de ver garantizados los derechos sociales.

### *Participación*

Este eje se relaciona con las formas de participación de los sujetos en relación a su vínculo con el estado. A través de la participación el individuo y el estado se enlazan y producen un tipo particular de relación, que deriva en la construcción de un ciudadano particular. Es en la participación donde el sujeto logra vehicular sus necesidades e inquietudes, obtener soluciones y aportar en el desarrollo de un país. En este eje se han incluido la categoría relacionada con la *modalidad de participación* la cual consta de dos subcategorías específicas (informativa y gestionaia), y la categoría correspondiente a *derechos de participación*, con dos subcategorías (información, opinión e influencia).

Dentro de las modalidades de participación, encontramos dentro de las percepciones de los sujetos participantes de este estudio, dos tipos. Estos dos tipos de participación están estrechamente relacionadas con la metodología de trabajo en ambos programas.

Por un lado tenemos la subcategoría modalidad de *participación informativa*, concebida como lo relativo a una modalidad de acceso y uso de los programas sociales, tal como esta definida institucionalmente, es decir, donde los flujos de información son unidireccionales y la influencia en estos sea casi nula. De este modo los participantes de “Puente” muestran una marcada tenencia a este tipo de participación. Generalmente los sujetos refieren la escasa posibilidad de influir en el “paquete programático”. No había instancia de opinión en los lineamientos de este y no se observan críticas a este tipo de participación. Se destaca la imposibilidad de entrever de parte de los sujetos Puente la nulidad de acción que tiene respecto a su participación en el programa. De este modo el apoyo familiar que trabaja con las familias Puente se convierte en un pilar fundamental dentro de programa, que más que materializarse en un apoyo, se convierte en un guía que constantemente muestra el camino a seguir a las familias, generando dependencia y reduciendo el desarrollo de habilidades sociales:

E.P.III.10. *“Ella nos informaba que teníamos que ir al curso, lo que teníamos que hablar cuando íbamos a la mesa técnica... Ellos nos dijeron lo que teníamos que hablar, por ejemplo: si nosotros queríamos vender productos de aseo”*

E.P.II.5. *“claro, me estoy conectando con la municipalidad ahora, porque ellos me dan la información, por ejemplo se que ahora en marzo llegan nuevos cursos de capacitación. Entonces ahí tengo que acercarme a ver si hay alguno que me interese para inscribirme”*

Por otro lado, los sujetos pertenecientes al programa “Formación de Líderes y Dirigentes Vecinales”, entregan otra visión de este tipo de modalidad de participación que escapa al conformismo mostrado por los sujetos “Puente”. Las referencias de estos sujetos se relacionan con una crítica abierta a este tipo de participación, mostrando la imposibilidad desde este modelo de lograr incluir honestamente a la población en procesos de creciente ciudadanía, no rescatando las subjetividades particulares de grupos humanos, ni fomentando el desarrollo local desde las necesidades de la comunidad:

E.F.I.22. *“...que la mayoría viene estructurado, no hay programa que no venga estructurado...”*

E.F.I.26. *“la gente que viene, la gente que viene se supone que las mandan pa que escuche a la gente y no, es poco lo que escuchan, a veces hace oído sordo a las problemáticas en si de las comunidades y la gente es la que sabe los problemas que hay en las comunidades y no las personas externas”*

E.F.I.28. *“no porque no se hablan las temáticas que uno quiere”*

Desde otra modalidad de participación, encontramos la subcategoría *participación gestiona*ria entendida como todas aquellas acciones realizadas por los sujetos en donde se muestre un rol más activo y participativo dentro de los programas sociales. Esta modalidad de participación permite a los sujetos un mayor poder de influencia en los objetivos y trabajos propuestos, se rescatan subjetividades y se trabaja con opiniones y estrategias de solución de los sujetos para enfrentar problemáticas locales. Dentro de los sujetos pertenecientes al programa “Formación de Líderes y Dirigentes Vecinales”, se observo una tendencia a este tipo de participación, más no en los sujetos “Puente”, al contrario de lo que sucedía con el modo de participación de tipo informativa. A pesar de la inclusión de la opiniones de los sujetos en el marco de trabajo del programa, este tipo de participación no se visualiza como una alternativa real en relación a promover en los participantes la gestión de soluciones relacionadas con problemáticas locales. Generalmente se reducía a un tipo de participación más bien de opinión, donde las percepciones de los sujetos no influyen en los lineamientos de las políticas sociales estatales, y donde las temáticas que se tratan se encuentran predeterminadas por el programa.

E.F.I.9. *“era todo trabajo en grupo, con opinión, nunca nos sentamos a escuchar a nadie. Ponían temas en debate y había que debatirlos”*

E.F.I.29. *“La mía si, me incentivan porque a veces uno dice: “no, para que si no te ayudan” ¿que sacai con participar?, no aprendí nada, o no se po, a ser escuchada, a dar tú opinión, si uno no participa no...si tú quieres lograr cosas, encerrada y no opinando, y no sabiendo nada, y no informándote, no ayudando, no consigues nada”*

Se observa un limite entre una real participación de gestión a solo la ampliación de espacios para opinar. Resultado de esta situación es que el discurso participativo se diluya al parcelar el impacto que el sujeto pueda tener dentro de los marcos programáticos.

### *Derechos de participación*

Esta categoría arroja información acerca de los derechos que se derivan de la participación ciudadana. Realizando un análisis de estos derechos podemos develar la calidad de participación que se genera a partir de la inclusión de los mencionados derechos en el proceso participativo experimentado por los sujetos dentro de uno de los dos programas en cuestión.

*El derecho a opinar* se constituye como aquello relativo al reconocimiento y fomento de los espacios de opinión dentro de los programas sociales. Además se hace un reconocimiento positivo a éstos, como espacios de expresión válidos para la problematización y solución a inquietudes de los sujetos. Dentro de los sujetos pertenecientes al programa “formación de líderes y dirigentes vecinales” se ha encontrado una percepción del funcionamiento del programa positiva en relación a una acogida de sus opiniones. Se valora positivamente la oportunidad de expresar sentires y problemáticas:

E.F.II.28. *“mira, siempre nos enseñaron lo que era la comunicación con tus pares, tú tienes tu derecho para opinar y también para escuchar”*

E.F.II.22. *“haber... saber trabajar en grupo, tener más tolerancia, tu derecho a hablar porque yo era muy callada”* (a propósito de aprendizajes en programa “Formación de líderes y dirigentes sociales”).

E.F.III.1. *“Teníamos jornadas temáticas que a nosotros nos gustaban porque las proponíamos nosotras mismas y eran temas importantes para nosotras”*

Por otro lado, salta a la luz la modalidad instrumental que adquiere el programa Puente al entrever la imposibilidad de opinión que tienen sus participantes. De este modo el sujeto perteneciente al “Punte” se entrapa en una falsa participación, relacionada con la opinión, que solamente actúa a nivel informativo:

E.P.III.12. *¿Entonces a usted le daban la posibilidad de elegir entre algunas cosas, pero no tenía otras opciones u opiniones respecto de lo que tenía que hacer? O sea, si usted pudiera tener otra idea y usted plantearla, ¿se le daba la oportunidad?*

*“si, a uno le dieron todas las oportunidades para elegir hacer lo que quiera, todas, todas, todas, si yo quería hacer esto lo hacia”*(a propósito de la paradoja producida en relación a la imposibilidad de opinar respecto a la forma de participación en el programa puente).

En cuanto al *derecho a informar* es posible postular que los participantes del programa “Puente” refieren que este es el único derecho garantizado en el modo de participación implementado por el programa. No existe derecho a opinión ya que la poca flexibilidad del programa no lo permite. El diseño emanado desde el estado no permite una modificación rescatada desde la retroalimentación que entregan las propias personas. Esta vuelta de información no es posible por el mismo hecho de que solo se garantiza el derecho a ser informado:

E.P.II.3. *“yo me siento bien porque se preocupan de uno, se preocupan de avisarte de los programas que están saliendo, de informarte de guiarte bien. De ir siguiendo paso a paso todo lo que tenía que hacer, yo evaluó súper bien todo lo que he obtenido”*

E.P.II.1. *“ella me va guiando en todos estos proyectos que han salido, me va informando en todas las visitas que se hacen aquí en mi casa. Ahí me va informando”*

Es importante destacar que dentro de los derechos de participación no sale a la luz la posibilidad de constituir un derecho a influir. Evidentemente los programas sociales basan su funcionamiento en la mantención de la gobernabilidad. La apuesta socialdemócrata se ve imposibilitada debido a los fuertes lineamientos liberales de las políticas en Chile. Desde este punto de vista resulta lógico pensar que los programas se diseñan para no ser influidos por los ciudadanos.

#### *Adecuación al modelo sociopolítico*

Se describe este eje temático como las percepciones generales arrojadas por los sujetos de ambos programas de acuerdo a la valoración que estos realizan de su relación con el estado. De este modo los hallazgos que arrojan las categorías incluidas en este apartado nos hablan sobre sujetos satisfechos y sujetos insatisfechos con el accionar estatal, y donde en ambos casos, es posible vislumbrar distintos tipos de demandas, problematizando desde distintas posiciones la relación del sujeto con el estado. Esta categoría emerge como resultado de las intenciones sujeto-estado que en el caso de esta investigación se producen por la participación en programas sociales estatales. Considerando que a través de las políticas públicas el estado genera vínculos con los ciudadanos, resulta adecuado centrar el análisis en dos programas sociales representativos de las políticas sociales estatales, que se incluyen dentro de un marco de políticas públicas, de modo de poder develar las percepciones del ciudadano respecto de su relación con el estado.

De este modo nos encontramos con la categoría *sujetos satisfechos*. Esta categoría se describe como lo relativo a mostrar una aceptación, adecuación y satisfacción por los procesos llevados a cabo dentro del programa. En esta categoría se presentan sujetos que no demuestran actitudes críticas o de insatisfacción por los resultados obtenidos luego de la participación dentro de los programas. Aquí los sujetos reconocen cambios positivos en sus vidas, pero no se señalan actitudes de superación más allá de los logros obtenidos. De este modo se refleja un sujeto pasivo y conformista, que no demanda. Esta información es recogida de los sujetos del programa “Puente”. Dentro de las referencias en esta

categoría podemos señalar que los sujetos pertenecientes al programa “Puente” refieren satisfacción con el estado, particularmente con el funcionamiento del programa. Esta satisfacción se ve representada por la ausencia de críticas al funcionamiento y al tipo de beneficio que ofrece el programa. Los sujetos refieren su paso por el programa como una gran ayuda que ha quedado plasmada por beneficios de corte material, sin demandas de aprendizajes o espacios de participación activos. Refiere también a un sentimiento de conformidad respecto a los beneficios obtenidos, los cuales se enmarcan dentro de una lógica individual, que en definitiva trata de apoyar al sujeto en su lucha por insertarse, desde este espacio individual, al mercado e incluirse dentro de una sociedad. El sujeto conformista valora positivamente el actuar gubernamental en la medida en que sus necesidades puedan satisfacerse a través de ayuda material o por medio de beneficios otorgados directamente por el estado.

E.P.II.2. *“bueno yo pienso que me ha servido harto para salir adelante, porque por lo menos en lo que es trabajo yo puedo trabajar bien aquí en la casa con los implementos que me pude comprar”.*

E.P.III.9. *“ Súper positivo, como mujer como todo, porque me siento valorizada, por que pucha... no tengo palabras para agradecer todo esto que me han dado, ahora yo vendo, tengo mi plata, compro las cosas que yo quiero, compro mercadería, así voy renovando, tengo para comer lo que yo quiera”.*

Respecto a la categoría *sujetos insatisfechos*, está referida a las percepciones acerca de malestares a partir del accionar del gobierno respecto del funcionamiento de los programas sociales. Los sujetos hacen referencia principalmente a los modos de participación que ofrece el programa y a partir de esto se demandan una serie de espacios que versan sobre el real desarrollo de capacidades para la búsqueda de soluciones:

E.F.II.29. *“hacerle entender a esa gente que tiene capacidades, todos tenemos capacidades... y que dejen esperar recibir ayuda, haber cómo te lo explico, el cortar esa cosa de recibir ayuda, porque le dan un montón de cosas pero ahí queda la persona”*

E.F.II.9. *“si, pero a la gente hay que enseñarle”*

E.F.II.10. *“mira, te lo voy a explicar, yo conozco gente que se ha tomado terrenos, y cuando el gobierno les da un subsidio y se ganan una casa y se tienen que ir a una casa no saben cómo cuidar ese recurso, ese patrimonio para ellos, yo encuentro que el problema, si hoy por ejemplo los deudores habitacionales, que hay muchos, que*

*hacen mal manejo de no enseñar a las personas el mal manejo o como lo hago, o como los planificó si voy a tener que pagar luz, agua, dividendo.”*

Por otro lado, las demandas se refieren a que el programa debe realizar una efectiva articulación entre los distintos actores pertenecientes a una comunidad. En este sentido se aprecian peticiones enfocadas a generar redes sociales en distintos niveles (ciudadanos – juntas de vecinos – instituciones estatales – ong). Se destaca la inclusión del poblador como agente conocedor de las problemáticas locales, y se da importancia a la necesidad de rescatar la realidad local para incluir estas particularidades a la hora de diseñar los programas:

E.F.II.18 *“justamente ese es el problema que te comentaba delante, que tuvieran ese contacto con la unidad vecinal y que te dijeran: “conocen ustedes esa familia, conoce una familia que tenga problemas” si, conozco. “Y después hacer un buen seguimiento”*

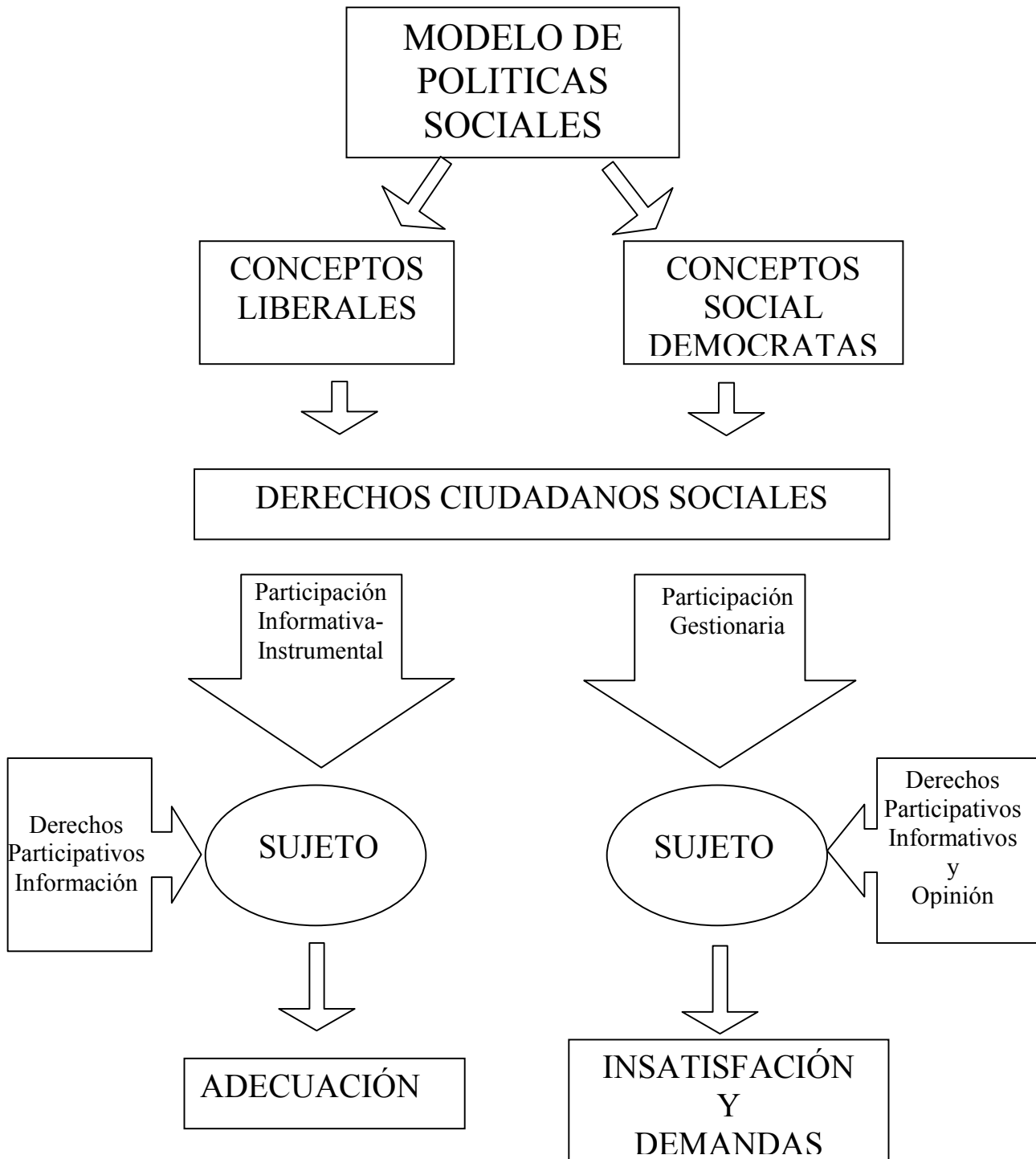
E.F.II.27 *“Falta que dejen un recurso y ese recurso se mueva, que hagan una conexión con una institución o un organismo”* (a propósito del término de participación en programa “Formación de líderes y dirigentes sociales”).

E.F.II.26 *“si, pero hay que saber hacerlo, la gente que hace programas tiene que tener mucho contacto, que sepan la realidad”*

E.F.II.8. *“yo digo: ¿para que está la unidad vecinal? ¿para que está la presidenta?... los organismos de gobierno no nos utilizan para saber realmente, es que nosotros tenemos el contacto directo”* (a propósito de un rescatar las necesidades locales al momento de ejecutar los programas).

Sin embargo es necesario mencionar que este tipo de demanda, que principalmente emana desde el sujeto participante del programa “ Formación de Líderes y Dirigentes Vecinales” , se caracteriza por una carencia de referencias a la ampliación de espacios que se orienten hacia el trabajo comunitario, como forma de reforzar lazos, generar identidad y propiciar procesos de desarrollo local. De este modo se aprecia un discurso respecto a la ciudadanía débil y poco clara, donde se reclama articulación y más comunicación entre actores sin proponer formas claras de realizar estas acciones. Se aprecia cierta pasividad al esperar que se a el estado el que genere los espacios demandados sin apreciarse movilidad desde los propios sujetos.

