



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales  
Escuela de Trabajo Social

**“SISTEMATIZACION DE LOS REGRISTROS DE LAS  
EXPERIENCIAS RESPECTO A LA ORGANIZACION  
SOLIDARIA REALIZADA DESDE LAS UNIDADES  
VECINALES DE LA COMUNA DE QUILLOTA”**

INFORME FINAL DE SEMINARIO DE TITULO PARA OPTAR AL GRADO ACADEMICO  
DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y EL TITULO PROFESIONAL DE ASISTENTE  
SOCIAL

**ALUMNAS:** PAULETTE CATRILEO VARAS  
GEORGINA LOBOS QUINTEROS  
JAVIERA PACHECO SEGUEL

**PROF. GUIA:** MARIA TERESA SANCHEZ A.

2014

## **ABSTRACT**

<b>Seminario de Título</b>	<b>Sistematización de los registros de las experiencias respecto a la Organización Solidaria realizada desde las Unidades Vecinales de la comuna de Quillota</b>
<b>Institución Patrocinante</b>	Programa BanAmor, Ilustre Municipalidad de Quillota.
<b>Profesora Guía</b>	Sra. María Teresa Sánchez Alen.
<b>Equipo Seminarista</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paulette Catrileo Varas.</li><li>• Georgina Lobos Quinteros.</li><li>• Javiera Pacheco Seguel.</li></ul>
<b>Año Académico</b>	2014.

**Fuente: Equipo Seminarista,2014.**

El Presente Seminario de Título tiene por finalidad realizar una Sistematización de las Unidades Vecinales de la Comuna de Quillota, a través de los registros existentes en la Institución Patrocinante Banamor, durante los años 2011 – 2014. Estos se componen por los Compendios de Prácticas, Seminario de Título, y por Registros Propios de la Institución. Además, se sumarán los resultados del levantamiento de información del presente Estudio, para que en su conjunto, se pueda ordenar a las Unidades Vecinales según sea su correspondiente estado de Organización Solidaria.

La relevancia de este trabajo radica primordialmente en conocer los Estados de Solidaridad de las Unidades Vecinales de la Comuna de Quillota, para que con ello, las futuras intervenciones que provengan desde el Programa Banamor sean realizados en base a este conocimiento, y puedan ser focalizados según sea la realidad y la necesidad de cada territorio.

De este modo, esta información permitirá comprender las ventajas y desventajas que posee cada Unidad Vecinal, conociendo las fortalezas de aquellas que se encuentren más avanzadas en cuanto a la Temática de la Organización Solidaria al interior de su comunidad, y considerándolas como patrones a seguir en aquellas que necesiten de mayor apoyo en cuanto a su formas de planificación.

### **1- Antecedentes Conceptuales:**

El Presente Seminario de Título es sustentado por los siguientes Antecedentes Conceptuales:

- Solidaridad
- Capital Social y Participación
- Organización Solidaria
- Agente Solidario

### **2- Objetivo General:**

*“Sistematizar los registros sobre la organización solidaria de las Unidades Vecinales, durante el periodo 2011 y 2014 de la Comuna de Quillota”*

### **3- Resultados y Conclusiones.**

A partir del Proceso de Sistematización realizada en las Unidades Vecinales de la Comuna de Quillota fue posible obtener los siguientes resultados:

#### **•CLASIFICACION DE LAS UNIDADES VECINALES SEGÚN SU ESTADO DE SOLIDARIDAD.**

Lo anterior permite el orden y la actualización de las Unidades Vecinales que componen la comuna, determinando según una matriz de fases como es el Estado de Solidaridad, y comparando dichas realidades durante los

períodos de tiempo 2011 - 2014. Con ello, se determinan cuales Unidades muestran avances y cuáles de ellas han retrocedido, de manera de identificar sus falencias y los puntos de acción que guíen las futuras intervenciones por parte del Programa Banamor.

- **MODIFICACION DEL CONCEPTO DE AGENTE SOLIDARIO.**

Dicho concepto se modifica con la finalidad de que dentro de las Unidades Vecinales se reconozca, y a su vez, sea entendida la responsabilidad que conlleva este concepto por un grupo de personas más allá de que recaiga en una sola persona.

Los beneficios de reconocer como Agente Solidario a estos grupos de vecinos, radica principalmente en aportar ideas a la Organización Solidaria desde diferentes perspectivas que en su conjunto logren crear una propuesta que de soluciones a las problemáticas de la comunidad. Las decisiones se darán basadas a una elección democrática, lo que evitaría los intereses personales ante situaciones que afectaran a algún miembro perteneciente al grupo de vecinos reconocidos como posible Agente Solidario.

- **LOGRAR VISUALIZAR LAS DIFICULTADES DE VINCULACION EXISTENTES ENTRE EL PROGRAMA BANAMOR Y LAS UNIDADES VECINALES.**

A través de los resultados obtenidos en la Sistematización, se logran visualizar las principales dificultades existentes en las Unidades Vecinales en cuanto a la Organización Solidaria, donde su principal lineamiento radica en vincularlas al Programa Banamor, para realizar un trabajo coordinado y permanente.

Para lo anterior, se presenta una Propuesta de Trabajo enfocada al Programa Banamor, la cual considera las líneas de acción Vinculación y Trabajo Permanente, así como también la reconceptualización del concepto Agente Solidario.

## **INDICE TEMATICO**

Capítulo N°1: Contextos	<b>8</b>
• Contexto Político	<b>10</b>
• Contexto Territorial	<b>11</b>
• Contexto Institucional	<b>15</b>
• Contexto Temático	<b>27</b>
Capítulo N°2: Marco de Referencia	<b>29</b>
• Economía Solidaria	<b>32</b>
• Solidaridad	<b>39</b>
• Organización Solidaria	<b>42</b>
• Organización Comunitaria	<b>44</b>
• Capital Social	<b>47</b>
• Participación en la Comunidad	<b>52</b>
• Estados de Solidaridad	<b>54</b>
• Agente Solidario	<b>56</b>
• Territorios	<b>57</b>
Capítulo N°3: Marco Metodológico	<b>59</b>
• Fundamentación Metodológica	<b>62</b>
• Problemática	<b>63</b>
• Pregunta de Investigación	<b>63</b>
• Objetivos de la Investigación	<b>63</b>
• Operacionalización de Variables	<b>64</b>
• Tipo de Investigación	<b>66</b>

• Universo	<b>67</b>
• Estrategias de Recolección de datos	<b>67</b>
• Plan de Análisis de datos	<b>68</b>
• Triangulación de datos para análisis	<b>69</b>
Capítulo N°4: Levantamiento de Información y Resultados obtenidos	<b>70</b>
• Resultados de Sistematización	<b>72</b>
- Primer Objetivo Específico	<b>72</b>
- Fortalezas y Debilidades del análisis de los resultados	<b>98</b>
- Segundo Objetivo Específico	<b>99</b>
- Fortalezas y Debilidades del análisis de los resultados	<b>104</b>
- Tercer Objetivo Específico	<b>105</b>
- Fortalezas y Debilidades del análisis de los resultados	<b>111</b>
• Fortalezas y Debilidades del análisis del levantamiento de datos	<b>112</b>
• Propuesta de Mejora para el Programa Banamor en el trabajo territorial con las Unidades Vecinales de la comuna de Quillota	<b>114</b>
Capítulo N°5: Conclusiones	<b>130</b>
• Conclusiones respecto a los Resultados	<b>132</b>
• Conclusiones Metodológicas	<b>134</b>
• Conclusiones desde el Trabajo Social	<b>136</b>
• Conclusiones en torno al Trabajo en Equipo	<b>138</b>