Esquema 3 Modelo de asociación de categorías.



## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alfaro, Jaime Discusiones en Psicología Comunitaria. Ril editores, Santiago Chile.
- Badilla, Maria (2006) Representaciones sociales sobre la ciudadanía. Tesis para optar al grado de Psicóloga, en la Facultad de ciencias Humanas y Educación, Universidad Diego Portales.
- Braz, Cássio; Sandoval, Juan (2002). Significados de la ciudadanía en las “sociedades no-salariales”. Una mirada desde América Latina. Articulo.
- Berwart, Ismael; Carrillo, Javier; Rodríguez, Pablo; Serantes, Belén (2007) Análisis de los Discursos en torno al Sindicalismo Chileno y al Sujeto Sindical de trabajadores afiliados a sindicatos, pertenecientes a los rubros Industria, Transporte, Comercio y Servicios, de la Provincia de Valparaíso Seminario de título para optar al título de Psicólogo y al grado de licenciatura en Psicología, Facultad de Medicina, Universidad de Valparaíso.
- Cañon, Oscar; Peláez, Martha; Noreña, Néstor. Reflexiones sobre el Socioconstruccionismo en Psicología. Editorial Diversitas, Colombia.
- Castro, Ingrid (2002). Manual de Participación Ciudadana en proyectos de infraestructura. Secretaria de Medio Ambiente y Territorio, LOM. Santiago, Chile.
- Chile, MIDEPLAN (1996) Evaluación de 6 años de políticas sociales.
- Cid, Pablo (2005) Participación de los más pobres en la Vivienda Social. Tesis para optar al grado de Arquitecto; Facultad de Arquitectura y Urbanismo, Universidad de Chile.
- Cortina, A (1999). Ciudadanos del mundo. Hacia una teoría de la ciudadanía. Madrid: Editorial Alianza.
- Delgado, Juan; Gutiérrez, Juan (1995). Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales. Editorial Síntesis, Madrid.

- De la Vega, Luis Felipe (2004). Estudio: Evaluación del vínculo entre el Estado y los pobladores de asentamientos precarios. Programa Chile Barrio 2004, R.M.
- De la Maza, Gonzalo; Garcés, Mario (1985) La explosión de las mayorías protestas nacionales 1983-1984. Editorial Eco.
- Fernández, María (2005) Ciudadanía, políticas públicas y bienestar: el Estado social Chileno y las posibilidades de desarrollo de la ciudadanía. Tesis para optar al grado de Doctor en Sociología; Facultad de ciencias económicas y empresariales, Universidad de Barcelona.
- García, Manuel; Ibáñez, Jesús; Alvira, Francisco (1996) El Análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación. Editorial Alianza, Madrid.
- Garcés, Mario; Valdés, Alejandra (1999) Estado del arte de la participación ciudadana. Artículo.
- Gobierno de Chile, Secretaria Ministerial de Gobierno (2002) Instructivo presidencial sobre participación ciudadana.
- Ibáñez, Tomás. La construcción social del socioconstruccionismo: retrospectivas y perspectivas. Política y sociedad, 2003, Volumen 40.
- Iñiguez, Lupicinio (2003). Análisis de Discurso. Editorial Vol. Barcelona, España.
- Krippendorff, Klaus (1980) Metodologías de análisis de contenido. Ediciones Paidós, Buenos Aires.
- Marshall, T.H. (1949). Ciudadanía y clase social. En T.H Marshall & T. Bottomore.  
(1992) Ciudadanía y clase social (pp. 15-82). Madrid: Editorial Alianza.
- Raczynski, D. y C. Serrano (1998) Lineamientos para construir una matriz de indicadores de participación social en programas nacionales participativos. Asesorías para el Desarrollo. Informe Final para la División de Organizaciones Sociales, DOS, Santiago de Chile

- Raczynski, D. y C. Serrano (2003) Derechos Sociales Básicos, Superación de la Pobreza y Protección Social ante la Vulnerabilidad, Asesorías para el Desarrollo, Santiago de Chile
- Sandoval, Juan (2004) Representación, Discursividad y Acción Situada: Introducción Crítica a la Psicología del Conocimiento. Editorial Universidad de Valparaíso.
- Serrano, Claudia (2005). Claves de la política social para la pobreza. Artículo.
- Sisto, Vicente. Los Caminos del Socioconstructivismo desde el Discursivismo a las Actividades Dialógicas Corporizadas. Por aparecer en Revista de Psicología Universidad de Valparaíso. Vol. 2; n°1.
- Sojo, C (2002) La noción de ciudadanía en el debate latinoamericano. Revista de la CEPAL, 76, 25-37.
- Valles, Miguel (2003). Técnicas Cualitativas de Investigación Social: Reflexión metodológica y práctica profesional". Ed. Síntesis Sociología.

## ANEXO 1

### GUIÓN DE ENTREVISTA.

#### GUIÓN DE ENTREVISTA

##### Temas:

##### 1.- Antecedentes contextuales del sujeto entrevistado:

Lugar de origen, niveles de estudio aprobados y ocupación, descripción del grupo familiar. Descripción socioeconómica familiar.

##### 2.- Trayectoria de interrelación con programas sociales del sujeto entrevistado:

Reseña de programas sociales de los que ha participado el y su familia. Descripción de la experiencia de participación de los programas sociales. Razones personales, familiares o contextuales que lo llevaron al uso de estos. Medios por los cuales llegó al programa. Que organismo ejecutaba el programa.

##### 3.- Modalidades de participación en el programa social por parte del sujeto entrevistado:

Cual fue su participación en los programas sociales. El beneficio del programa se les fue ofrecido por algún organismo o se buscó la ayuda. Reconocimiento de espacios de opinión en el programa, etc.

##### 4.- Visión de los programas sociales en Chile.

Opinión y comentarios y críticas de los programas sociales que participo. Visión de los factores que llevan al uso de los programas sociales, visión de los organismos ejecutores de los programas. Visión de las modalidades de participación en los programas sociales.

##### 5.-Visión en la satisfacción de derechos participativos.

Derecho a informarse, derecho opinar, derecho a influir.

Derecho informarse; espacios y mecanismos para informarse de las decisiones e informaciones de base adoptadas por un proyecto en particular. El derecho a opinar; la ciudadanía debe de contar con los canales adecuados para dar a conocer su opinión en materias que afectan una decisión en particular. El derecho a influir; la ciudadanía tiene el derecho a manifestar su opinión en los temas que le afectan directamente

## 6.- Conceptualización de Ciudadanía.

Visión acerca de ciudadanía, reconocimientos de espacios de ejercicio ciudadano. Reconocimientos de derechos ciudadanos sociales, políticos y civiles. Conceptualización como ciudadano actual. Etc.

## 7.-Visión del Estado y políticas sociales

Opinión y comentarios y críticas del Estado y sus políticas sociales. Relación que siente con el Estado

## ANEXO 2

### TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

#### Entrevista.

Mujer menor de 30 años, usuaria de Programa “Formación de Líderes y Dirigentas sociales”

Código: E.F.I.

A: Entrevistador(a)

B: Entrevistado(a)

A. ¿Cuántos años tienes?

B. ¿yo?, 25.

A. ¿tú lugar de origen?

B. ¿Dónde nació?

A. donde naciste

B. En Viña, donde me crié. Estuve viviendo en Viña hasta los 13 años, y del año, no...del año 97 me cambie a Valparaíso.

A. llegaste a éste sector en particular...

B. he...8 años, a éste sector. No me gusta.

A. ¿no te gusta?

B. No, nunca me ha gustado acá.

A. ¿acá, ésta parte de Valparaíso ó éste sector?

B. No, nunca me ha gustado Valparaíso (risa).

A. ¿no te ha gustado Valparaíso?

B. No. (risas)

A. ¿niveles de estudios aprobados?, ¿hasta que curso tienes realizado?

B. Hasta cuarto medio.

A. Cuarto medio, ¿pero lo hiciste en Valparaíso también?

B. No, en Viña.

A. ¿he, ocupación...?

B. ¿En que he trabajado?

A. en que hay trabajado...en tu transcurso de vida

B. trabaje en una empresa, en una pesquera, en una...pero trabaje por temporada, con mi mamá. Estuve...2 años trabajando como constantemente en eso y después me despidieron y después estuve 8 meses sin trabajar. Y empecé los servicios comunitarios.

A. a, pero constantemente hay estado...

B. si

A. nunca hay estado mucho tiempo desocupada.

B. no nunca, excepto cuando salí de la enseñanza media y tuve al Martín, ahí estuve tres años sin trabajar.

A. ¿Quiénes componente grupo familiar?

B. Mi mamá, mi hijo y yo.

A. ¿Tu único hijo?

B. si mi unico hijo

A. viven ustedes tres juntos, los tres solos.

B. Si

A. me podrías hacer una descripción más o menos económica tuya.

B. He, la persona que recibe más dinero es mi mamá, ella es la que distribuye la plata, y la plata que yo gano es mía y del Martín, nada más.

A. ¿te alcanza?

B. no tanto, o sea para mi y para el Martín si. Igual me gustaría ayudar a mi mamá, pero no me da.

A. ¿Cuando fue tu primera vez que...que ingresaste o que participaste o que recibiste ayuda de algún programa o por parte del Estado o de alguna institución privada?

B. he,...éste año, nunca antes había recibido nada

A. por la municipalidad tampoco, nunca

B. no nada, ni familiar, nada

A. y tu sistema de salud...

B. Fonasa, siempre he tenido Fonasa, porque yo me he impuesto.

A. ¿y como llegaste al programa servicios comunitarios 2007?

B. llegue, he ¿cómo llegue?, a me llevo una vecina, la Pame, llegue donde la Mane, la Maria Inés Quintanilla, del municipio, ella nos derivó a Territorio Sur. De ahí no llamaron y de a dos días hicimos la primera entrevista y después, a los días estábamos trabajando.

A. ¿Cómo fue esa entrevista?, ¿quien te la hizo?

B. no recuerdo a la niña porque era...

A. ¿en que consistió entonces?

B. en que consistió, consistió... nos preguntaron si habíamos trabajado con niños, y si nos sentíamos capacitadas para trabajar con niños, todo lo que tiene que ver con la problemática de los niños... que haríamos si los niños nos preguntan cosas que les afectaban. he...

A. ¿Qué más te preguntaron?

B. que más me preguntaron. Si veía a alguna niña que encontraran media extraña, que tuviera rasgos de violencia, que haría me pusieron en diferentes tipos de...

A. ¿de situaciones?

B. situaciones, no se po, después me llamaron no mas.

A. Que razones te llevaron a acercarte a éste programa, que razones familiares, particulares

B. Familiares no, yo igual, yo había, estude para trabajar con niños, estude dos años técnica de atención de párvulo, pero nunca trabaje en eso, siempre he cuidado niños (risas), siempre, o sea, yo tenía quince años y estudiaba y trabajaba, o sea, entre comillas porque cuidaba a mi sobrino y otros niños más donde yo vivía antes, después llegamos acá y cuide otros niños, los hijos de la Pame, incluso ahora cuido a otro niño, a parte del Martín otro niño de acá, pero nunca l he visto a si como trabajo, trabajo, no. He...pero si, si me gusta cuidar niños, pero, o sea, con mi hijo no tengo tanta paciencia como con los otros.

A. ¿y al momento que llego la opción de trabajar en Servicios Comunitarios, ahí estabai desempleada?

B. Si, llevaba como meses sin trabajar.

A. por lo tanto se podría decir que ésta era una opción de trabajo importante igual.

B. si, incluso había postulado al Sence, igual me llamaron y ya había ingresado a los servicios comunitarios

A. si tuvieran que pararte delante de alguien y tuvieras que describir en que consiste o cual fue tu participación en servicios comunitarios 2007, que les dirías.

B. Que fue una experiencia súper buena para mí, como persona, como mujer y que no es lo mucho que se gana, es poco, pero es súper bueno, enriquecedora, yo lo encontré súper bueno

A. ¿Qué te enriquece?

B. porque tu aprendes todos tus derechos, todo lo que significas tu y todo lo que quieres... como que te abren más la mente, porque uno a veces lo único que quiere es ganar plata ganar plata y no aprendes nada.

A. Cuando dices que te abren la mente a que te refieres

B. a todos los derechos que tiene uno, todo lo que puedes hacer, todo lo que vale uno, todo lo que... lo que pasa es que cuando uno termina de estudiar como que queda ahí, no seguí aprendiendo cosas, y haber entrado a los servicios comunitarios como que me abrió, y yo siempre he querido estudiar, pero siempre estaba: "no como voy a estudiar si tengo que trabajar", entonces ahora no, ahora yo digo:" puedo estudiar y puedo trabajar" y lo tengo que hacer, y eso.

**A. y antes de entrar al programa nunca se te presento la instancia donde también podías aprender estas cosas de tus derechos.**

**B. no, porque acá la junta de vecino, siempre, en si esta junta de vecinos, porque las otras de arriba no, ve otras cosas, la Mónica anda peleando por el agua y otras cosa na que ver (1).**

A. que no apuntan a lo que tu encontraste en...

B. claro. Que yo encontré acá

A. ¿en que consiste tu participación en servicios comunitarios?

B. He, ¿en que consistió?, he haber hecho talleres de medio ambiente con los niños, con personas adultas igual, y haber aprendido un montón de cosas, que no sabi y que te sirven po.

A. ¿tú tenias he, entre comillas poder para tomar decisiones que actividades hacían, a quien se las hacían y como se las hacían.

B. o sea igual habían pautas, pero a veces uno igual sabe otras cosas igual las puede implementar, pero sí.

A. ¿usaste muchas herramientas que eran tuyas en este programa?

B. he, si hartas, si porque yo igual para hacer los afiches y cosas así, yo soy súper buena pa dibujos y pa escribir.

A. ¿Qué organismo ejecutaba "servicios comunitarios"? ¿Qué fundación?, ¿Qué ONG?

B. Territorio sur, la Fundación para la superación de la pobreza y trabajábamos en conjunto con Prodemu.

A. ya ¿y Prodemu que papel jugaba ahí?

B. Prodemu significa "por los derechos de la mujer" y se trabajo con el programa "abriendo puertas al mundo del trabajo"

A. ya, ¿en que consistió ese programa?

B. en fortalecerte y entregarte herramientas para que encuentres un trabajo, y enseñarte todo lo que tiene que ver con leyes y fortalecerte mucho más como trabajadora, saber tus derechos.

A. ¿Qué cosas hacen en ese programa?

B. ver tus fortalezas, tus debilidades como trabajador, he ¿qué más?, y muchas otras cosas más que nos enseña la Tere. A parte de todo lo que tiene que ver con, es que prodemu consistió en dos cosas, la Tere nos hacia género, nos hablaba de genero y de nosotras como trabajadoras

A. cuando me hablas de género, que me podrías decir tú ahora que has pasado por el programa.

B. De género, he... o sea género de hombre y mujer, que la "igualdad", que en muchos lugares no hay igualdad, que en la mayoría de los trabajos no hay igualdad, ni lo que tiene que ver ni con el sueldo, ni con los trabajos que uno hace. En los trabajos que me ha tocado estar jamás la mujer la habían tenido así como lo que tiene que ser, siempre esta ahí, ganan menos

A. ¿Cómo tiene que ser la mujer?

B. que tiene que estar a la par con el hombre, en todo sentido. O sea yo a veces trabajaba y trabajaba a la par con mis compañeros y ganaba menos que ellos, incluso los supervisores que teníamos uno ganaba 500 y la otra 350 porque era mujer, y a veces ella hacia mucho más trabajo que él.

A. ¿Qué pensai tú de eso?

B. que es súper injusto (risas), si porque los súper visores que yo tenia antes, la Maria Paz y el Jaime, he el Jaime flojo, no hacia na, la Maria Paz era la que se llevaba toda la gente encima, en realidad. Él era el que ganaba más plata, se sentaba más horas en el computador y tenia un sueldo gigantesco y no hacia nada y ella no po ganaba menos.

A. ya, este programa “abriendo puertas al mundo laboral”, consistía en talleres semanales, en los cuales se abordaban diferentes temáticas...ha, ¿que otros programas del prodemu realizaste también?

B. con el Prodemu estuvimos, no se como se llama pero estuvimos aquí en las Palmas, pero ese fue como más, estuvimos en la feria comunitaria para ver las problemáticas de la comunidad, más que fortalecernos nosotros.

A. y por Sernam me comentaste que trabajaste en un programa que se llama “Escuela de líderes”. Cuéntame un poco de ese programa.

**B. La escuela de liderazgo duro cuatro semanas, se hablo de “ciudadanía”, “liderazgo” y de “genero”. (2)**

A. ondeemos un poco en esos tres temas. Que me puedes hablar de ciudadanía, o que temas se tocaron de ciudadanía

B. que temas se tocaron...he, sobre los derechos de los ciudadanos, todo lo que tiene que ver con el enfoque de mujer, como de liderazgo, que aquí en Chile la mayoría de los políticos y todo lo que tiene que ver con la masa que mueve son hombres P.D. Y que por eso a veces la...todo los derechos de las mujeres no valen a veces.

A. sobre liderazgo, ¿Qué te hablaban de liderazgo?

B. de liderazgo fue...he...se vio entre liderazgo y lo otro como era, y dirigente, la diferencia.

A. ¿Cuál es la diferencia?

B. que las dirigentes son las que la eligen po, y las mujeres de liderazgo son las que por naturaleza son líderes, no las eligen, ni por votación ni por...

A. y depuse de haber participado en el programa ¿tu te identificai con una de esas dos figuras?

B. de liderazgo, no como dirigente

A. ¿Por qué como líder?

B. porque como dirigente no me veo dirigente de na, como líder de algo si.

A. en que acciones o de que forma te ves como líder.

**B. en que forma...en la forma de que la mujer cambie el “chip” que tiene, o sea a mi, yo siempre he dicho no me casaría para estar en la casa encerrada con los niños y hacer el aseo y estar ahí. Y no se po hay mujeres que se casan y están todo el día encerradas viendo a sus hijos, se vuelven locas, en cambio que hagan otras cosas. (3)**

A. esta imagen que tienes ahora de la mujer, ¿es de ahora, después de haber pasado por este programa?

B. no, siempre

A. el programa ¿te ayudo a fortalecerlo?

B. si me ayudo a fortalecerlo pero...falta harto para que la mujer vea las cosas diferentes, se vea como que vale, no que este ahí que vale menos.

A. ¿Qué sería necesario para que ocurriera eso?, ¿más programas?

**B. más programas para la mujer que no sea todo, no se po, por encima, que sea todo distinto, que sen cosas más reales. (4)**

A. ¿crees que es necesario que hayan programas o también se pueden dar las instancias en que la misma gente se junte, se motive?

**B. No, porque pienso que a la gente hay que motivarla, hay poca gente que se motiva sola, siempre hay que estarla motivando. (5)**

A. y para eso es necesario ¿Qué cosa? para motivarla.

B. Programas a la mujer. **Acá en éste sector no llega nada, pero más por la dirigente que hay que por la gente en si, yo pase a hacer una encuesta que fue para hacer la feria comunitaria y la mayoría de la gente pedía muchas cosas, no cosas materiales, pedían que les hicieran talleres, que hicieran gimnasias, que hicieran muchas cosas (6),** pero acá la dirigente que hay tiene otra prioridades que no son esas, y no se po.

A. si tú me dices que acá no llegan estos programas, es porque tú crees o sabes que existen otros programas para la mujer

B. si existen, pero es que acá no llegan, no tienen llegada con la dirigente.

A. ¿Cómo sabes tú que existen?

B. porque, por ser en la junta de vecinos de arriba llegaron, los dirigentes tienen contactos con el municipio, con Prodemu, y acá la dirigente de acá no po.

A. tu pensai que es responsabilidad de la dirigente.

B. sí. Nosotros cuando empezamos con servicios comunitarios, yo hable con ella y le dije: “acaso si podíamos trabajar acá” y me dijo que: “no porque éramos una entidad del Gobierno, y que aquí y que allá. Que éramos del municipio, se opuso

A. ¿entonces tú crees que el Gobierno tiene las intenciones para...?

B. si, y hay mucha gente que no las aprovecha.

A. y ¿que factores o que elementos pensai porque no las aprovechan?

B. puntualmente acá

A. Sí, estamos hablando de tu caso.

B. es que no se po, ella tiene otra manera de pensar, como que se opone a todo lo que tiene que ver con el Gobierno, siendo que ella como mujer dirigente tiene que estar apoyando a todo lo que tiene que ver con el Gobierno, en si es una Presidenta, y si es presidenta es porque esta haciendo cosas para las mujeres, y ella no po ella quiere otras cosas.

A. ¿avalas las acciones del Estado, las compartes?, su forma de actuar

B. ¿ella?

A. no, tú

B. yo, si, totalmente

**A. ¿te has sentido favorecida por éste Gobierno?**

**B. Si. (7)**

A. ¿en que consistía?, hablando de “escuela de lideres” del Sernam, ¿en que consistía tú participación? o ¿de que modo participabas en ese programa?

B. se hacían charlas...he, no, no eran charlas, eran más, **tú exponían todo lo que pensabai tú, como mujer, las cosas que hacían falta, todo lo que pensabai tu...he, de todo lo que tiene que ver con liderazgo, fortalecer a las mujeres con liderazgo y las problemáticas en si de las mujeres, que no se po, que sepan todos sus derechos. (8)**

- A. pero específicamente tu participación.  
 B. ¿Yo, mi participación?  
 A. tú solamente ¿opinabas?, ¿escuchabas?, ¿era trabajo en grupo?  
**B. era todo trabajo en grupo, con opinión, nunca nos sentamos a escuchar a nadie. Ponían temas en debate y había que debatirlos (9)** El último trabajo en si, nosotras hablamos de, había una señora mapuche y se hablo sobre todos los derechos de las mujeres mapuches, las problemáticas que ha habido, que todavía no es un pueblo reconocido en Chile, y ese fue el trabajo final.  
 A. y tú en esos espacios he... ¿opinabas, dabas tu parecer?  
 B. si, obvio había que darlo, es que se trabajaba en conjunto, un grupo y ahí te daban un tema a debatir y había que responder a eso.  
 A. haciendo un resumen global de estos tres programas que hemos estado mencionado que han sido “servicios comunitarios”, “escuela de lideres” y “abriendo puertas al mundo laboral”, ¿existían espacios de opinión, espacios donde tu podías expresar tus ideas?, ¿sentías tu que estaban estos espacios?  
 B. si, si estaban, también participe en el programa “agenda de mujer” que nos toco hablar el tema de educación, todas las problemáticas que hay en educación, ahí se hicieron como seis grupos que se hablo de educación, salud, de ciudadanía, no recuerdo los otros temas, y nos toco a nosotros la educación, como veíamos que estaba la educación en Chile.  
 A. ¿Qué opinión te merecen estos programas?  
 B. ¿de los que estuve?  
 A. si  
**B que son necesarios, que deberían hacer muchos más, me hubiese gustado que hubiera sido mucho más largo, más intenso, no se más...largo, no tan cortito. (10)**  
 A. ¿porque más largo?  
 B. Porque si, porque era todo el día sábado, pero se hacia corto, corto porque empezábamos a hablar un tema y debatir, eran como 20 mujeres. Se debata un poquito algo, un poquito otro y no se terminaba todo como corresponde.  
 A. ¿Cómo debería corresponder?  
 B. no se po, buscar soluciones.  
 A. ¿no se buscaban soluciones para las problemáticas de la mujer?  
 B. si, si se buscaban pero no...quedaba ahí no más todo. Después cuando hubo la agenda mujer también se hablaron temas y ahora mañana es el Cabildo, vamos a haber que soluciones hay (risas).  
 A. mirando un poco más arriba, ¿Cuál es la visión que tu tiene de los programas que has participado y de otro programas sociales que tu idea, o que te hayan contado o hayas leído?, ¿Qué opinión o cometarios tienes a lo que hace el municipalidad o que hace el Gobierno respecto de los programas sociales?  
**B. La municipalidad trae programas y no son lo que espera la gente, o la gente espera que les traigan las cosas a la casa y esperando que le traigan todas las cosas a la casa. Y yo pienso que eso es mal acostumbrar a la gente (11)**, que si la gente quiere surgir y salir a delante y tener todas sus cosas ella tiene que buscarla. He...no estoy de acuerdo ni con el “Puente”, ni con ninguna de esas otras cosas, porque no se po.  
 A. ¿Por qué no estas de acuerdo con el “Puente”  
 B. porque no es manera de ayudar a la gente,  
 A. ¿de que manera ayuda a la gente el “Puente”?  
**B. Que van y les entregan cosas y no se po, siempre van a estar ahí, no surgen. Yo pienso que esa gente se acostumbra a que le den todo. Que no tienen otra manera de ver las cosas, creen que el Gobierno tiene todo el derecho a solucionarles todos los problemas, y no es tan así (12).** Tiene que haber parte y parte, parte del Gobierno y parte de ellos por surgir y salir adelante.  
 A. ¿tú crees que estos programas, que participaste, te ayudaron a tener esa visión de “salir a buscar la ayuda”?  
 B. he...si, igual, o sea siempre he pensado lo mismo. Nunca jamás había ido al municipio, ha inscribirme en la OMIL, ni a nada de eso, porque no la veía como solución. Me había inscrito como en el 2001, jamás me llamaron y jamás fui tampoco a ver si había trabajo o no. Pero igual he sabido por personas que llegaron igual acá al trabajo comunitarios igual llegaron así de esta manera, por la OMIL. Pero en mi caso no, no llegue por la OMIL.  
 A. y ahora por ejemplo, ¿tienes un poco más de “fe”, entre comillas, al municipio o las programas que imparte el municipio a través del Estado?  
 B. si, si tengo, es que es según lo que uno sepa también po. Hay personas que llegan a la OMIL y no se po, según el trabajo que uno quiera  
 A. Pero ahora lo ves como una fuente o como un lugar para ir, para buscar...  
 B. si, si lo veo, incluso me ofrecieron para trabajar y tengo que llevar un currículo.  
 A. ¿te pidieron?  
 B. Si, pero no de la OMIL, en la oficina del municipio.  
 A. comentarios o críticas que te merecen los programas sociales en Chile, un poco más, otra vez redondeando el tema  
 B. He...críticas,  
 A. O que sabes tú de las políticas sociales en Chile.  
 B. de las políticas sociales...no, no se de políticas sociales. **(13) Las criticas de los programas es lo mismo que, no se po que, que hay programas que deberían sacarlos. Pa mi el “Puente” no es ninguna ayuda, sigue la gente ahí en la pobreza.**  
 A. ¿conoces de casos o gente que ha utilizado el “Puente”?  
 B. ¿Qué la ha utilizado?, he...si, si conozco, **cuando estuvimos trabajando en el colegio, había harta gente que era del programa “Puente”, o sea en realidad niños, los ayudaban con alimentación y todo eso, pero no los ayudaban en si, o sea, yo... la ayuda para mi que a la mamá la hubieran ayudado a cuidar mejor a su hijo, porque si no hubiera andado limpio, llenos de piojos y también eso es, no se po...los derechos de los niños. (14)**  
 A. escuchándote, se podría decir o te podría preguntar ¿Qué tiene de mejor de ayuda estos programas que tú participaste, al “Puente”, por ejemplo?  
 B. he...

A. ¿que ves mejor en estos programas? O ¿Qué ves peor también?

B. ¿Qué veo mejor?, que a lo mejor no me entregaron cosas materiales o herramientas, pero me enseñaron muchas cosas, que en el día día un ve si son mejores para uno.

A. ¿mejores para

**B. como persona, sentirte mejor como persona y que puedes ver las cosas de otra manera po. No como las ven ellos, a ellos puede que les entreguen plata o una casa, pero los dejan ahí po. (15)**

A. y estos programas ¿Dónde te dejan a ti, ahora?

**B. más arriba po, pensando mucho mejor (16) (risas)**

A. he...tú me hablaste delante de “derechos”, que estos programas de alguna forma te enseñaron tus derechos...Hablando de la experiencia que tú tuviste en estos programas y también en otras instancias de la vida social de uno, ¿Qué?... ¿Cómo valoras tú el derecho que tienes a informarte?, ¿tú crees que esto te va a informar bastante respecto a ti, a tus derechos?

**B. si, me informaron mucho, habían cosa que uno, que yo no tenía idea. Que a veces uno por no informarse no mas no las sabe, porque si uno quisiera informarse...busca, busca información en cualquier lado. (17)**

A. ¿Cuáles son estos lugares de información, que tu conoces por ejemplo?, o ¿Cuáles son estas fuentes de información que tú haces referencia?...

A. dentro de los programas que tú tuviste, he...lo que se intenta generalmente es respetar ciertos derechos de los beneficiarios, cierto, en éste caso vamos a hablar de tres derechos básicos. Que es el derecho a informarse, el derecho a opinar y el derecho a influir. Coméntame tú, si existían espacios para informarse en estos programas, ¿habían canales de información?, ¿te informaban bien?, ¿te contaron en que consistía, de que se iba a tratar el programa?

**B. si. He...informaban de que se trataba, todo lo que iba a suceder, lo que iba ir ocurriendo, todo. (18)**

A. entonces, no sentías que te ocultaran información.

B. no, ninguna

A. en estos programas también, existían canales para opinar tú, respecto a las cosas que estaban pasando, a las cosas que sucedían.

B. si,

A. háblame un poco.

B ¿de los “servicios comunitarios”?

A. si quieres hablar uno por uno, o de uno de los tres, o en general.

B. de los “servicios comunitarios”, si uno podía saber lo que sucedía, he...no mucho. Habían cosas que uno a veces la escuchaba y otras no. Igual hubo falencias, por lo menos en mi caso yo estuve como un mes y medio sin trabajar, y no se si las personas que estaban a cargo no habían informado o no se habían percatado, porque hable yo un día con una de, con Paula, y ella pensaba que yo estaba trabajando en un colegio y no era así, entonces no sabia lo que sucedía

A. ¿falto información, entonces tú crees?

B. si, faltó información, pero no conmigo, faltó información entre ellos. Porque yo me acerque varios veces y decían:”te vamos a llamar, te vamos a llamar”, hasta que tuve que ir yo para el colegio que quería trabajar.

A. y ¿éste programa te brindaba los derecho a opinar, a opinión respecto de las cosas que estaban pasando?

B. Las cosas que estaban pasando

A. o en general, en el transcurso del programa ¿tú crees que existían los canales para que tú pudieras opinaras?

B. ¿las problemáticas que tenía uno?

A. Si.

**B. Si, aunque igual no habían grandes soluciones, igual uno podía opinar (19)**

A. ¿y, espacios para influir sobre las direcciones o sobre las cosas que se realizaban en el programa, actividades que se realizaban, ¿crees tú que ese espacio estaba resguardado, respetado el espacio para influir tuyo?

B. ¿influir mío?, si, porque uno a veces quiere hacer cosas y...otras personas no po. No podís irte hacia las demás personas tampoco. Pero, si...yo pienso que si. En si, he... **todos los programas te dan y a veces tampoco no te dejan que tú seas como tú, o te cambian tus maneras de ver las cosas (20)**, pero, de todo se aprende.

A. ¿Cómo es eso que te refieres que hay programas que te dejan y otros que no te dejan?

B. por ser el programa que estuvimos nosotras aquí en las Palmas, el programa de la Tere, no se como se llama. La Teresa quería que nosotras trabajáramos en grupo, y que a lo mejor todavía lo quiere, pero tú no puedes trabajar en grupo con personas que no tiene la misma manera de pensar y no eres igual que ellas po, y ahí como que el programa en si nosotras no fuimos participes en total hasta el final del programa, por diferencias, pero he...

A. ¿tú hacías sentir que no te gustaba esa modalidad de trabajo a la Tere?

B. Si, si se lo hice sentir, pero no era de la Tere.

A. ¿podría haberlo hecho?

B. si, podría haberlo hecho, pero no me gusta así

A. y si lo hubieras hecho, ¿crees que hubiera tenido resultado?, ¿te hubieran tomado en cuenta?

B. he... ¿la Tere?, no (risas), no, no me hubiese tomado en cuenta, porque la Teresa tiene su manera de ver las cosas y a lo mejor con las personas que se lleva mejor, tira más pa’ ese lado. O es a lo mejor, yo no me llevo mal con ella, pero yo tampoco soy de andar influenciando a las personas diciéndole cosas, hagamos esto y esto y no se po. O sea si hay instancias de hablar las cosas a ella ¿ahora?, si, se la diría.

A. volviendo al tema que me dijiste recién. Que hay programas que te dejan actuar un poco más y programas que te dejan actuar un poco menos. ¿Qué mención tienes respecto de los programas que no te dejan actuar tanto?

B. Como que te cohiben, como que te tienen ahí y:”no, no puede hacer esto”, he... **no se po, que si uno quiere participar en un programa y quiere sentirse participe en él, tiene que hacer las cosas que uno quiere, no puedes estar guiándote por lo que te dicen: “no, que haz esto, y que no hagas estos”, si se puede o no se puede. Porque uno igual sabe los límites que hay en todo, no es necesario que te este ahí (21).**

A. ¿Y tú crees que los programas que imparte el Gobierno para que lado más tiran?

B. ¿la mayoría?, pa quedar bien y otros...

A. como es eso de “quedar bien”

B. pa que quede bien el gobierno. O sea yo mira, estoy súper de acuerdo con todos los programas, pero el programa “servicios comunitarios”, yo estoy todavía con la encuesta del INE, de la cesantía, la cosa es que me lo están haciendo hace un año y medio, me vienen a encuestar cada tres meses pa la cesantía, y todo eso influye en como va avanzando en Gobierno, lo de la cesantía, yo estoy trabajando todos estos meses y bajo la cesantía, y ahora que deje de trabajar va subir la cesantía.

A. una pregunta más específica, ¿tú crees que la mayoría de los programas dejan espacios de participación a la gente? ¿O, viene ya todo impuesto, estructurado? ¿Qué imagen tienes tú, que ideas tienes tú con respecto de eso?

B. **que la mayoría viene estructurado, no hay programa que no venga estructurado (22)**, no se po, acá hubo una feria de “servicios comunitarios” y eso fue como estructurado por la gente igual, porque la gente se hizo una encuesta y se vio quien quería que viniera, quien querían que no viniera, igual no vinieron las personas que la gente quería que viniera, que era el Alcalde, Intendente. Pero pedíamos servicios que la gente quería.

A. ¿como visualizas un programa social ideal?

B. **Ideal, que fuera en si para toda la familia, que hicieran talleres de fortalecimiento como núcleo familiar, como de los derechos de los niños, de los derechos de la mujer, igual derechos del hombre, y todos los derechos que uno tiene como ciudadana. No tanto que vengan y les den cosas materiales, no estoy de acuerdo con eso, porque una que la venden o no los utilizan y no les sirve po. Que no les impongan cosas, o sea como el Fosis, el Fosis de social (23).**

A. ¿Y cual seria el camino a la no imposición?

B. **Que uno pidiera lo, como la, tú vas con tu problemática y te den esa solución para ti. Como más personalizada, no tan como grupal (24).**

A. ¿pero creí que hay problemas más allá de las personas, de grupos más cerrados?, problemas comunitarios por ejemplo.

B. ¿problemas comunitarios?, si, igual.

A. he...tratando de unir todo el trabajo que has hecho con Prodemu y con Sernam, ¿Cómo valoras? O ¿Qué visión tienes de los derechos que hablamos delante? El derecho a informarse, el derecho a opinar y el derecho a influir sobre la estructura de los programas, ¿crees que fueron respetados, crees que no fueron respetados estos derechos?

B. Algunos si y otros no.

A. ¿Cuáles no fueron respetados?

B. o sea... ¿cuales no fueron respetados?...**he, el programa que se hizo acá del Prodemu, partió se como que iba a tomar la opinión de la gente, que la gente tenía que pedir cosas, que aquí, que allá, la gente igual pidió cosas y no fue muy escuchada que digamos, como que no se les brindo la ayuda que la gente necesitaba (25).**

A. ¿tú crees que falta escucha?

B. Si.

A. ¿por parte de quien?, ¿Quién tiene que escuchar?

B. **la gente que viene, la gente que viene se supone que las mandan pa que escuche a la gente y no, es poco lo que escuchan, a veces hace oído sordo a las problemáticas en si de las comunidades y la gente es la que sabe los problemas que hay en las comunidades y no las personas externas (26).** A veces uno se sentía en las reuniones que tuvo en las mesas sociales, como, no se po, ganas de uno de buscar soluciones a las personas que estaban ahí, de la misma comunidad.