<b>Bibliografía</b>	<b>141</b>
<b>Anexos</b>	<b>143</b>

INDICE DE MAPAS, TABLAS Y GRAFICOS

Capítulo N°1

- Mapa N°1: Unidades Vecinales de Quillota **13**
- Mapa N°2: Unidades Vecinales Rurales de Quillota **14**

Capítulo N°2

- Mapa Conceptual N°1: Marco de Referencia **30**

Capítulo N°3

- Mapa Conceptual N°2: Estructura del Plan de Trabajo **60**
- Mapa Conceptual N°3: Investigación Diagnóstica **61**

Capítulo N°4

- Mapa N°3: Organización Solidaria Unidades Vecinales Urbanas y Rurales 2011-2013 **73**
- Tabla N°1: Matriz de Sistematización de los Estados Solidarios correspondiente a los años 2011-2013 **75**

- Tabla N°2: Información de la Organización Solidaria en las Unidades Vecinales años 2011-2013 **80**
- Mapa N°4: Organización Solidaria Unidades Vecinales Urbanas y Rurales 2014 **84**
- Gráfico N°1: Actividades Solidarias realizadas por las Unidades Vecinales **86**
- Gráfico N°2: Organización de las actividades solidarias en las Unidades Vecinales **88**
- Tabla N°3: Información de la Organización Solidaria en las Unidades Vecinales año 2014 **90**
- Tabla N°4: Cuadro comparativo de los Estados de Solidaridad en las Unidades Vecinales entre los años 2011-2014 **94**
- Gráfico N°3: Existencia de Agentes Solidarios en las Unidades Vecinales **99**
- Gráfico N°4: Conocimiento del Programa Banamor **105**
- Gráfico N°5: Trabajo con el Programa Banamor **107**
- Gráfico N°6: Vinculación con el Programa Banamor **108**
- Tabla N°5: Matriz correspondiente a Objetivo Específico N°1. Proyecto N°1 **119**
- Tabla N°6: Matriz correspondiente a Objetivo Específico N°2. Proyecto N°1 **121**
- Tabla N°7: Matriz correspondiente a Objetivo Específico N°1. Proyecto N°2 **128**
- Tabla N°8: Matriz correspondiente a Objetivo Específico N°2. Proyecto N°2 **129**



# Capítulo I

## Contextos

## **Presentación**

En el presente apartado se darán a conocer los cuatro contextos que enmarcan el Seminario de Título. A continuación se enunciará cada contexto, con su principal finalidad.

El primero corresponde al **Contexto Político**, el cual hace referencia a los aspectos que sustentan la existencia de "Juntos por un Quillota más solidario", proyecto perteneciente al Programa Banamor, institución en la cual se realiza el Seminario de Título.

Posteriormente, se desarrollará el **Contexto Territorial**, el cual está referido a la ubicación física y geográfica de la Institución Patrocinante, como también a la información referente al territorio de la comuna de Quillota.

En tercer lugar se encuentra el **Contexto Institucional**, el cual trata aspectos referidos a la identificación del Programa Banamor; su trabajo se enmarca dentro de la Ilustre Municipalidad de Quillota.

Además, se desarrollarán antecedentes importantes de la institución como los objetivos y los lineamientos de trabajo, así como aspectos estructurales de ésta.

Por último, se desarrolla el **Contexto Temático**, en el cual se encuentra la finalidad de éste Seminario de Título, el cual será desarrollado en profundidad dentro de los próximos capítulos.

## **I- Contexto Político**

El **Banco del Amor**, es una institución pública dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), específicamente del área Promoción Social de la Ilustre Municipal de Quillota.

La Institución BANAMOR, en el cual se lleva a cabo el proyecto “Juntos por un Quillota más Solidario”, tiene la particularidad de ser una iniciativa propia de la Ilustre Municipalidad de Quillota, al ser de carácter local, es decir, sólo es implementada por dicha comuna.