A. ¿Qué sientes cuando tú como ciudadano que no estas siendo escuchada?

B. rabia, y a veces no se po, ganas de, no se po, yo igual tenía informaciones y la, otras informaciones y a veces te dicen no para que, que ellas se busquen las soluciones. Por ser la gente de acá pedía la feria, y no se po, no se le dio la información que correspondía, quedo todo en el aire y no hubo solución.

A. cuando te hablo de “participación ciudadana”, ¿Qué se te viene a la cabeza? o ¿Qué ideas tienes con respecto a ese concepto?

B. he, participación ciudadana. Participar en todo lo que tiene que ver...votar, he...participar como ciudadana acá, no tanto como dirigente social, porque no me siento y tampoco nunca lo voy a hacer, he participado en centros juveniles y todo lo que tiene que ver, pero me gusta el trabajo más no tanto de andar peleando y cosas así, más trabajo, trabajo social.

A. siguiendo con el tema de “participación ciudadana”, que entiendes por este concepto

B. participar, acá, en todo lo que tiene que ver con los derechos de uno, ser escuchada como ciudadana, votar, todo lo que tiene que ver como uno como ciudadana. He, las leyes que uno puede ejercer, que uno puede si quiere protestar, ser escuchada.

A. ¿Cuáles crees tú que son las modalidades de participación que cuenta la ciudadanía?

B. dando nuestro punto de vista, conocer, no se po, la marcha que hubo hace una semana atrás del Prodemu y del Sernam, sobre la violencia que están ejerciendo los hombres contra las mujeres, hace un tiempo atrás también iban a hablar sobre el femicidio en el senado...

A. ¿en que otros espacios reconoces tú, participación ciudadana?

B. votando y eligiendo todo lo que tiene que ver con alcaldes, diputados, senadores, la presidenta, he...haciendo presión cuando van a salir las leyes en el congreso

A. tú experiencia en los programas que hemos estado hablando, ¿los consideras una especie de participación?

B. también, porque todo lo que, cuando hubo la “agenda mujer” las temáticas que se trataron se van a tratar en el Cabildo, y se supone que va a venir la presidenta y...

A. ¿crees que existen niveles de participación dependiendo de cada programa?

B. si, de cada instancia...he...es que yo pienso que todos los programas tienen diferentes enfoques y todos tienen un porque.

A. ¿Cómo es eso?

B. he, Servicios Comunitarios era del ministerio del trabajo, para bajar la cesantía del invierno. El que hubo en las Palmas, ese fue porque acá en Placeres esta intervenida por el gobierno igual, por todo lo que tiene que ver con las temáticas de la drogadicción y todo eso. Pero en si no estas apuntados los programas a eso, porque yo no vi a ninguna persona, si hubiese venido el Conace o otra cosa, porque ahí si po, pero vino Prodemu y el Municipio y en si no se toco eso la temática de la drogadicción, no de la delincuencia ni nada de eso.

A. siguiendo con el tema de la participación, ¿crees que la gente debería participar más?, porque se habla de programas que dejan participar más a la gente y hay programas que dejan participar menos. En este caso ¿en cual polo? o ¿en que lado de participación te identificas?

B. ¿en el que participe más y en el que participe menos?, he...

A. con respecto a los cursos que seguía el programa, con respecto a las cosas que hacían en el programa

B. hubieron programas en que participe mucho y en otros que estuve que no te dejaban participar

A. ¿no te dejaban participar?

B. o sea, igual te dejaban participar pero no lo que quieres tú o en lo que

**B. no porque no se hablan las temáticas que uno quiere (27).**

A. y ¿Cuáles crees tú que son los mecanismos para que se hablen las cosas que tú quieres hablar?, ¿Qué tendría que ocurrir?

B. que se escuche todo lo que uno quiere, no lo que quieren las otras personas, no se po, lo que pasa es que a lo mejor hubiesen necesitado otras pautas, pautas que uno hubiese seguido y te digan: “ya en esta reunión se va a tratar de esto” y muchas veces no po, vienen y te ponen un programa y ahí está el programa y listo.

A. tú me hablabas que luego de estas experiencias que tuviste en el programa, como que tú me decías que tu eres capaz de salir a buscar la ayuda ahora, eso ¿se te asemeja a la idea de participación también?, ¿incentivaban tú participación tuya?

**B. La mía sí, me incentivan porque a veces uno dice:”no, para que si no te ayudan, ¿que sacai con participar?, no aprendí nada, o no se po, a ser escuchada, a dar tú opinión, si uno no participa no...si tú quieres lograr cosas, encerrada y no opinando, y no sabiendo nada, y no informándote, no ayudando, no consigues nada (28)**

A. ¿crees que opinando y escuchando es suficiente, o te gustaría más ser participe?

**B. Si, también, participe que vinieran de algún lugar o de alguna fundación y te dijeran:” ¿Qué es lo que crees tú que se necesita acá, en éste sector?, no que vengan con programas que están listos y que los han hecho en otros lugares y han resultado, acá puede que no tenga los mismos resultados, porque todos los lugares no son iguales (29).**

A. Tú me hablabas delante que tú eres buscadora de tu soluciones, ¿a que te refieres con eso?

B. ha buscar yo mis soluciones, si yo quiero presentar un proyecto ahora yo se donde, cuando y como lo tengo que hacer, antes no sabía, no sabía que, no tenía idea que existía el Fosis, aunque tampoco es una gran solución, pero igual. Tampoco sabía existía la Sercotec, ahora si, que en el municipio existía una oficina de fomento tampoco tenía idea, lo veía como, pa mi el municipio era como no se po, iban cuando tenían que hacer familiar o el subsidio del agua y solamente esas cosas, no tenía idea que tenía programas que eran como pa diferentes sectores y esas cosas no sabía.

A. haciendo un resumen general de las cosas que hemos conversado, he... ¿sientes que hay un cambio antes y después de haber pasado por estos programas?

B. sí, muchos cambios, muchos cambios si porque incluso acá en mi familia mi mamá trabaja en una empresa que es de un “gringo”, y como que ella no decía nada al gerente de la empresa porque el siempre como amenazando, o sucedía algo y no porque no quería que el “gringo” sepa porque iba a echar a toda la gente, y yo le dije:”no po mamá tu tení que hablar y decir todo lo que pensai tu” y mi mamá lo hizo, y mi mamá:”no es que si le digo eso me van a echar”, “es que no te pueden echar y si tení problema te vai a la inspección del trabajo y así de simple”. Entonces a veces las personas piensan que porque van a decir las cosas las van a echar y es porque no conocen sus derechos.

A. ¿Qué otros cambio visualizas en ti?

B. las ganas de hacer cosas, yo, yo, haber como explicarte, a veces uno piensa que buscando trabajo en las empresas y cosas así es la solución, y no po, tu puedes trabajar en otras cosas, que tú misma la puedes crear o las puedes tú mismo hacerte tú trabajo, y no depender de los demás.

A. si yo te digo la palabra “ciudadano”, en este caso “ciudadano chileno”, ¿Qué ideas se te vienen a la cabeza?

B. ¿Qué pienso yo de los ciudadanos chilenos? o ¿Qué se me viene la mente?, es que para mi hay diferentes tipos de ciudadanos porque... ciudadano o persona, ciudadano para mí es, en realidad somos todos algunos menos participes y algunos participes de todo lo que tiene que ver con la ciudadanía. He, ciudadano yo soy ciudadano, tu eres ciudadano y todos somos ciudadanos, pero algunos no somos participes de todo lo que tiene que ver con el Estado o con todo lo que se hace o no se hace acá en Chile.

A. ¿te consideras participe?

**B. si, y quiero seguir siendo participe en los cambios que tiene que haber, que hacen falta (30).**

A. cuando te digo “ciudadanía”

B. parecido, similar

A. ya, si llegara una persona y te pregunta: “defínete tú como ciudadana”

B. ciudadana participe, con ganas de que hayan cambios en Chile, que la mujer sea escuchada, que todo lo que tiene que ver con derechos y todas las cosas que se necesitan para que haya un cambio real en Chile, que el Estado se componga con muchas más mujeres, que para las próximas elecciones igual salga una mujer, que me sienta protegida por el Estado y no porque sean los hombres todo el poder...no se po.

A. ¿te sientes mejor ciudadana entre comillas, después de haber participado en los programas?

**B. si, porque se mis derechos, se muchas cosas más que antes no sabía, no tenía idea, no se me pasaban ni por la mente. (31)**

A. sin la experiencia de haber pasado por estos programas ¿tendrías estos pensamientos hoy en día?

B. no, a lo mejor hubiera estado buscando trabajo en una empresa.

A. ¿Cuáles son tus expectativas?

B. trabajar en una empresa pero no ser un operario más, ser como más participe en el trabajo en sí, en todo lo que tiene que ver con...que sea como más trabajo en grupo, que te pregunten tú opinión, que “si es así o no es asa”, si porque a veces uno entra a un trabajo y no te preguntan si tu idea era esta, tenís que hacerla no mas po.

A. ahora, ¿te gustaría que te escucharan?

B. si po, que me escucharan y yo decir yo trabajo hasta esta hora y no trabajo más, no que me dijeran: “ya entonces ya chao”.

A. ¿cree que hay parte de la ciudadanía que no tienen esa visión de pedir sus derechos?  
 B. la mayoría de la gente se queda ahí, y no hace valer sus derechos, y no es escuchada, y tampoco lo habla, se queda ahí. En el trabajo que estaba antes trabajaba como cuatro horas más y no decía na.  
 A. ¿Qué debiera ocurrir para que la gente se informe más de sus derechos como ciudadanos?  
 B. que los mismos programas del gobierno que se implementen no en si juntas de vecinos y cosas así, que vayan a las empresas, que dada cierto tiempo vaya la inspección del trabajo no solo a fiscalizar, si no como a escuchar a la gente las problemáticas. Del Sernam a las mujeres, como ha capacitarlas faltan los derechos. Si porque se vana meter a las poblaciones las instituciones y a veces en las poblaciones siempre son las mismas mujeres las que están ahí y no informan a las demás personas, se quedan con la información ellas y no informan a los demás, no hay información para todos.  
 A. tú pides que se abran otros espacios  
 B. si, otros espacios, otras instancias, no solamente que quede todo así.  
 A. ¿Cuándo te digo: "Estado chileno", esta haciendo las cosas bien, en nivel de programas sociales?  
 B. si, pero hace mucha más falta empoderamiento, que sea como más, he... me gustaría que igual como hay el Sernam una pa los hombres.  
 A. Cuándo hablas de empoderamiento, ¿a que te refieres?  
 B. que llegue a más gente, que sea no como la escuela de liderazgo, que en Valparaíso eran 20 y en Viña 15, que sea mucho más gente.  
 A. ¿Qué se lograría con eso?  
 B. que más mujeres supieran todos sus derechos y que más instituciones, juntas de vecino, que más de todo fueran informadas, porque por lo menos de acá de Placeres fueron 2 personas.  
 A. ¿Qué falta para que haya más gente?, ¿información?  
 B. no creo que falte información, que la gente empiece a creer en el Gobierno  
 A. ¿Qué hay que creerle al Gobierno?  
 B. que se pueden, que se pueden lograr las cosas, que el Gobierno escucha a la gente, que nosotros somos los que hacemos todo, que uno tiene que mover masas, que uno tiene que pedir y exigir las cosas que uno quiere.  
 A. Ya muchas gracias.

## Entrevista

**Mujer menor de 30 años, usuario del programa "Formación de Líderes y Dirigentas sociales".**

**Código: E.F.II**

A: Entrevistador(a)

B: Entrevistado(a)

A. lugar de origen, ¿donde tú naciste?  
 B. Valparaíso.  
 A. ¿siempre en Valparaíso?  
 B: siempre, en Valparaíso  
 A: ¿niveles de estudios aprobados?  
 B: cuarto medio, congelado dos carreras.  
 A. ¿Qué estudiaste?  
 B: estaba en el Diego Portales, Administración de Empresas y análisis de sistemas, y tuve que dejarlo porque no alcanzo el dinero.  
 A: ¿y ocupación o en que rubros has trabajado?  
 B: ocupación, siempre he trabajado en lo que es coordinación de, por ejemplo Prodemu siempre me llamaba antes para cuando se hacían operativos sociales yo los ayudaba para ver donde íbamos para conseguir operativos en el corte de pelo, conseguir agua, conseguir...hacer las indicaciones...  
 A: ha ya, esos son los operativos sociales.  
 B: los operativos sociales, los que por lo menos hacia Prodemu son...haber uno, por ejemplo peluquería, manicura, es como cambiarle a la mujer, que le dan una atención pero en el otro lado le explican en un salón una charla de sus derechos.  
 A: ¿y tu grupo familiar quienes lo componen?  
 B: haber somos siete, esta mi mamá que ella es la jefa de hogar, ella es la que trabaja y pone el fuerte, mis tres hijos adoptivos, 18, 14 y el otro tienen 11 y mi de cuatro años y el papá de mi hija que se va el próximo mes y yo.  
 A. ¿y tienes tres hijos adoptivos?  
 B: si es que nosotros arrendábamos unas piezas y a ellos los dejaron abandonados y Prodemu me ayudo a hacer las gestiones para que fuera algo más legal.  
 A: entrando un poco con tu trayectoria en los programas sociales. ¿Cual fue tu primer encuentro?, ¿Cómo entraste a los programas sociales?  
 B: haber yo creo que todo esto de lo sociales me gusto cuando yo estaba en el liceo, tuve dentro del centro de alumnos, y de ahí un profesor, ese típico profesor que cree en los jóvenes nos enseñó a trabajar lo que es lo social pero el no podía involucrarse más en el tema, lo deje un tiempo y un día Prodemu llego a mi sector el año 2001 con unas escuelas de arte, en las escuelas de arte yo estuve en lo que es comunicación y gestión cultural, siempre era por obligación hacer gestión cultural y de ahí fui interesándome, y ellas tienen una cosa, por lo menos las coordinadoras anteriores, **una cosa de que te enganchaban para que te involucraras en tu derechos ciudadanos...(1)**  
 A: ¿Cómo te enganchaban?

B: haber me acuerdo que la Fabiola y la Carola ellas fueron las que hicieron la mesa social de las Palmas, era difícil y es difícil todavía, porque estamos hablando de una mesa social que esta compuesta por varios consejo de salud, jardines infantiles y 7 unidades vecinales, y hay roces, hay problemas, que es difícil de manejar, que aunque seamos del mismo sector son distintas problemáticas. Las palmas uno tiene distintas problemáticas que las Palmas dos y que la tres.

A: Prodemu, ¿Cómo convenció a la gente, hizo un llamado?

B: mira, hacían las típicas reuniones, nos decían que había que seducir a la mujer, ha encantarla, encantarla, porque cuando dicen Prodemu o cualquier otro organismo piensan en política. muchas veces, entonces que decían las chiquillas: "hagamos una once", hablemos de cualquier cosa y ahí se hablaban los problemas, entonces ahí te decían : **"mala atención en el consultorio", ¿Pero tu has ido?, ¿sabes que un libro de reclamo?, hay una oficina reclamo, tu tienes tu derecho de ir donde la directora a reclamar, "(2)a no, no tengo idea", ¿tú estás en un registro electoral?, no, "¿pero por que?, es que la política, perder el tiempo, pero es que tu voto puede ser el cambio o ese es tu derecho pa reclamar, O tu sabías... yo no tenía idea a estas alturas que uno podía entrar al congreso y entrar y hablar con un diputado o senador, o que tu podías entrar y mandar un mail. Uno lo ve súper lejano, yo lo veía súper lejano. De ahí salieron varias líderes, ellas están capacitadas o saben cuál puede ser una líder positiva, porque de ahí salieron y se formaron varios líderes. Y yo fui la pionera por que yo estubo dos años, escuela de líderes dura un año y yo estubo dos, entonces fue súper complicado porque era a veces día lunes, día miércoles e irme seminario desde el día jueves al día sábado donde nos reuníamos en punta de tralca, en Olmué con varias mujeres, entonces, de repente íbamos a Santiago con varias mujeres detenidas con familiares he hijos de detenidos desaparecidos contaban historias del año 73 y yo nací los estás marcados estás 74, o sea yo no te puedo dar una opinión, al final vas aprendiendo y vas conociendo, y lo rico es que te van, no contando su experiencia para que tu cambies tu punto de vista, si no que ellas mismas te dicen " que piensas tú, que bueno que estés tú en esto, ojala que esto nunca más vuelva suceder aunque tu no estabas"**

A: ¿iguales salen cosas políticas en escuelas de líderes?

B: si, por ejemplo te hacen un breve curso de ciencias políticas, yo conocía la izquierda y derecha, no sabía que existía la ultra izquierda, izquierda más tirada para la derecha, la izquierda conservadora, la derecha, el centro, no, te van nombrando, recuerdo que era un juego que te ponían un presidente o senador.

A: de qué partido político eran

B: te enseñan de los partidos políticos, te **enseñan, siempre nos ha enseñado los derechos de nosotras (3)**, y general tu derecho a reclamar, tu deber como ciudadano, a mantener ese derecho, y no es fácil, te enseñaron también a cómo llevarte con otras personas que tienen otro punto de vista, porque es súper difícil de repente, tuvimos también oratoria.

A: es importante.

B: **aprendimos ha hacer dinámicas rápidas, conquistar, que no se vayan, mantener ideas innovadoras (4)**, entonces que pasa, a mí en un Prodemu ellos sabían que yo me llevaba mejor con los jóvenes

A: eso identificaron en ti.

B: claro, es que saben que yo me incorporé al tiro con la persona que este, a mí me explicaron, me dijeron si quería pertenecer al escuela de líderes, "yo dije, pucha, política", me dijeron que no se trata de política. Y de ahí tu te vas ganando, por ejemplo cuando se enteraron de que yo era presidenta de una junta de vecinos la misma directora me dijo: "viste, si yo sabía que ibas a salir algo, de que y vas a llegar lejos", y ahí supe lo que es lo social, con ellos tuve que aprender lo que es ir a tomas, forestal, playa ancha, porvenir bajo, cerro la cruz.

A: a trabajar en terreno. Entonces prodemu fue la primera organización donde tú entraste a los programas sociales

B: si

A: ¿en que otros programas sociales has participado?

B: mira, mira era un programa social en un consultorio donde yo trabajaba con una psicóloga y dos estudiantes de psicología, que era trabajar con los jóvenes de riesgo social, soledad la psicóloga nos decía: "de los 20 que salvemos a uno el trabajo está hecho" porque es súper difícil trabajar en un sector donde no les gusta que les cambien el esquema.