El programa “Juntos por un Quillota más Solidario” se encuentra inserto en las Unidades de trabajo de BANAMOR; “Unidad de Cultura Solidaria”, con el objeto de buscar generar una promoción del valor de la solidaridad; para esto se es necesario identificar a los líderes de la comunidad que favorezcan este valor.

Tanto la Unidad de Trabajo, como el "Proyecto Juntos por un Quillota más Solidario", encuentran su origen y su razón de trabajo en las políticas locales, realizadas por la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), quien se encarga de administrar las diferentes instancias de desarrollo social de la comuna; éstas se encuentran señaladas en el Plan de Desarrollo Comunal de Quillota (PLADECO), siendo éste el principal instrumento de planificación y gestión con el que cuenta la organización municipal. Su propósito es contribuir a una administración eficiente de la Comuna, y promover iniciativas y proyectos destinados a impulsar el progreso económico social y cultural de sus habitantes.

Los lineamientos de trabajo de esta institución se desarrollan a partir de la Misión y Visión creados por PLADECO, siendo éstos los siguientes:

- ❖ **Misión:** Soñar, diseñar, gestionar y construir participativamente una comuna humana, saludable e innovadora.
- ❖ **Visión:** En 2017, Quillota es una comuna más humana, saludable e innovadora.

Lo anterior tiene directa relación entre las acciones que se están realizando y llevando a cabo de parte de la Municipalidad, por lo que el proyecto “Juntos por un Quillota más Solidario” es una de las acciones que se desarrolla bajo el alero de la política de la comuna. A través de este proyecto, se trata de empoderar a la comunidad, para que a partir de ella, puedan generarse agentes activos en la solución de sus problemáticas, desarrollando procesos en los cuales se logren identificar a los líderes de los distintos territorios de la comuna, y potenciarlos como articuladores de redes que cooperan en beneficio de la Comunidad.

Lo anterior pretende que las personas asuman un rol de actores sociales, que mediante un trabajo mancomunado de los miembros, puedan mejorar la situación que afecte tanto a ellos como a sus territorios.

Para lograr los objetivos de la Municipalidad, deben ser los propios habitantes quienes internalicen el eslogan “Comuna Humana, Saludable e Innovadora”, llevándolo a cabo mediante acciones concretas que fomenten la Solidaridad en la Comunidad.

## **II- Contexto Territorial**

En el presente apartado, se identifican los datos relevantes a la ubicación del Programa BANAMOR, como también información referente al territorio de la comuna de Quillota, siendo la localidad de acción e intervención de la Institución Patrocinante.

### **1. Contexto Territorial de la comuna de Quillota**

La comuna de Quillota, pertenece a la Región de Valparaíso y es capital de la Provincia de Quillota, la cual se compone por las siguientes comunas: Quillota, La Cruz, La Calera, Nogales, Hijuelas, Limache y Olmué. La superficie total de la comuna alcanza los 302 km<sup>2</sup>, lo que representa un 1,8% de la superficie total de la Región.

Geográficamente, se localiza entre los 32°52' de latitud Sur, y los 71°14' de longitud Oeste. Pertenece al Distrito Electoral N° 10 y a la 5ª Circunscripción Senatorial Quinta Interior.

La ciudad limita al norte con la Comuna de la Cruz; al Sur con las calles Serrano y Ariztía; al Este con el Camino Internacional, Ruta 60 CH; y al Oeste con la Rivera oriente del Río Aconcagua.

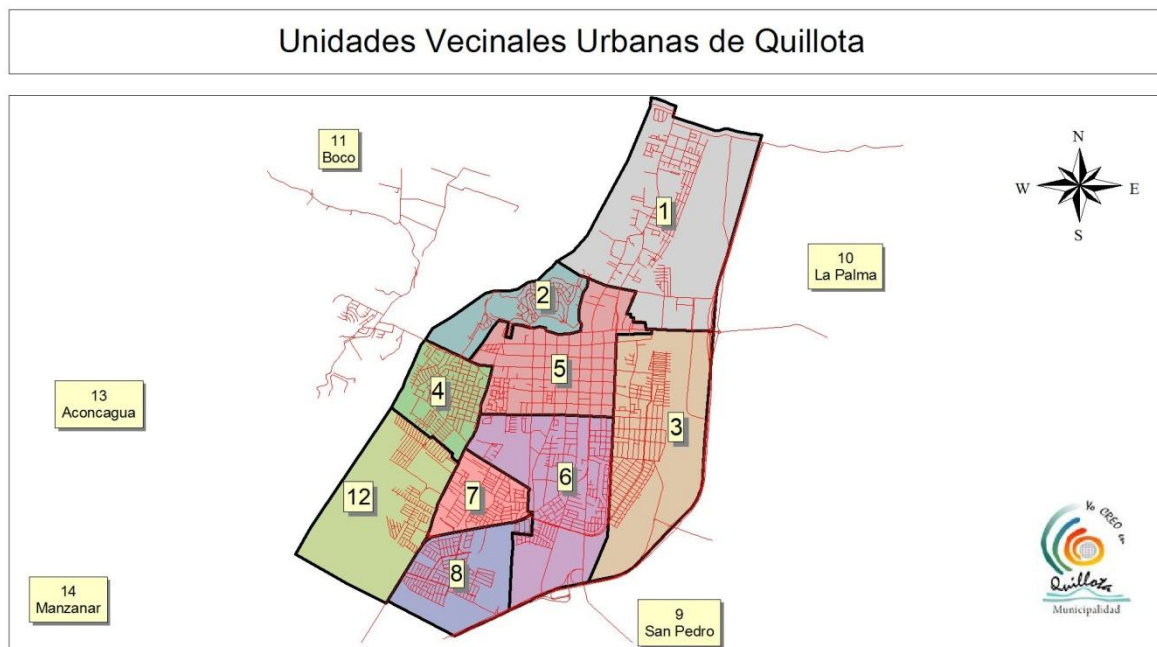
### **1.1 Territorialización de la Ciudad de Quillota**

La división territorial de la ciudad considera la existencia de Catorce Sectores (nueve urbanos y cinco rurales), en cada uno de los cuales están constituidas una o más mesas Territoriales, en la que participan dirigentes de las Juntas de Vecinos y demás organizaciones funcionales y territoriales.

### **1.2 Unidades Vecinales Urbanas de Quillota.**

El Territorio Urbano es conformado por nueve Unidades Vecinales, las cuales corresponden a Quillota Urbano Norte, Mayaca, Quillota Urbano Este, El Bajío, Quillota Centro, O'Higgins Sur, La Said, El Sendero, y Quillota Urbano Sur.

- Mapa N°1: Unidades Vecinales Urbanas de Quillota.