A: ¿en que consistía el programa?

b : yo era la encargada de las dinámicas, lo que sucede que con ese proyecto ella se ganó se compraba una guitarra una radio y una mesa de ping-pong, y esas cosas quedaban en el consultorio, y era hablar sobre los temas, es difícil hablar con los chicos de arriba, yo los conozco muy bien, porque ellos no se atreven a conversar, entonces "¿que hacemos?, que lo escriban en un papelito, y ahí comenzaban las preguntas ", cuando venían problemas más serios, este era un taller como de conversación, teníamos algunos súper desordenados, otros eran de grupos rivales entonces había que estará al medio para que no se pelearán, pero había premio, los llegamos el cine me acuerdo, los llevamos al mall, al patio de comida. Bueno yo no se mucho de psicología, pero la psicóloga decida aquí está problema y se involucra con el niño que tenía problema, pero ahí ellos conversaban.

A: ¿en que año llegaste al sector de las palmas a hacer la presidenta de la junta de vecinos?

b: es que mira, es una cosa súper especial, yo siempre participé... prodemu cuando empezó con la mesa social yo no pertenecía en nada, ni en junta vecinos ni nada de eso, sino que era la típica vecina que iba a ayudar, a informar, yo soy siempre la que ando pegando carteles un taller, una charla, y era la vecina, después me empecé a involucrar porque, haber ... la gente, haber como te lo explico, las unidades vecinales, mucho de los integrantes se creen el cuento de que es hermético.

A: ¿cómo es eso es hermético?

B: muchas veces la directiva o el grupo cercano... las juntas de vecinos son muy especiales porque son la directiva y cuatro o cinco vecinos más... entonces como que era súper hermético. E incluso es muy especial porque ellos te reclaman mucho... haber si tú les entregas mucha información te reclaman, y si no les das información también te reclaman. Yo incluso el día de la entrega de juguetes en Navidad tuve un problema con una vecina y me decía: "y quien te elegido a ti", y yo le dije: "a mí me eligió una asamblea compuesta por diez personas y nadie quería ser presidenta, y me pusieron a mí y saqué la mayoría". Entonces ella me reclama por quien yo doy mucha información, pero a la vez me reclaman de repente, bueno a mí no han reclamado, pero la otra directiva anterior no daba información, y fueron dos años hasta 2004 que estuvo funcionando la otra junta, no te discuto, cansador, porque te llaman la coordinadora de tu sector: " Nancy baja al municipio hay reunión con el alcalde".

A: ¿quién es la Coordinadora?

B: es la coordinadora del municipio, pero te llama: "tienes que bajar al centro".

A: dispone de tu tiempo.

B: claro, como ya ven que yo medios económicos no tengo, de pura paleta me mandan en una camioneta junto todas las presidentas. Pero sabes que, prodemu me ha dejado descansar porque fueron su cansado súper cansadores algunos años, yo incluso estaba embarazada cuando iba a escuela de líderes, nació mi hija y **el segundo seminario que tuve que ir tenía tres semanas de vida, entonces la tuve que dejar sola y partir a hacer la animación del evento, fue como súper cansador. (5)**

A: ¿tú crees que la gente participa poco de los programas sociales?

B: poco.

A: ¿a qué se debe eso?

B: **haber, la gente, haber... uno de los factores más importantes es que la gente se siente decepcionada con algunos programas. (6)**

A: ¿de qué programas?

B: puente, te acuerdas cuando dieron el programa "contacto" y mostraron que puente no era lo que era, que te llegan unos recursos, recursos que eran de un menor valor, la gente quedó decepcionada

A: explícame cómo funciona el puente.

B: haber, **el puente es un programa social que está dirigido a las familias más vulnerables, se ve lo que es educación, habitabilidad, lo que es lo social y te llegan algunos recursos, pero dicen que algunos recursos le llega a gente que no corresponde (7)** Mira, cuando me decían: "anda al puente", antes de entrar a todo esto, lo del municipio, yo decía: "no si ellos llevan un registro, hay un asistente social, que es súper este", y hay pobladores, ahora que yo estoy adentro, que manejan muy bien lo que es puente, mucho mejor que la misma gente que trabaja dentro del programa puente, que están recibiendo un beneficio, que no se lo merecen y le están quitando el derecho a otros. Pero eso lo tuve que ver yo dentro, más dentro del municipio, o más cuando iba con prodemu a los lugares donde íbamos.

A: manejando un poco más información

B: claro, yo no sé cómo será la parte técnica del programa puente, la gente que dice esta familia si y esta familia no. Pero, si yo quedó decepcionada digo chuta, digo como que na que ver que ha esa familia del programa puente, diciendo yo ellos venden cartón, siendo que nunca en su vida han vendido cartón, y que yo sé que esa familia tiene hasta un camión de gas, yo sé que esa familia tiene hasta Internet.

A: mala gestión.

b: mal gestionado y la gente sabe cómo engañar al programa, por qué, y ahí **yo digo, para que está la unidad vecinal, para que está la presidenta, ¿saben por qué?, sea como sea yo sé, está vecina tiene problemas económicos, yo sé que está mal, yo sé que no tienen dónde dejar a los niños, una vez yo le dije: "vecina si quiere yo le hago una carta, diciendo que usted necesita dejar a su niña en un jardín infantil". Los organismos de gobierno no nos utilizan para saber realmente, es que nosotros tenemos el contacto directo. (8)**

A: ¿tú crees que municipio no los utilizan como un canal informativo?

b: claro, el presidente, bueno un presidente, yo te lo puedo decir... mi sector es chico son 80 departamentos, bueno imagínate, igual hay sectores grandes, y debe ser complicado, pero tú sabes o igual te llegan comentarios, o muchas veces yo tengo gente que te dice si sé algo del municipio para cualquier trabajo que por favor le avise, donde puedo dirigirme y ahí yo les explico todo lo que es la omil, pero no nos utilizan para trabajar así, ponte tú un encuestador del programa puente y te diga: "es realmente esta familia así" y yo les diría: "no po, para colmo conozco el caso muy personal de una familia que está recibiendo puente, que reciben un dinero y subsidios por todos lados y la coordinadora dice: "o esta familia que ha sufrido" y yo le digo: "¿cuál?, oye disculpa pero esa familia en su vida ha recogido cartón, incluso están pagando un camión de gas porque trabajan en el gas y no tienen esas problemáticas". Entonces no analizaron eso, y a la vez yo sé que lo hicieron con su qué, porque yo sé que un poco más acá en el block vive una gente que lo necesita.

A: pongamos en el caso de que el programa puente tuviera un acierto en un grupo familiar y diera subsidios o cosas materiales, y de verdad necesiten recursos económicos, ¿en ese caso el programa puente sería un buen programa?

B: **si, pero a la gente hay que enseñarle. (9)**

A: ¿cómo es eso?

b: **mira, te lo voy a explicar, yo conozco gente que se ha tomado terrenos, y cuando el gobierno les da un subsidio y se ganan una casa y se tienen que ir a una casa no saben cómo cuidar ese recurso, ese patrimonio, para ellos yo encuentro que el problema, si hoy por ejemplo los deudores habitacionales, que hay muchos, que hacen mal manejo de no enseñar a las personas el mal manejo o como lo hago, o como los planificó si voy a tener que pagar luz, agua, dividendos (10)** En las tomas tú no tienes ese tipo de problemas, tú no pagas arriendo, no pagas agua, la luz están todos colgados, y llegan esos programas y la misma gente me dice: "vienen no sé que programa traen zapatos, traen cuadernos y el fin de semana los están vendiendo". Nosotros en prodemu llegamos a la conclusión que la clase media es la que más sufre aquí, ¿porqué?, siempre hemos puesto este ejemplo las que estuvimos esa temporada en escuela de líderes, que si hay un terremoto, se te cayó todo, el rico tiene plata se construye, el pobre lo ayudan todas entidades, todos van, un techo para Chile, van todo lo social, las ONG. La clase media, olvídate, tienes que arreglártelas por ti sólo. **Entonces que pasa aquí a la gente le conviene ser pobre, entonces, no se les enseña a la gente de que... miran ser pobre no es malo, pero puedes surgir, puede salir el camino con barro. (11)**

A: haber si entiendo, existe programas muy asistencialistas, o sea, ir con la ayuda: "toma tus zapatos", nos les enseña la gente a empoderarse, salir a adelante, ¿falta eso en estos programas?

b: mira, sabes en dónde me di cuenta, porque hay un control, sabes dónde me di cuenta en el "cirujano Videla" cuando estuvimos en un consejo de profesores, nosotros estábamos al final, entonces hablaban todos los profesores de cada curso, y mostraban a los alumnos con bajo rendimiento, con problemas, de asistencia. El problema asistencia llegaban a la conclusión de que iban a llamar al retén móvil y tenían que averiguar por qué no ha ido el niño. Los niños de mala conducta se les llamaría al apoderado, algunos apoderados no vienen: "¿entonces qué hacemos?", entonces una profesora dijo: "que muchos niños que están en el programa puente no llegan con los útiles escolares, ¿qué se hace ahí?, y nadie tenía idea. Qué hacemos ellos son del puente están el programa puente y

yo les pido los materiales y no llegan con los materiales". Entonces ahí mi di cuenta e que, ¿que pasa?, si tú eres beneficiario y te están dando las cosas... el bajo rendimiento de un curso, de un quinto sino me equivoco, era porque los niños no llevaban los materiales, y tenían que ponerle nota mala, pero a la vez todos esos niños eran del programa puente y no llegaban con los materiales. **Entonces ahí mi di cuenta que parece que no hay un seguimiento, de que realmente no sé cómo lo maneja (12)** puente, el puente vera: "son siete niños en una casa, como están en útiles escolares"

A: ¿pero tú estás de acuerdo de que la gente debe ser asistenciada? ¿Pero de haber un seguimiento?

b: debe haber un seguimiento, uno para ver si realmente la ayuda está sirviendo o son platas que las agarras nomás, mira he... yo iba a tratar de ingresar al puente, yo no sé cómo lo determinan, es que esa es como mi duda, Gabriela Correa directora del prodemu, ella me dijo: "no te preocupes Nancy, yo lo voy a averiguar" luego me llamó y me dijo: "tú no puedes entrar puente, porque tu casa es sólida", eso significa ¿qué tengo que vivir en una choza?, y después me entero ahora en territorio sur con mis compañeras: "¿donde vives tu?, en la laguna, no estoy en el puente". Esas son las cosas se hacen decidir: "ya chao", no quiero saber de puente me las arreglo sola. Entonces yo no sé cómo miden en todas partes, en el puente, ficha de protección social, porque me dicen que ahora la ficha protección social te ve los estudios.

A: pasando a otro ámbito, se llaman modalidades de participación dentro de los programas sociales, a que voy, existen diferentes niveles en la que tu puedes tomar decisiones o gestionar cosas dentro de los programas, por ejemplo en el programa puente es poco lo que la gente participa por qué es más lo que recibe, en cambio hay otros programas en que la gente participa más y tienen más decisión, por ejemplo tú hablabas de escuela de líderes, cuando ustedes lanzan temas, se les exponen, por lo tanto podemos decir que su nivel de participación es activo, háblame un poco eso, de las escuelas de líderes...

b: **haber, primero que todo nos decían que había que creerse el cuento, había que creerse el cuento en sentido que, moverse, unirse, hacer fuerza, aprendiendo (13)**, yo más que todo aprendiendo a escuchar, por qué una opinión muy personal mía yo no tenían, porque habían dirigente sociales que ya tenían experiencias.

A: ¿pero tenían espacios para opinar?

B: claro, y escuela de líderes de prodemu era muy diferente a la del sernam, muy distinta. Haber, en la escuela de líderes del sernam, que estuve con Natalia, se vio mucha mujer involucrada con el tema de los derechos pero cien por ciento, y mujeres de sindicatos, como mujeres que eran presidentas de sindicatos, como la presidenta del sindicato Falabella, y yo recién ése día me vengo a enterar que el gran logro quisieron fueron las sillas en las cajas registradoras, es que ellas no tenían derecho sentarse, yo decía no es que estamos... de Codelco, había una mujer de enap, y eran dirigentes como yo pero a otro nivel, dicen que han tenido roce, ahí me explicaron que cuando ellas dejen el cargo no pueden ser despedidos durante seis meses porque muchas veces tienen roces con los jefes, con los gerentes por cambios, bonos, sueldos, entonces tienen como medio año para ser protegidas, comparar a estas mujeres con prodemu, con nosotras, era como comparar a la típica dueña de casa que sale de la casa y en pieza a involucrarse un poco más con la unidad vecinal, por qué nosotros llegamos como más calladitas, por la junta de vecinos.

A: ¿ustedes, como llegaron a escuela de líderes, por invitación o ustedes se sacaron?

B: primero ella siempre hacen esos talleres, y ven quien tiene interés.

A: ¿interés por...?

B: interés por cambiar tú sector, como tratar de cambiar el mundo.

A: ¿a través de la participación?

B: a través de la participación, una termina al final, sabes que, uno termina diciendo: "aquí está", porque cuando tú eres líder tienes que buscar a otras líderes, aunque uno en ese momento no sabe que tiene ese poder de líder, por ejemplo como van ha terminar yo he visto y tengo una candidata para la escuela de líderes.

A: ¿qué características tiene que tener un líder se retroversión?

b: participación, interés y ganas de aprender, tiempo... realmente mucho tiempo, más que nada lo que siempre nos decían en Prodemu, una identidad de género, mujer que habla, que tienen agarre, las mujeres jefas de hogar más que nada, es quien sabes que...

A: ¿le falta participación a la mujer dueña a de casa?

b: sí, nosotros aprendimos en Prodemu que este país es machista por culpa de las mujeres, porque nosotras somos las que criamos a nuestros hijos... mira esta sociedad no permiten el hombre haga una cama entonces tú cuando eres hija tienes que hacerle la cama a tu hermano, y al marido, yo he escuchado muchos casos, tienes que tenerle la ropa planchada en la cama, y entonces siempre nos enseñaron la equidad de género, pero Prodemu siempre he... nos hace ver a nosotras las problemáticas más cercanas, porque Sernam usa más frases como de gente importante, Gabriela Mistral.

A: ¿y en Prodemu cuando dices más cercano ha que te refieres?

B: **más como del pueblo, como que te dicen: "qué te pasa aquí", más contacto (14)**, es que Sernam es como más papel es como más sufrió no sé por qué, siempre notaba esa diferencia.

A: entonces Prodemu incentiva más la participación

B: claro, por eso se llama Prodemu, por el desarrollo de la mujer, porque el Prodemu va al terreno mismo, Sernam no se involucra más con la dirigente con la que está cargo, Prodemu es la que sale a la tierra, la que sale lloviendo, las chiquillas hasta las tantas horas tienen que estar coordinando, en terreno

A: ¿quién falta para que la gente se motive más en participar en estos programas como el Prodemu?

B: ¿que falta?... es que tienen que aprender

A: ¿de dónde se aprende ese interés?

b: es difícil tratar de cambiar a una señora, es difícil tratar de cambiar la mentalidad de una señora, una vez una señora dijo: "es normal que me dé una cachetada", no es normal, es muy difícil cambiarles... es como que Prodemu tiene que tratar de, es cansador, pero cambiar a la mujer joven, a la que sabemos que ellas no va ser dueña de casa, puede ser jefa de hogar, que es muy distinto, puede ser que ella traiga el ingreso pero... no va a hacer la dueña de casa que está todo el día con los niños, que riega, no

A: ¿falta interés por parte de las mujeres o faltan espacios en donde se aprendan el tema de los derechos, que participen más como ciudadanas, falta esos espacios o los espacios están?

b: **los espacios están, las instituciones están, pero falta interés (15)** he... ahora yo te digo, en el sector de nosotras en las palmas siempre las mismas trabajando, bueno... por lo menos cuando hacíamos jornadas resultaban las jornadas, pero lo que pasa es que se

fue prodemu del sector y ahí quedamos, la mesa social ya no va a ser mismo, que pasa, va a tener que venir otra institución y que nos digan: "vamos a trabajar dos años con ustedes" la mesa social se va a rearmar...

A: ¿es necesario que lleguen sector o ustedes pueden salir a buscar la ayuda?

B: yo creo que hay que salir a buscar, porque esos programas son tan pequeños, Prodemu no puede trabajar en todo Valparaíso, debe elegir forestal, playa ancha, placeres, la Tere nos decía: "ya po ustedes ahora tienen que partir solas", pero como que falta esa institución que diga: "ya, vamos a hacer tal cosa", ahora hay mucha gente que quiere que venga el "quiero mi barrio" entonces vamos a hacer las gestiones para ver que pasa...

A: ¿que prefieres tú un programa que te de subsidio, cosas materiales o un programa que te enseñe cómo generar tú propios recursos?

B: sabes que, yo creo que esos es súper bueno, por ejemplo fosis llegó con el micro emprendimiento fresco por suerte, tienes que llegar de repente así. La comunidad en sí de nosotros, tiene varias problemáticas, una de las problemáticas es que hay muchos dueñas de hogar, y esa dueña de hogar no puede salir porque faltan jardines, no puede salir a trabajar entonces hace lo típico, "ya hago tortas, coso "o ahora lo que la gente hace poco se tomó la plaza y vende ropa usada, entonces ponte analizar de que, la gente dice: "no, queremos trabajo", pero es que mucha ese gente necesita un pequeño recurso, necesita más que una ayuda un micro emprendimiento para poderlo trabajar en la casa

A: ¿faltan programas que estimulen el aprendizaje y la participación dentro del mismo programa?

B: **claro, no te estoy diciendo de que no falten instituciones u organismos que vengan y den mercadería o todo esto... porque la gente igual lo va a recibir... hay que cambiarles la mentalidad a la gente. (16)**

A: ¿pero eso deja ayuda?

b: pero es que es por el momento, es momentáneo, se te va a acabar el fideo, pero por ejemplo si a ti te enseñan a administrar, la mano de obra, de hacer esto te sale tanto, tu capital es tanto, tengo que vender a tanto para tener un recurso, yo creo que eso se queda para siempre.

A: que te enseñan un poco a moverte en este mundo, incentivar un ciudadano más activo

B: claro, un buen administrador, que empiece de a poco, iniciación de actividades... porque la mayoría de los trabajos de la gente dicen: "no, que pagar impuestos", hacerlo un poco más formal, entonces así las personas se creen más el cuento: "yo soy ni siquiera un micro empresario yo soy el empresario"

A: cambiar un poco la mentalidad de gente

B: claro, si tú les cambias por "el empresario" les cambias el cuento, les cambias la mentalidad, el autoestima se sube un 100%

A: cambiando de tema, ¿cuáles es tu visión de los programas sociales dado que tú has participado en varios? ¿Que falta, están mal, están bien, que la cambiarías?