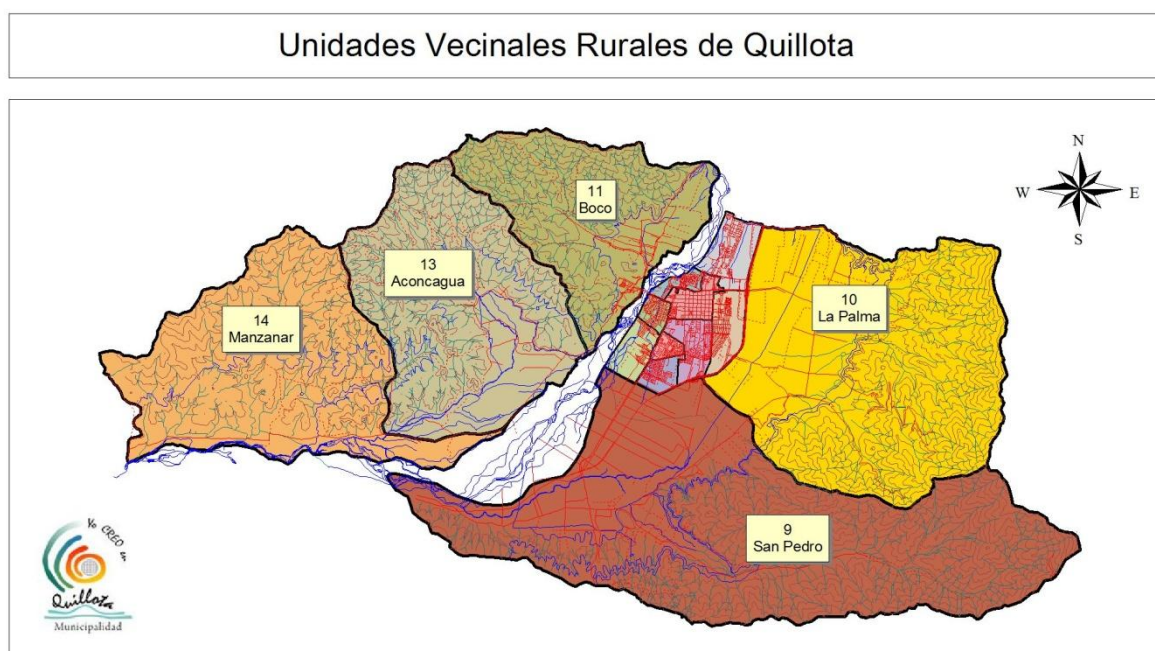


Fuente: Unidades Vecinales 2011, Dirección de Desarrollo Comunitario, Área de Participación social Comunitaria, I. Municipalidad de Quillota.

### 1.3 Unidades Vecinales Rurales de Quillota

El Territorio Rural está compuesto por cinco Unidades Vecinales, las cuales son: San Pedro, La Palma, Boco, Aconcagua, y Manzanar.

- Mapa N°2: Unidades Vecinales Rurales de Quillota.



Fuente: Unidades Vecinales 2011, Dirección de Desarrollo Comunitario, Área de Participación social Comunitaria, I. Municipalidad de Quillota.

## 2. Contexto Territorial de BANAMOR

### Ubicación Geográfica

Actualmente se encuentra ubicada en Calle La Concepción, N°877, Quillota.

### Cobertura

Atiende a una población total aproximada de 73.500 habitantes, de los cuales un 85% corresponde a zona urbana, mientras que un 15% a zona rural.

### **Radio de Acción**

Corresponde a un perímetro de 302 kilómetros cuadrados. El cual comienza desde el paradero N° 8 norte y finaliza al llegar al sector de Tabolango por el sector poniente.

### **Infraestructura**

La Institución se ubica en las dependencias del ex colegio Valle de Quillota, donde también es utilizado como albergue para personas en situación de calle de la comuna. Cuenta con cuatro oficinas para profesionales, coordinadores, estudiantes seminaristas y en prácticas; oficina de atención de público, sala de reuniones, dos baños, cocina – comedor, habitación utilizada para ropería y tres bodegas.

Fuente: Equipo Seminarista, 2014.

### **III- Contexto Institucional**

El siguiente apartado es el cual corresponde al Contexto Institucional donde se realiza el Seminario de Título, cuya institución patrocinante es el Banco Solidario Banamor, el cual pertenece a la Ilustre Municipalidad de Quillota.