B: **haber, los programas sociales que hay aquí, si son buenos, el problema en sí es que haya una buena... canalización a los beneficiarios (17)**

A: ¿a qué prefieres con buena canalización?

B: **justamente ese es el problema que te comentaba delante, que tuvieran ese contacto con la unida vecinal y que te dijeron: "conocer ustedes esa familia, conoce una familia que tenga problemas" si, conozco. Y después hacer un buen seguimiento. (18)**

A: ¿crees que el estado, pese esto, hace una buena oferta programática?

B: si, pero muchas veces no se sabe

A: ¿falta información?

B: falta información, y a la vez se extienden demasiado y cambian el esquema

A: ¿cómo es eso?

B: de cambian los requisitos

A: volviendo a los programas escuela de líderes que tú hiciste es por prodemu y también hablando un poco del programa "abriendo puertas al mundo laboral" habla un poco de este último, ¿en qué consistía?

B: ahí nos enseñaron desde lo más básicos, que era un currículum, una entrevista personal, buscar las redes, y ahí te das cuenta de que tienes contactos y que no las has utilizado para poder lograr trabajos

A: ¿ciudadanía, también se hablaba?

B: si, que incluso recuerdo que un día se habló mucho lo que era la pensión alimenticia

A: entonces ustedes disponían de los temas que se hablaban

B: **claro Allí te das cuenta de que hay muchas inquietudes, pero que si uno no les da la pauta no se hablaban (19)**

A: ¿encuentras bueno que el beneficiario imponga las pautas temáticas?

b: si, mira he ido tantas reuniones que he aprendido algo, que el que está delante te habla lo que se aprendió y le haces preguntas como que no saben responder, **entonces si tu les das las iniciativas a las personas... es muy poco los que les dan la incentiva la gente.(20)**

A: ¿tu crees que son pocos los programas serán la iniciativa a la gente?

B: claro, y que te hablen con palabras fáciles, por ejemplo en prodemu nos enseñaron a escuchar discursos políticos, y lo que te dijo aquí se da vueltas y en verdad no te dijo nada, pero todos usan palabras bonitas, y no po si tú vas a una población a hablar con palabras bonitas no van a entender, si tú les hablas con tu lenguaje común y corriente la gente entiende, para complicarles más la existencia la gente con palabras bonitas.

A: ¿el hablar de igual a igual estimula la participación?

B: **estimula la participación en un 100%, es que ese es el problema, la gente a la autoridad la ve... al alcalde lo ven con inalcanzable... es un personaje que tú le das la mano y sales en la foto, a las autoridades les falta más llegada. (21)**

A: entonces ese puede ser un elemento de estimulación de participación, el que la persona que está delante tenga más conocimiento del territorio y que use un lenguaje más acorde a la gente

B: claro. Eso motiva, por ejemplo en prodemu la directora regional iba a los cerros.

A: ¿que enseñanzas sacaste de tu participación en el programa escuela de líderes y abriendo puertas al mundo laboral de prodemu?

b: el compañerismo, lidiar con varios tipos de gente, tus derechos, que no es necesario... se súper independiente, eso nos enseñaron en la escuela de líderes, que no es necesario por lo menos en lo que es este programa, de que tú sola puede hacer tus ingresos, reconocer tus virtudes y capacidades.

A: ¿reconoce capacidades luego del programa?

B: **haber... saber trabajar en grupo, tener más tolerancia, tu derecho a hablar porque yo era muy callada. (22)**

A: ¿cómo descubres tus derechos?

B: **bueno... prodemu lo que más nos hacían era exponer temas, pero sea como sea siempre intentaban que habláramos de género (23)**, y yo creo que cuando te dan una charla de género te dan tus derechos, la equidad de género, el rol reproductivo.

A: ¿crees que hay equidad de género aquí en Chile?

B: no, ni siquiera se ha visto aunque haya una presidenta

A: ahora si yo te pregunto sobre ciudadanía, que se te viene la cabeza, ¿cuáles son tus conceptos después de haber pasado por estos programas?

B: que todos somos ciudadanos, algunos no legales como dicen, cuando tú no estás inscrito en los registros electorales.

A: sino estas inscrito ¿igual eres ciudadano?

B: **si, aunque no produzcas cambios políticos, puedes aportar cambios como más vecinales, la ciudadanía es un derecho de todos (24)**

A: ¿cómo es eso?

b: sea como sea tú tienes derecho a reclamar porque todos somos ciudadanos, pero lo principal es que la gente tiene que involucrarse dentro de un organismo, no te estoy diciendo que aquí la gente ve muy feo la palabra ciudadano porque siempre lo asocian con política y: "no, que la política es muy fea", pero cuando tú estás alegando en una micro estás ejerciendo tu derecho que tienes de expresión, de lucha, de derecho a reclamo, al final vistes todo se involucra sea como sea, hasta en una reunión de cursos y alegas estás ejerciendo tu derecho

A: ¿en todos esos espacios tú reconoces un ejercicio ciudadano?

B: **en todos, yo creo que es súper importante, la gente no valora ese derecho, es fome, haber cómo te lo explico... pareciera que la gente de ahora no lo valora tanto como la gente de antes, como los antiguos dirigentes sociales. Cuando el reunión de la unión comunal en Valparaíso tú ves a tu alrededor y es pura gente mayor (25)**

A: ¿a qué adjudicas esa pérdida de interés por los temas ciudadanos?

B: a asociarlo con política la gente de ahora lo ven como muy corrupto... muy

A: tú dices que asocian ciudadanía con política

B: con política, mira yo no se, en mis tiempos se hacía educación cívica.

A: tú crees que si tomamos a alguien que no sepa nada de ciudadanía y participe en los programas que tú has participado ¿crees que cambiaría su visión de ciudadanía?

B: **si, pero hay que saber hacerlo, la gente que hace programas tiene que tener mucho contacto, que sepan la realidad (26)**, que en vez de ir de día anda de noche. Trabajan mucho con los jóvenes porque son futuro, pero que pasa trabajan tres meses y se van. **Falta que dejen un recurso y ese recurso se mueva que hagan una conexión con una institución o un organismo (27)**

A: en los programas que tú les vistes ¿te brindaban el derecho a opinar?

B: si, mucho... mucha opinión, la tere ocupaba mucha dinámica

A: ¿el derecho influir, existían los espacios de influir?

B: **mira, siempre nos enseñaron lo que era la comunicación con tus pares, tú tienes tu derecho para opinar y también para escuchar (28)** y trataban de que no hubieran líderes negativos.

A: hacia un resumen general crees que el gobierno debiera ser más programas a

Asistenciales o deberían haber más programas de empoderamiento de las mujeres como escuela de líderes

b: más programas como las escuelas de líderes, yo sé que la gente necesita ayuda, yo no te estoy diciendo que todos vendan los zapatos, hay que hacer un proceso de capacitar y de ahí obtener recursos, tiene que ser algo que perdure

A: los programas también podrían enseñar educación cívica

b: mira que todo el derecho, **hacerle entender a esa gente ve que tiene capacidades, todos tenemos capacidades... y que dejen esperada de recibir ayuda, haber cómo te lo explico, el cortar esa cosa de recibir ayuda, porque le dan un montón de cosas pero ahí queda la persona (29)**, y que esta gente que va a los sectores sea un tú y tú, claro, no podí mandar a una chiquillas de la universidad católica al barrial, no pueden, a lo mejor muy servicio social, no, manda alguien que tenga el contacto con las personas

A: existe una ciudadana antes y después

b: si, para mí antes ciudadana era no votar papeles al piso, pero respecto de derecho es otra cosa, difícil de repente porque a veces te sientes mal cuando no te pescan de repente

## Entrevista

**Mujer mayor de 30 años, usuaria de Programa de "Puente"**

**Código: E.F.III.**

A: Entrevistador(a)

B: Entrevistado(a)

A cuéntame un poco de ti ¿Qué haces?

B bueno, yo me llamo Irene, tengo un hijo, pero soy madre soltera....

A. ¿hasta que curso llegaste? ¿O tienes más estudios?

B. hice cuarto y después no pude seguir estudiando.

A. ¿como llegaste a participar en el programas del Prodemu?

B yo llegue porque participe en un programa del Prodemu este año, se llamaba "Puertas al mundo laboral".

A. ¿en que consistía ese programa?

B. tu asistías a unos talleres, hay nos enseñaban a como hacer proyectos, currículo, como hacer entrevistas de trabajo, también se hablaban temas de la mujer, que tiene que trabajar más, sus derechos.

A. y después ¿Cómo llegaste al programa “Formación de Líderes”?

B. hay en el programa laboral de Prodemu la encargada me invito a participar en estos encuentros.

A. cuéntame un poco ¿en que consistía el programa?

B. eran encuentros que se realizaban en varios provincias, pero nosotras éramos de Valparaíso, hay se juntaban varias mujeres, algunas, la mayoría eran dirigentas, yo no soy dirigente, pero igual me invitaron... bueno y hay se formaban grupos y cada grupo trataba un tema relacionado con temas de la mujer, había temas de genero, salud, trabajo, derechos y varios más. A nosotras con mi grupo nos toco educación.

A. Cuéntame un poco más de que hacías en el programa de líderes.

B. Fue bueno para mi, habían varias cosas que uno las conoce como así no más, pero ahí iban Seremis, del Sernam, del trabajo, y daban charlas, informaban y de conversaba con ellos.

A. ¿Qué te enseñaron?

B. nos enseñó muchas cosas que tienen que ver con soluciones para la mujer. Se buscaban problemas y soluciones en todos los temas que te dije, sobre tus derechos, nosotras las mujeres, como pararte mejor frente a los demás. Al final se va hacer una gran propuesta que será ver como va la agenda mujer de la Presidenta.

A. ¿Qué más hacían?

**B. bueno, no se po. Teníamos jornadas temáticas que a nosotros nos gustaban porque las proponíamos nosotras mismas y eran temas importantes para nosotras (1).** Conocias a otras personas, las problemáticas de otras parte de Valparaíso.

A. ¿tu tenias injerencia en las temáticas conversadas?

B. si, pero de a poco, habían varias que sabían hartas cosas, pero los grupos no eran muy grandes, si, uno igual hablaba, opinábamos sobre cuales son los problemas y como solucionarlos, porque finalmente todo eso iba en beneficio de nosotras mismas.

A. ¿en que sentido?

B. en el sentido de que todo lo que tú haces es beneficioso a la larga para ti mismo. Eso en toda las de cosas, porque todo se devuelve, para estar bien, hay que hacer las cosas bien también po.

A. ¿Puedes describirme más o menos como cuando eran las reuniones?

B. teníamos reuniones como cada una vez al mes los días sábados. Ahí se armaban comisiones de trabajo que funcionaban con temas o a veces iban invitados, una vez fueron unas mujeres mapuches a hablar de sus derechos como pueblo indígena. Por ejemplo yo estaba en la comisión de educación. Hay una vez fue el seremi de trabajo y se hablo de que faltan lugares, jardines para que las mujeres puedan dejar a sus hijos, y eso también se hablo.

A. ¿y que entiendes por derechos?

B. he... bueno lo que... que todos tenemos derechos, que tu tiene que exigirlos, que puedes reclamar, que el **Estado tiene que respetarte tus derechos, como mujer, como trabajadora, que todos tenemos derechos. (2)**

A. ¿Qué te hablaban acerca de tus derechos en Prodemu?

B. que son súper importantes que uno los haga valer, o sea por ejemplo cuando uno va hacer un tramite y siempre te papelean porque uno no sabe y no alega, ese es ejercer un derecho... y eso es lo que una sabe.

A. ¿Que opinión tienes del gobierno?

**B. si más o menos, o sea hay cosas que se hacen bien y otras que no. Que el Estado debe hacer más cosas por la gente, que se reparte mejor la “torta” como dicen, es mucha la gente pobre. (3)**

A. ¿a que te refieres?

B. que hay cosas que se podrían hacer mejor, o sea si tu no tení plata no podí hacer nada. Porque es súper difícil tener beneficios o cosas, o sea si tu tienes la clasificación de indigente no pagai nada, pero si tu no la tienes te sale todo una millonada. Y ¿que puedes hacer si te pasa eso?

A. ¿es mejor no tener la plata para tener acceso?

B. claro, a la clase media como que todo le cuesta más.

A. ¿encontrai que están mal aplicadas las políticas?

B. si, yo creo, porque si no las cosas no estarían así po.

A. ¿Cómo?

**B. El gobierno debería mejorar las cosas, debería mejorar la atención de la gente, debería aparecerse más gente de la muni por acá, a veces la gente no sabe que hacer (4).** Me gustaría que mejoraran no solo los beneficios, sino que la información a la gente, yo se que existen muchos programas y subsidios pero la gente no sabe a donde ir, que tiene que hacer.

A. ¿como evalúas tu participación en el programa?

B. súper bien, me enseñaron cosas relevantes, había buena gente que te animaba a aprender cosas nuevas. Conversábamos sobre cosas de género, sobre lo que es ser mujer, ahí uno escucha problemas de los demás y esas cosas de mujeres que también te sirven pa ser mejor po. Esas conversaciones eran importantes, porque liberas las malas vibras

A. ¿que otras cosas hiciste en el programa?

B. bueno teníamos que elaborar una propuesta como final del programa.

A. sabes como tirar proyectos y ¿lo has hecho?

B. para participar de todas la vida en sociedad, para usar los beneficios estatales, de participar en proyectos de la comunidad, junta de vecinos, centro de madres lo que sea ¿Cuáles son las tareas que te corresponde a ti como ciudadana y cuales le corresponde al estado?

B. las personas deben de participar más po, de juntarse con las demás personas, de participar en la reunión de tus hijos, en las reuniones del centro de padres o la junta de vecinos, cualquier cosa que te haga participar con la comunidad, o no se, del país. El Estado debe aportar más para que se hagan estas cosas.

A. ¿y como lo ves ahora esta muy lejano de hacer eso?

B sí, porque igual hay gente que no participa, pero hay un montón de gente que quiere participar y no hay nada que hacer, o sea te mandan a un curso que no sirven para nada porque no veí nada distinto, o no sirven de mucho porque tú tenías que trabajar sola en tu casa.

A ¿o sea que programas no te gustan?

B o sea, yo sé que es necesario para un montón de gente, porque si tú no tenías plata, no se podía, para comprarle el uniforme a tus hijos y te dan un poco de plata es bueno, pero la cuestión es que no te dan cosas nuevas que hacer, para ser mejor, ni nada de eso.

A ¿y en eso el programa es muy distinto?

B sí, las cosas que se hacen ahí son distintas, porque lo que se busca es que una sepa potenciarse como ciudadana mujer, por ejemplo, o en las campañas que se realicen, mejorándolas, haciendo cosas para beneficio de todos.

A ¿y antes de entrar al programa como te veías?, o sea ¿antes de entrar al programa como eras?

B igual, de cabra chica que me gustó hacer cosas, era presidenta de curso, me gustaba participar en todas las cuestiones que habían en el liceo.

A ¿y piensas que esto de ser participe en la vida social, o en las comunidades vecinales? ¿Es posible de enseñar, de hacer que las personas se motiven a participar o es siempre algo como lo que te paso a ti que siempre fuiste así?

B un poco de uno y un poco de lo otro. Porque si las personas no tienen nada que hacer en su junta de vecinos, no van a participar en nada. Si han estado siempre viendo que en las juntas de vecinos no hay nadie o es para puro hacer fiestas, la gente no va a tener nunca ganas de salir porque no va a conocer nada distinto, pero si igual te gusta hacer cosas y eres movido, igual encontras cosas que hacer.

A ¿tú votas?

B sí, claro

A ¿Por qué votas?

B porque creo que es importante para exigir tus derechos, en la medida que tú estás inscrito en los registros electorales, tienes derecho a reclamar y exigir cambios. Si no es así que verás, si es tu deber también elegir a quien te gobierna.

A ¿y crees que el gobierno asegura tus derechos?

B la verdad es que no mucho, porque se supone que uno tiene acceso a salud gratis, pero eso no es cierto y si uno trabaja le imponen a salud y las cosas te salen súper caras igual. A mí no me gusta como se están haciendo las cosas.

## Entrevista.

**Mujer mayor de 30 años, usuaria de Programa de “Puente”**

**Código: E.P.I.**

A: Entrevistador(a)

B: Entrevistado(a)

A: Puede empezar por decirme su nombre, su edad.

B tengo 39 años.

A ¿Cuántos hijos tienes?

B Dos hijos y soy mamá soltera.

A ¿Dónde vives?

B En el primer sector de Playa Ancha.

A ¿hace cuánto que vives en Valparaíso?

B 25 años más o menos.

A usted nació aquí en la región de Valparaíso

B no en Santiago.

A ¿Actualmente sus chicos están estudiando?

B El mayor tiene 14 y va a 1 medio, el menor tiene 6 y va a ir a primero Básico.

A Usted se atiende en un consultorio.

B Sí en el consultorio de plaza de justicia.

A Donde vive usted.

B En un departamento en Playa Ancha.

A Hace cuánto tiempo vive ahí.

B Hace poco porque con el **dinero del puente, con un bono que me dan, más los subidos familiares logré arrendar un departamento. (1)**

A ¿Usted antes de entrar al puente participó en algún programa social de gobierno?

B ninguno, solamente en el Puente.

A ¿Cómo usted ingresó al Puente?

B **Me buscaron a mí, por el puntaje de la ficha CAS, con ese puntaje me buscaron a mí en la calle (2)**

A ¿la vinieron a buscar a su lugar de trabajo?

B Sí claro a mi lugar de trabajo, es que en la ficha CAS aparece mi lugar de trabajo.

A ¿Antes que usted ingresara al puente cuál era la situación de sus hijos en el colegio?

B **No era buena porque no teníamos mucho acceso, de todas formas los accesos estaban, pero con el contrato del puente uno tiene más acceso a otros colegios (3).**

A Cuénteme un poco de los grandes rasgos como funciona el Puente, ¿a qué beneficios usted ha accedido?

B **El Puente tiene muchos beneficios, la salud, el beneficio en cuanto a gratuidad del estudio de los niños, ya sea en cualquier colegio, ya sea pagado o municipal, para sacar carnet de identidad, uno puede una liquidación y sale más barato, e general sirve para muchas cosas.(4)**

A En el ámbito de la salud en que cosas le ayuda el Puente

B **La atención es mejor con el Puente, además yo se que si no me atienden bien tengo respaldo, respaldo en el cual el Puente dice que hay una ley en la cual uno se puede amparar si te atienden mal (5)**, y el funcionario publico puede ser multado desde 5 unidades tributarias mensuales o hasta puede perder su trabajo, pero eso ya es extremo, pero te sirve, porque uno va confiado a hacer los tramites y las cosas que tiene que hacer.

A Cuénteme un poco sobre el acompañamiento que tiene el programa Puente, el apoyo familiar

B La verdad que el primer apoyo que yo tuve ahí renunció la programa y **fue bueno, porque me ayudo hartito, me enseñó a ley, como usar el contrato, de que manera uno se las puede rebuscar, te enseñan hartas cosas, como manejar tu capital, como poder invertir y eso (6)** Acompañamiento que dura un año.

A ¿Y esto era periódico, o sea venía cada semana o cada un mes, como era?

B a mi casa no porque el venía acá a mi trabajo, me preguntaba como me había ido, como estaba, si había realizado algunos tramites. De hecho el me dio una derivación para el subsidio familiar y de los niños, y no se demoro tanto. Se demoro mucho menos que si yo lo hubiese hecho particularmente. Con la derivación es más directo. Si o si tiene que darte el subsidio. Si lo hubiese hecho yo sola. Primero hubiese ido un asistente social a la casa para ver si lo necesitaba, pero con el puntaje que se me dio era como directo el trámite.

A De todas formas este tramite usted lo tiene que hacer, porque el no lo realiza por usted.

B No, el da la derivación y e tramite es personal, uno lo realiza.

A Cuénteme si en Punte se creaban instancias para que usted se asociara con otras personas

B No, es individual. No hay como reuniones o algo así para reunir a la gente, a excepción de un curso del FOSIS de microempresario. Ahí se unto harta gente que eran puras familias Puente.

A De que trataban

B Es un beneficio que se les da a las familias Puente, como un capital para trabajo, pero primero hay que capacitarse. **El beneficio es solo para familias Puente. Ahí pude compartir con otras personas, pero en general es individual (7)**

A No hay una agrupación, ni hay una evaluación grupal del programa, o compartir experiencias.

B No... no, nada de eso.

A ¿Si tuviera que hacer una evaluación del programa, usted podría hablarnos de mejoras que se podrían realizar al programa, en relación con el acompañamiento, con la agilización de los tramites, etc.?

B mmm... yo creo que la única observación que tengo es que es... **son muchas familias para los apoyos familiares, demasiadas familias Puente para los apoyos y creo que falta personal para trabajar con las familias. (8)**

A ¿y eso en que se traduce para usted como usuaria?

B a veces uno queda como postergada para realizar algunos tramites, o tiene que esperar demasiado rato para cuando uno va a buscar una derivación. Hay que esperar cualquier cantidad de rato. Son muchas familias para solo un apoyo.

A Y que opina usted por ejemplo, que si el carácter de este apoyo fuera menos individual y se realizaran reuniones grupales con el acompañamiento, por ejemplo agruparse con 5 o más familias. De manera de generar organizaciones entre la propias familias.

B **La verdad es que no, por que cada familia tiene sus propios problemas que son individuales. Cada familia tiene sus derivaciones individuales. Así que no lo veo como conveniente (9).**

A Que cosas positivas usted rescata del programa

B La verdad es que casi todo, lo único que tiene es que son muchas familias para el apoyo, **pero en si el programa es bueno. Es bueno por que uno va con un respaldo donde va (10)**, por que antes por ejemplo, uno realizaba un tramite y te contestan mal y uno tiene que quedarse callado. En cambio **si ahora voy a hacer un tramite yo le digo "sabes que, yo pertenezco al Puente" y la atención creo es como diferente (11).**

A ¿tiene que ver con exigir sus derechos?

B **exactamente, porque uno se siente más apoyado para exigir los derechos que a uno realmente le corresponden como ciudadano (12).**

A ¿Podría hablarme un poco más sobre los derechos?

B **Los derechos son en general, o sea salud, educación, vivienda. Con todo lo que uno tenga que participar, y beneficios que uno tenga que recibir (13).** Porque en el fondo no es un regalo, es una mínima parte de lo que uno esta pagando en si, desde que nació, el impuesto en este país, ¿cachai?

A Si usted me tuviera que hablar un poco sobre la percepción que tiene del gobierno en general, no en un sentido partidista, sino en el sentido de cómo el gobierno también esta resguardando los derechos de los ciudadanos. ¿Como usted ve el accionar del gobierno en este sentido?

B **En cuanto al programa Puente, en lo que yo me puedo referir me parece bien la gestión que se ha hecho para poder mantenerlo (14).** Porque este es un programa que viene desde el gobierno de Patricio Aylwin si no me equivoco, pero lo han logrado mantener, pero si entra otro gobierno y dice " bueno esto se acaba", se acaba porque el gobierno lo dice. Por que por falta de recursos y todo eso... y aquí no ha logrado pasar eso.

A Usted me podría hacer una descripción en relación a como usted a accedido a los servicios básicos, como ahora por ejemplo en el Puente, que puede acceder más fácilmente a la salud, o que puede tener a sus chicos estudiando, ha mejorado la calidad de su vivienda. ¿Como es todo eso, en comparación ha antes que participara en el programa?

B **No tenía un respaldo como el Puente. No tenía ese respaldo que me permitiera ir confiado a hacer un trámite (15).**

Tenia que ir sin derivación a hacer un trámite y tenia que esperar horas y horas. Ahora igual puedo esperar un poco pero se que el tramite igual va ir bien. Antes podía esperar pero con inseguridad de que el tramite salga bien. Ahora tengo certeza.

A Podríamos decir que esta forma de acercarse a los servicios, a las instituciones, a repercutido en su autoestima, auto valía, en su manera de pararse frente a las instituciones del estado. Que me puede decir de eso, como estas cosas han confiado

B **Mira, la verdad es que o pienso ahora que con el puente o sin el puente, igual los derechos hay que hacerlos valer (16).** O sea si el Puente se acaba, porque esto tiene un tiempo de 5 años, bueno después de esos 5 años voy a tener la personalidad, y la seguridad de que el tramite si o si tiene que salir, con el Puente o sin el Puente.

A ¿De alguna manera usted conoce mejor el funcionamiento del gobierno y sus instituciones?

B sí, se llega a conocer mejor el funcionamiento, uno aprende mucho a hacerse valer como persona, frente a las autoridades y funcionarios públicos, por que eso es lo que uno no tenía, por como tú decías la autoestima era baja, por que uno iba con inseguridad a hacer un trámite antes. **Por eso el cuento del Puente te ayuda a subir el autoestima. (17)**

A. ¿Y usted que opina, para hacer un trámite y tener esa seguridad y esa capacidad de enlazarse con las instituciones, necesariamente tiene que estar el Puente o lo ideal sería que las personas por si mismas se acercaran a estas instituciones?

**B Lo ideal sería que las personas se acercaran a uno, por que supuestamente por el puntaje que se tiene y la forma de vivir que tiene, por ser en mi caso madre soltera con dos hijos, tratando de salir adelante, creo que algunas personas lo ven y deberían de acercarse (18).** Por que yo estoy en la calle todo el día y hay autoridades que pasan por acá, pasa todo el mundo, y me cuestiono si hay alguno que se pregunta como lo hago, no que se pregunten entre ellos, sino que le pregunten a uno. Debiera de acercarse la gente a uno sin el Puente igual.

A Le a costado mucho a usted tratar de ganarse un lugar en la vida, tratar de salir adelante, tener a sus hijos en el colegio y trabajar

B Si cuesta, cuesta hartito y en este país que es un país como bien... egoísta... e el cual la gente discrimina mucho, o sea, si por ejemplo no tengo cuarto medio no puede acceder a ninguna cosa o a ningún tipo de trabajo. Más encima, a lo mejor no es mi caso, pero también te miran la edad para trabajar. O sea una persona joven encuentra trabajo al tiro o en cualquier lado, una persona adulta ya es más difícil encontrar trabajo. Si entonces cuesta hartito, pero igual si uno se lo propone, igual sale adelante. Mas que uno se lo proponga ha hijos que lo necesitan, esa es la idea. Más fuertes son lo hojas para salir adelante

A Por el hecho de ser mujer, usted cree que le ha costado más o menos buscar su lugar en la vida, o por el hecho que sea mamá soltera también.

B No... no. Al lo mejor por el hecho de ser mamá soltera puede ser, pero por el hecho ser mujer no, en m caso no. No se en algún otro caso pero en el mió no, por que puedo hacer tantas cosas. De hecho cargo cajas, ando con un carretón, igual no me afecta.

A Como usted ve su realidad en comparación con sus vecinos o a otras mejores que son cercanas a usted, familiares, etc.

B la realidad mía e compartió con otras personas, no se que, hay personas que trabajan, hay personas que no trabajan, **hay personas que le gusta que le lleguen la cosas a las casa y que no es mi caso (19)** por que me levanto a las seis de la mañana a trabajar, me acuesto a las diez de la noche. No se no podría contestarte esa pregunta.

A Cree que es importante motivarse y trabajar, levantarse apechugar.

B Es que hay personas que no tienen ese habito. Hay gente que no timen ese habito y no lo van a lograr nunca

A Entonces cree que es importante tener esa motivación o esa fuente interna de convencerse de poder salir adelante, de convencerse también de trabajar y luchar por salir adelante o mejorar las condiciones de vida

B es que tiene que ser así. Ti tenis que tener, una... no se po, salir adelante con un poco de cachativa, de instinto de superación.

Tiene que ser así de todas maneras.

A Usted me dice que ahora que finaliza el Puente usted tiene esa capacidad de enlazarse con las instituciones... que le deja el Puente cuando acabe

**B me deja certezas y seguridades. Que con o sin el Puente la gente tiene que atenderte igual, no con prepotencia o de mala manera (20).** Es que hay gente que te saca de quicio, y claro por ser una persona vulnerable, pobre te pasan a llevar en muchas partes. De repente hay funcionarios públicos que son prepotentes para atenderte, entonces como que yo aprendí esa parte, que la gente no te puede pasar a llevar, por que tengo un trabajo estable y un lugar seguro. **La gente no te puede pasar a llevar en ningún momento, ni en un tramote, ni en el trabajo ni en ningún momento (21).** Yo creo que el respeto hace a las personas que te rodean, es lo primordial para ser una buena persona en la vida. Di tu atiendes mala una persona, esa persona no se va a acercar nunca más a ti.

A Como definiría su participación dentro del programa la participación era más individual

B después e un año, de enseñanza que te da el apoyo familiar

A en que consiste mas o menos eso

B es eso, es guiarte como hacer tus tramites, es decirte, si necesitas hacer un tramite tienes que dirigirte a la misma persona de la municipalidad, o buscar una derivación, por eso te digo. El tiempo que se esta con el apoyo es muy poco. Por Ej. Mi caso la persona renuncio y ahora el apoyó que tengo prácticamente no lo conozco, lo e visto una o dos veces

A cuanto depende usted del apoyó que tenga, a esta altura dijo que ya no mucho

B no mucho, por **eso te digo por que a esta altura yo se ya hacer las cosas (22)**, es en el primer año en que te guían te dicen como es, de que forma, como hacer valer tus derechos

A en cuanto a opinar sobre instancias como para opinar sobre el programa, sobre como esta funcionando y de esa manera influir en las cosas

**B no... nadie te pregunta nada ósea el apoyó ase su trabajo, en ese tema como que es delicado para que ellos se metan (23)**, comprometan su trabajo

A y ¿habian instancias de crítica o lo vio necesario en el momento, criticar algunas cosas?

B no, ahora que la persona no esta me di cuenta de eso o sea una de repente cuando están las personas al lado no ve mas allá, pero antes no. Pero igual un año para 5 años que esta participando es poco. O sea ahora tu ves al apoyo solamente cuando vas con una derivación de hay mas allá no

A o sea posibilidades de influir en el programa cambiar un poco las practicas. Es poca

B la verdad es que no, n siquiera hemos preguntado eso.

A: hálbame de tí, tus datos personales. Tu nombre, tu edad, tu estado civil, ¿tienes hijos? ¿Con quienes vives?

## Entrevista

**Mujer menor de treinta años, usuaria del programa “Puente”.**

**Código: E.P.II**

A: Entrevistado(a)

B: Entrevistada(a)

A: háblame de ti, tus datos personales, tu edad, tu estado civil, ¿tienes hijos? ¿Con quienes vives?

B: tengo 26 años, soy soltera, tengo un hijo de ocho años y vivo de allegada con mis padres.

A: ¿Cuántas personas viven contigo?

B: en mi casa somos seis. Pero yo y mi hijo somos segunda familia.

A: ¿podrías decirme quienes son los demás?

B: somos mi papá, mi mamá, mi hermano, yo, mi hijo y una tía que vive también de allegada.

A: ¿tu experiencia en programas sociales cual es?

B: primera vez este año que accedo a un programa social. Bueno, y como ayuda que me han dado, entre al fosis como microempresaria y me gane un proyecto.

A: ¿Qué proyecto?

B: De panadería amasandería. Con el cual yo trabajo aquí en la casa. También accedí a vivienda a la que estoy postulando, que con un pequeño ahorro que te piden te dan la vivienda. Bueno también cursos que han hecho con la oficina de la mujer que los han hecho en la municipalidad y participe en un curso de repostería.

A: ¿Como fue que llegaste a este programa social?

B: por mi apoyo familiar que es la señora Roxana X del programa puente, me contacte con ella por medio de mi mama que tenia la evaluación CAS.

A: ¿cual es la tarea de ella?

B: **ella me va guiando en todos estos proyectos que han salido, me va informando en todas las visitas que se hacen aquí en mi casa. Ahí me va informando. (1)**

A: ¿tu relación con Roxana la tienes hasta hoy?

B: si.

A: cuéntame un poco sobre cuales son los beneficios que te ha traído el programa.

B: bueno lo que te conté y lo otro es salud que para mi hijo tengo salud gratis que me la da el estado, porque mi hijo también tiene un problema neurológico que está con tratamiento. Bueno y la ayuda monetaria que te da el programa puente. Ha y el subsidio familiar que no es mucho pero ayuda.

A: ¿Cómo evalúas tu participación en esto? ¿Cuál es el grado de compromiso que sentís con esto?

B: **bueno yo pienso que me ha servido harto para salir adelante, porque por lo menos en lo que es trabajo yo puedo trabajar bien aquí en la casa con los implementos que me pude compra. (2)** Porque yo por lo menos no podía acceder a eso. Con los beneficios que me dieron ahora puedo.

A: ¿en un sentido personal como evalúas esto? ¿Cómo evalúas esta ayuda?

B: una se siente más realizada al tener más ingresos.

A: ¿sientes que ha mejora tu vida a parte de la plata?

B: ...

A: por ejemplo me hablaste de que participaste en un programa en la oficina de la mujer.

B: claro, pero son programas de capacitación que te hacen. En el fosis nos hablaron del desarrollo personal para desenvolverse mejor en el ambiente.

A: ¿como mujer cual ha sido tu participación en este programa?

B: yo pienso que la participación que se ha dado es igual pa' hombres como pa' mujeres. Porque he visto igualdad entre los dos, no se hace mucha distinción porque una sea mujer. Iguales.

A: ¿como ves a las instituciones con que participas?

B: ...

A: ósea me refiero al municipio, al apoyo ¿como los ves tu?

B: **yo me siento bien porque se preocupan de uno, se preocupan de avisarte de los programas que están saliendo, de informarte de guiarte bien. De ir siguiendo paso a paso todo lo que tenía que hacer, yo evaluó súper bien todo lo que he obtenido. (3)**

A: Descríbeme cuales son tus tareas en el programa

B: más que nada uno se apoyo en el apoyo familiar que tiene, si yo tengo alguna duda o algo que necesito me dirijo directamente a ella o la llamo a la oficina. Siempre tengo acceso a ella. Por ejemplo ahora con el asunto de las matriculas, porque también me dan ese beneficio de pagar menos, un subsidio. Entonces al momento que yo necesitaba la señora Roxana me tenía todo listo.

A: ¿algún otro beneficio que no sea necesariamente material? ¿Qué cosas aprendiste como persona?

B: una se siente mas apoyada, se siente más realizada de saber que existen todos estos beneficios, que te ayuden.

A: ¿tienes alguna idea de cuales son tus derechos en el programa?

B: bueno en el programa puente te explican cuales son tus derechos que tu tienes cuando recién tu te inscribes. Incluso te entregan una libreta que salen todos los derechos y reuniones que vas teniendo. Tan solo con leer ese libro tu te das cuenta.

A: ¿y antes de acceder tenias conocimiento de alguno de esos derechos?

B: **Antes no sabía nada de que existía todo eso. O sea yo ahora me estoy dando cuanta de todos esos beneficios que existen. Como que una se siente más realizada y más apoyada, no se siente tan en el aire como antes. (4)**

A: me habías dicho que participaste en un programa de la oficina de la mujer, me gustaría que me hablaras de eso.

B: ahí son bien humanitarios, te explican bien, sin palabras tan raras que a veces tu vas un lado y no entiendes nada, aquí te dan el tiempo, te explican, te ayudan, bueno y como mujer... más el apoyo que uno tiene por los hijos, que te van ayudando más por los hijos.

A: ¿Conoces a alguien de los beneficiarios del programa?

B: la verdad es que no conozco a nadie mucho.

A: ¿tienes perspectivas de participar en otras cosas en el programa? ¿Te estas conectando con algunas personas o redes gracias al programa?

B: **claro me estoy conectando con la municipalidad ahora, porque ellos me dan la información, por ejemplo se que ahora en marzo llegan nuevos cursos de capacitación. Entonces ahí tengo que acercarme a ver si hay alguno que me interese para inscribirme. (5)**

A: ¿Tomaste el de repostería?

B: si.

A: ¿Qué otros habían? ¿Qué otros cursos te ofrecieron?

B: en ese momento habían varios: de costura, peluquería, pastelería, habían varios cursos. Y todos los años van llegando cursos nuevos por eso en febrero marzo hay que ir a ver los cursos que han llegado.

A: ¿y con la gente de los cursos no tienes contacto o algún tipo red que se este formando?

B: no, no conozco a nadie más que este participando en el puente.

A: bueno pensando en el programa, ¿que cosas mejorarías del programa? ¿Qué te gustaría que fuera distinto?