Desde el Municipio se desprende la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), quien a su vez se divide en diferentes áreas de atención. Es dentro del área asistencialista y promocional donde se desarrolla Banamor, el cual tiene como objetivo *“Promover el valor de la Solidaridad para contribuir hacia la transformación de una sociedad más justa y humana”*

## 1- IDENTIFICACION DE LA INSTITUCION.

### 1.1 Ilustre Municipalidad de Quillota.

- **Nombre:** Ilustre Municipalidad de Quillota.
- **Dirección:** Calle Maipú N° 330, Quillota.
- **Antecedentes de la Institución:**

La Ilustre Municipalidad de Quillota, ubicada en calle Maipú N°330, se encuentra regulada por la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades N°18.695, según la cual define a la Municipalidad como: "Una Corporación Autónoma de Derecho Público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, a quien corresponde la administración de una comuna o agrupación de comunas, y cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de ésta".<sup>1</sup>

En el año 2000, se crea la Unidad Administrativa Municipal, como una instancia de coordinación entre los diferentes departamentos y oficinas de la corporación. Se plantea en primera instancia la realización de una reestructuración profunda de la Municipalidad, con el fin de proporcionar un servicio acorde a los cambios estructurales del país y la comuna; es así como la Misión de la Municipalidad se enmarca en "Contribuir al desarrollo de Quillota como comuna saludable, fortaleciendo institucionalmente al Municipio, de manera que sea capaz de gestionar servicios de calidad para toda la comunidad y promover el desarrollo social, territorial y económico de la comuna, monitoreando en forma permanente el cumplimiento de los objetivos tanto de su rol gestor como de su rol promotor".

A su vez, se plantean roles que permiten el desarrollo de la misión institucional, tales como:

---

<sup>1</sup> República de Chile, Ley 18.695. Orgánica Constitucional de las Municipalidades. Biblioteca del Congreso 03 de Agosto del 2002.

- **Rol de Gestor de Servicios:** El municipio debe enfatizar la calidad de éstos y preocuparse de que sean entregados en forma eficiente, oportuna, equitativa, coordinada, sin discriminación y con una visión que considere a la persona como foco principal de atención.
- **Rol de Promotor:** El cual tiene una responsabilidad de articular los principales proyectos de desarrollo comunal, tales como el Parque Tecnológico Industrial, el desarrollo de turismo, la diversificación de las actividades económicas, entre otros.

## **1.2 Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO)**

El Departamento **Dirección de Desarrollo Comunitario** proporciona servicios comunitarios a la población de Quillota, abordando tanto vertientes promocionales como asistenciales.

Posee como **Misión** “Co-construir participativamente con calidad un desarrollo comunitario centrado en las personas, promoviendo el ejercicio de los derechos y reduciendo las brechas de inequidad, actuando de manera integral y desde un enfoque territorial”.

Su **Visión** se centra en “Construir una comuna más humana que promueva la igualdad de oportunidades para el ejercicio efectivo, la ciudadanía, la solidaridad, el respeto por la dignidad humana y diversidad de los habitantes de la Comuna”.

Se preocupa de administrar y ejecutar los diferentes programas gubernamentales, que permiten que la comunidad pueda tener acceso a los beneficios que entrega el Gobierno. Además, se encarga de promover la participación y organización de la comunidad a través de diferentes instancias que les permitan trabajar por los sueños de su territorio.

DIDECO realiza las siguientes funciones:

- Proporcionar asesoramiento al Alcalde y al Consejo en la promoción del desarrollo comunitario.

- Prestar asesoría técnica a las organizaciones comunitarias, fomentar su desarrollo y legalización y promover su efectiva participación en el Municipio.
- Proponer y ejecutar dentro de su ámbito y cuando corresponda, medidas tendientes a materializar acciones relacionadas con salud pública, protección del medioambiente, educación y cultura, capacitación laboral, deporte y recreación, promoción del empleo, fomento productivo local y turismo.
- Proponer y ejecutar acciones relacionadas con la Asistencia Social.
- Proponer y ejecutar acciones para la promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

A su vez, DIDECO se encuentra dividido en las siguientes áreas:

- Área Laboral.
- Área Cultural.
- Área Promoción
- Área Asistencial.