B: a lo mejor eso, que nos juntaran a todas las personas del apoyo familiar, que nos juntáramos y que nos diéramos ideas. Como eso porque no conozco a nadie que este en el puente más que yo.

A: ¿y le has manifestado esto a tu apoyo?

B: no, no.

A: ¿y has querido decirle algunas cosas a tu apoyo?

B: no la verdad es que nunca lo había pensado, igual falta más apego, por que uno siempre va allá, o sea no te vienen a ver mucho acá tampoco. No se po. Yo estaría dispuesta a ir si nos llaman.

A: ¿en que esferas a cambiado el hecho de participar en el programa puente?

B: en la salud, que puedo acceder a la salud gratis, gratuita e inmediata, no me van a hacer esperar tampoco, igual los medicamentos me los dan en el hospital, las hospitalizaciones también. Por ejemplo a mi hijo lo tuvieron que operar y no tuvo costo. Y toda la estadía fue sin costo, fue bien, fue bien atendido. En igualdad con todos los demás.

A: ¿evalúas bien entonces tu participación en el programa?

B: si po, en también a mi hijo le dan almuerzo en el colegio por el programa puente.

A: ¿conoces algún programa anexo al programa puente?

B: no ninguno.

A: ¿oportunidades laborales has tenido desde la inserción en el programa puente o gracias al programa puente?

B: no por ahora ninguna, pero de todas formas puede ser el fosis que me permite trabajar aquí en la casa, con la fabricación de empanadas.

## Entrevista

**Mujer menor de 30 años, usuaria del programa “Puente”**

**Código: E.P.III.**

A: Entrevistador(a)

B: Entrevistado(a)

A cuéntenos sobre sus datos generales, su edad su estado civil, si tiene hijos con quien vive.

B bueno, tengo cuatro hijos, pero con una sola que tiene 24 años. Yo tengo cuarenta y siete años.

A ¿vive con su hija alguien más?

B no solo las dos y nadie más

A ¿Usted vota? ¿Esta inscrita en los registros electorales?

B Sí. Creo que es importante elegir quien nos gobierna.

A cuénteme ¿usted que beneficios tiene con el programa Puente, salud vivienda?

B vivienda, por ser ahora yo junte los doscientos mil pesos con harto esfuerzo, los entregue a la municipalidad. Y me dijeron que este año, si Dios quiere me entregaban el departamento.

A ¿usted esta postulando al SERVIU antes o durante el programa puente?

B no desde que estoy en el programa puente.

A ya ok, y cuénteme ¿es primer programa social del que participa?

B si primera vez, por ser yo, cuando me inscribí al programa puente fue hace dos años atrás. Y de ahí yo tengo todos los beneficios que me han salido... **que me salio esa plata de los trescientos mil pesos para comprar mercadería, me salio un año y después me salio de nuevo, ahora en diciembre, hice el curso de nuevo para vender mercadería, es que yo vendo productos de aseo.**

(1)

A ¿aquí en su casa?

B si, y bueno puerta en puerta también voy a vender. Y mi hermana me ayuda, ella vive en el cerro mercedes, así que ella me ayuda y yo le paso unas moneditas.

A ¿que otros beneficios ha tenido a parte de los de vivienda?

B salud, **yo me veo en los consultorios y bueno ahí yo tengo tarjeta clase A, así que tengo todo gratis. Ahí me veo mis enfermedades, bueno yo soy hipertensa, tengo alto el colesterol, ahí me dan las pastillas, todas esas cosas.** (2)

A ¿esto tiene que ver con que usted este en el programa? ¿Qué haya mejorado la atención o que estado utilice los recursos del programa?

B si, harto me ha ayudado pertenecer al programa puente, porque yo digo que soy del programa puente y como que a uno la atienden mejor. Te atienden mejor, te dan los remedios y todo gratis. (3)

A ¿Cómo se informo del programa?

B porque una amiga mía se inscribió en el programa Puente, una vecina mía, y después vino a vernos la visitadora acá. Ahí me inscribieron a mí.

A entonces ¿Usted supo mediante su vecina y vinieron a verla directamente acá?

B sí claro. La visitadora llegó acá y me inscribieron y todo

A ¿ella es su apoyo todavía?

B no ahora tengo otro apoyo, la señorita macarena, ella es mi apoyo.

A ¿usted a participado en una actividad que se haya tenido que juntar con la comunidad, por ejemplo la junta de vecinos, una organización de base, un centro de madres?

B no, junta de vecinos no. **Por ser a nosotros una vez nos salio, otro proyecto, donde a nosotros nos dieron sesenta mil pesos, pero ellos nos compraron ollas, todas esas cosas que podíamos necesitar en la casa, y después nos llevaron a la playa, pero por la visitadora.** (4)

A. ¿pero esto dentro del mismo programa puente?

B sí exacto, dentro del mismo programa puente, pero aquí con la junta de vecinos u otras organizaciones, yo no tengo contacto.

A o sea ¿usted es primera vez que participa de un programa de gobierno?

B sí es primera vez, primera vez que yo participo

A ¿tampoco una instancia de trabajo comunitario ni nada de eso, como centro de madres?

B **no nada de eso, nunca he participado en nada, no me llama la atención.** (5)

A ¿hablemos un poco del apoyo que usted tiene o tuvo?

B la señorita macarena, ese es nuestro apoyo... porque antes nosotros teníamos a la señorita Roxana Echeverría.

A si usted nos pudiera describir de que se trata el programa, nos podría contar de que se trata el puente desde participa.

B nosotros **cuando nos salio el programa puente nos ofrecieron cursos. Ahí participamos de un programa de FOSIS, ahí nos hicieron un curso para que nosotros pudiéramos aprender a vender, para saber como llegar a la gente, como sacar las cuentas, etc.** (6)

A ¿Usted tomo en curso en especial?

B Sí po, fuimos a un curso de emprendimiento para que aprendiéramos esas cosas, porque yo, primera vez que vendo, pero igual po.

A ¿y como le ha ido?

B Bien gracias a dios, me he superado, por ser, eso me ha hecho mas grande, por que antes... yo antes no tenía para... Ahora me ayudaron harto, mi mami me apoyo. **Doy gracias a Dios por juntar mi platita para mi departamento, que gracias a dios me va a salir. Estoy bien por eso mismo, estoy súper agradecida del Puente. Porque ellos me ayudaron bastante, y el FOSIS también. Todo esto me ha ayudado a salir adelante, me ha hecho crecer. Por que por ello yo tengo lo que tengo, eso es lo mejor.** (7)

A. En ese sentido que usted me dice de salir adelante, ¿cree que esto ha tenido que ver con creer desde usted para salir adelante, desarrollar capacidades?

B **Claro, por que yo antes era muy tímida, antes llegar a la gente me costaba harto. Yo tengo 47 años pero me cuesta llegar a la gente. A nosotros nos enseñaron hartas cosas, teníamos que salir adelante aunque nos dijeran no. Teníamos que ir a golpear puertas igual.** (8)

A. ¿Y que otra cosas ha aprendido en este tiempo?

B Tener más personalidad, llegar a la gente, por ser, ser agradable para atender.

A. Y a nivel personal, ¿siente una mejora?

B Con la visitadora yo me desahogaba, por ser, yo le contaba que me costaba hablar, tener personalidad. Entonces siempre me ha costado eso, de cabra chica.

A. Y en este esfuerzo que usted ha hecho, esto de ser mujer, ¿lo siente como algo positivo?

B **Súper positivo, como mujer como todo, por que me siento valorizada, por que pucha... no tengo palabras para agradecer todo esto que me han dado, ahora yo vendo, tengo mi plata, compro las cosas que yo quiero, compro mercadería, así voy renovando, tengo para comer lo que yo quiera.** (9).

A Si bien usted evalúa bien el programa y tiene un montón de cosas positivas para usted, ¿que cosas mejoraría en la participación que usted ha tenido?, o sea, las cosas que usted ha estado haciendo, ¿que cosas mejoraría como programa?

B Bueno es que a mi me ha dado tanto apoyo, que... no se que podría... por ser... lo que estoy esperando es mi departamento para tener un negocio. Para tener más... para sentirme realizada, o tener un puestecito, tener más mercadería, por ser, yo vendo harto, es que no se que podría pedir aparte.

A Respecto a lo que usted tiene que realizar en el programa, ¿cuales son sus tareas? ¿Como se dio el programa?

B Cuando nos llamaron y teníamos que ir a estudiar, por ser, ellos nos decían "tiene que estar 10 días aquí, viniendo toda los días de tres a cinco" una tenía que estar ahí, estar a la hora y escuchar lo que le decían, lo que te enseñaban. Y estar los diez días yendo, ser responsable.

A ¿Que temas le enseñaban?

B Nos hacían hacer cosas que... nos hacían juegos... sacar cuentas, contar, hablar, conversar, esas cosas.

A ¿cuantas personas participaban?

B En el curso que yo estaba éramos como 18 o 20.

A ¿Usted se siguió relacionando con estas personas luego de realizado el curso?

B no, de repente me encuentro con las personas y las saludo, converso con ellas pero no tengo contacto con ellas. Con las que tengo contacto son con mis vecinas.

A ¿Que más hacía con esta persona que le prestaba apoyo?

B **Ella nos informaba que teníamos que ir al curso, lo que teníamos que hablar cuando vamos a la mesa técnica. Ellos nos dijeron lo que teníamos que hablar, por ejemplo si nosotros queríamos vender productos de aseo** (10), y para eso tenía que sacar el permiso provisor, que ahora no lo he sacado po que gracias a dios no he tenido problemas con los carabineros, pero tengo

que ir a la municipalidad para hablar sobre el tema, el otro año lo saque sí. Pero este año no lo he sacado, así que tengo que ir a pagar el permiso.

A El programa tiene hartos beneficios, ¿a usted siempre le ofrecían las cosas que podría hacer?, ¿o tenía donde elegir, tenía algún tipo de opinión sobre la elección?

**B podíamos elegir, por ejemplo si quería lavar y comprarme una lavadora, ellos nos hacían elegir a nosotros si queríamos hacer pan o cualquier cosa, nosotros teníamos que elegir que cosa hacer. (11)**

A ¿Entonces a usted le daban la posibilidad de elegir entre algunas cosas, pero no tenía otras opciones u opiniones respecto de lo que tenía que hacer? O sea si usted pudiera tener otra idea y usted plantearla, ¿se le daba la oportunidad?

**B si, a uno le dieron odas las oportunidades para elegir hacer lo que quiera, todas, todas, todas, si yo quería hacer esto lo hacia. (12)**

A Desde el trabajo en el programa, usted me decía que no había una instancia de organización entre los participantes del programa... no había una instancia donde usted se pudiera asociar con otras personas para por ejemplo hacer una empresa, o hacer algo el conjunto, era más individual la cosa.

B si, individual.

A en relación a eso, ¿que opinión tiene obre organizarse con más personas? ¿Sería positivo?

B Si, debe ser positivo, pero es que lo que pasa es que puede haber problemas, porque hay gente que es más vivaracha que uno, por ser a mi me harían tonta. Yo creo que al tratar con otra gente, tiene que ser alguien con mucha confianza.

A Quizás no necesariamente para hacer un negocio, sino para realizar otro tipo de actividades, por ejemplo actividades que vayan en beneficiosa de usted, como accediendo a otros servicios

B no, yo siempre he trabajado sola, a mí nunca me han dicho eso

A ¿como evalúa esto de trabajar sola, individualmente?

B Si, para mí sí, porque hay que tener confianza con la otra persona. Por ser cuando es familiar de uno es diferente, cuando es otra persona es complicado.

A Quizás esto tiene que ver con el sentido de solidaridad que hay entre las personas

B Si po, no todas las personas son iguales, hay de todo aquí. Hay gente que puede ser derecha contigo y otras que no. Por mi parte yo me asociaría con otras personas, pero es que yo soy confiada, pero a mí me han estafado tantas veces que ya perdí la confianza.

A Usted ya lleva tres años en el programa, ha aprendido hartas cosas, ha mejorado, va a tener su casa, en que términos podría evaluarlo más allá de los beneficios

B La gente que estaba conmigo, que ha sido mi apoyo, los profesores que hemos tenido, gente muy comprensiva, que nos conversan, que nos pide opiniones, ellos nos ayudan

A imagine usted que mañana termina el Puente, ¿usted se siente preparada para seguir saliendo adelante sola?

**B No, no estoy tan preparada, por que el Puente también me ayuda con plata. Igual lo echaría de menos. (13)**

A. Pero ¿usted se siente capacitada para trabajar sola?

**B Pero igual yo ahora me puedo tirar sola a vender mis cosas, porque ya aprendí, o utilizando otras cosas o beneficios del gobierno. (14)**

A En relación por ejemplo a los servicios de salud, ¿antes del Puente nota alguna diferencia, o ha sido igual?

B En ese sentido no ha habido mucha diferencia.

A ahora que esta en el Puente, ¿el área que más trabaja usted es el área laboral?

B Si, y el subsidio.

A ¿como siente usted que sus derechos son recocidos participando en el programa?

B Bueno, súper bueno, porque antes no tenía derecho a nada... ahora voy a la municipalidad, y si quiero ago ellos me escuchan, me ayudan. En cambio antes, no tenía todo ese apoyo. Por ejemplo ahora voy a sacar carné de identidad y ellos me dan un papel que me permite sacarlo por quinientos pesos.

A para una persona que no participa en el programa, y tiene que hacer los mismos tramites, usted cree que se le dificulta más realizar las mismas gestiones que usted que están en el Puente.

**B si po, estar en el programa te salva. Mi hermana por ejemplo, que tiene bajo recursos le ha costado harto. (15)**

A ¿Le ha costado que?

B Le ha costado inscribirse en el plan Puente, ella igual necesita y se ha tratado de inscribir y no le ha salido nada. Para mí que yo tuve suerte.

A ¿Usted sabía como funcionaba el programa antes que viniera el apoyo a su casa?

B No tenía idea.

A ¿que sabía de acceder a los servicios básicos?

B no tenía idea como acceder a los servicios básicos.

A ¿Como usted evalúa la acción del gobierno, y con este programa en general?

B Bueno, el gobierno esta bueno, por ayudar a gente que más necesita, la gente que menos recursos tiene. Ha dado harta ayuda a gente que no tiene, y hay harta gente que ha salido favorecida. Como en todo, hay cosas malas también, por ser la delincuencia, pero eso es cuento aparte, pero de que estamos mejor, estamos mejor.

A Si bien usted tiene derechos, hay una contraparte que son los deberes, ¿usted tiene alguna idea de la responsabilidad que tiene como ciudadano?

B Crecer, ser más amable con la gente, ser más responsable, hay hartas cosas.

A Y este gobierno, ¿cree que fomenta los deberes, o tiene más que ver con la responsabilidad de uno?

B Yo creo que es de uno po, hay gente que toma esto y la gente no lo valoriza, la gente vende todo por droga o trago. Hay gente que ha comprado materiales, con la plata del Puente, y después las vende para drogas, pero esa gente ya esta enviada, ya no hay remedio para esa gente. En cambio hay otros que lo valorizan y tratan de salir adelante, tener otros proyectos

A ¿Usted siente que tiene espacio para participar de la vida publica, del estado chileno?

B Me gustaría que hubiera más participación. Me gustaría que me ayudaran a hacer más actividades para uno, yo no tengo ninguna actividad en estos momentos, no tengo nada que ver con la junta de vecinos. Por ser la junta de vecinos saca a la gente de paseo, pero yo no tengo eso, a mi me gustaría meterme en algo que me diera alguna actividad.

A Entonces ¿cree que faltan espacios para vincularse con los vecinos, las organizaciones comunales, que se articulen entre todos y hagan algo?

B Por ejemplo cuando me informaron sobre la entrega del departamento fuimos a una reunión, ahí nos dijeron que en los departamentos íbamos a hacer cosas, como una junta de vecinos, ojala que hagan eso y que la gente sea más unida.

A ¿Entonces estaría dispuesta a participar?

B Si, me gusta ser comunicativa con la gente, me gusta participar. Eso si, soy poco habladora pero me gusta participar. Si yo puedo ayudar a alguien que esta mal lo hago. No tengo envidia.

A. Y usted, ¿promociona este programa con otras personas?

B Si po, a toda la gente que yo conozco y gente que no le ha salido el programa yo les digo “inscríbete, esto es bueno, a mi me ha ayudado mucho”, incluso a mi hermana yo le he dicho: “exijan”, pero mi hermana no se mueve mucho.

A Ahora que esa participando, ¿ha tenido que tener más contacto con la municipalidad?

B Si, por que antes ni conocía la municipalidad.

A. Para acceder a estos beneficios, ¿que tiene que ver su propio esfuerzo? ¿O es el acompañamiento el que siempre tiene que venir a verla?

B Yo también voy para allá y me acerco a ellos, cuando necesito papeles voy para allá y lo tramite.

A ¿Que cosas usted le demanda al apoyo?

B Papeles, cuando necesitaba el carnet de identidad.

A ¿Se siente más participe de las dinámicas de participar en las políticas sociales del gobierno?

B Si po, y ahora, por ser, nos van a llamar a una reunión por el departamento propio.

A. Y esto de estar constantemente relacionándose con personas, el tener que hacer trámites y acercarse a las instituciones, ¿ha repercutido en su vida? ¿Cómo?

B Si, por que yo antes era vergonzosa. Yo antes no tenía nada de ayuda y ahora estoy súper agradecida por que me siento bien.

A ¿Había pensado antes de entrar al Puente en tener, por ejemplo, un departamento propio?

B No, no lo había pensado. No tenía pensado estar en mi propio departamento.

A ¿Usted cree que hay alguna diferencia entre hombres y mujeres que participan en el programa?

B No, depende de uno, es una la que va creciendo, tanto hombres como mujeres. Si uno quiere crecer, crece. Si uno no quiere aprovechar las oportunidades que le dan en la vida las aprovecha.

A ¿Que piensa de ser mujer en Chile? ¿De ser mujer y acceder a los beneficios del gobierno?

B creo que a las mujeres las favorecen más, las ayudan más e todos los casos. La escuchan, ahora son las mujeres las que la llevan.

A ¿Ve garantizado los derechos de las personas en este gobierno?,

B Si, veo garantizado los derechos en este gobierno.

A ¿Ve ciertas diferencias?

**B Tiene que haber ciertas diferencias, porque hay gente que necesita realmente, hay otra gente que se aprovecha, hay gente que necesita realmente una vivienda. (16)**