Dentro de esta última área, se enmarcan los lineamientos de la Institución Banamor, la cual se describe de la siguiente manera:

### **1.3 BanAmor**

- **Nombre:** “Banco Solidario Banamor”
- **Dirección:** La Concepción, N° 877. Quillota.
- **Antecedentes de la Institución:**
  - **Antecedentes Históricos.**

El Banco Solidario, Banamor, fue creado por la Ilustre Municipalidad de Quillota, el 11 de Noviembre de 2003 y tiene entre sus principales objetivos promover el valor de la “solidaridad” para contribuir hacia la transformación de una sociedad más justa y humana, en donde “el ser como persona sea más valioso que el tener en lo material”. Banamor,

pretende traspasar la mecánica de instituciones que trabajan con capital económico a aquellas que lo hacen con capital humano. Lo anterior, buscando la rentabilidad humana de acciones conducentes al desarrollo de valores solidarios.

Así, se intermedia entre potenciales beneficiarios de asistencia social para el logro de estándares mínimos de calidad de vida y los actores voluntarios individuales y colectivos. En este sentido, se concentran necesidades y satisfactores determinados particularmente en un espacio y tiempo estipulado denominado BANAMOR, generándose un icono de trabajo social concreto que promueve valores humanos solidarios, estimulando y fortaleciendo el capital social. Al mismo tiempo, se favorece el mejoramiento en los estándares de calidad de vida y la inclusión social.

Banamor es una entidad pública sin fines de lucro dependiente de la Municipalidad de Quillota, que tiene como labor principal contribuir a la felicidad de las personas concretando en la realidad cotidiana el valor espiritual de la Solidaridad. Principalmente es la vía de expresión para manifestar los sentimientos solidarios de las personas que buscan la felicidad mediante la ayuda al prójimo; es la respuesta eficaz para quienes buscan canalizar su vocación por ayudar y no encontraban como y donde poder hacerlo.

Este departamento es una herramienta al servicio de la solidaridad, y de quienes sienten la inquietud de brindar ayuda y apoyo a quienes lo necesitan. En su proceso administrativo, Banamor aplica los conceptos de colocación y captación, igual que cualquier Banco tradicional.

La colocación consiste en entregar la ayuda captada a aquellas personas que la requieran. Al acto de depositar, es decir, de ayudar en Banamor, se le llama inversión, donde la Institución manifiesta la proporción de felicidad a la persona que ha contribuido, favoreciendo al valor de la Solidaridad.

La colocación en alimentos, es decir, la entrega de la ayuda por parte de Banamor a los beneficiarios, se prioriza a Instituciones que lo requieran, dejando la atención casuística, en caso de que se requiera atención de emergencia.

- **Estructura Organizacional**

**Principios Orientadores:** Banamor se enmarca dentro de los principios orientadores de la Solidaridad, como un valor espiritual e inherente a la naturaleza del ser humano que nos ayuda a construir una sociedad mejor, la cual se manifiesta en la colaboración permanente entre personas, donde el ser humano se inclina a sentirse unido a sus semejantes y que insta a servir a los demás. Asimismo, Banamor enfatiza en el principio de que “con la solidaridad se descubre la felicidad”, debido a que no solo se es feliz cuando se recibe, sino también cuando se da.

- **Política de la Institución**

La política en la que se enmarca la Institución, está orientada a proporcionar una intervención de carácter asistencial y promocional destinada a brindar protección social, la que en primera instancia da ayuda asistencial con la finalidad de dar soluciones a necesidades básicas. En su conjunto, se promueve la autovalencia, entendiéndose ésta como entregar motivación a los usuarios a tomar conciencia de su problemática, con el propósito de que el beneficio asuma un rol de participación activa, para que este logre contribuir y ser parte de su propio proceso de desarrollo integral.

- **Objetivos de la Institución:**

La Institución tiene como objetivo ***“Promover el valor de la Solidaridad hacia la transformación de una comuna más humana, a través de acciones en donde las personas puedan encontrar la felicidad mediante la ayuda a quienes más lo necesitan”.***

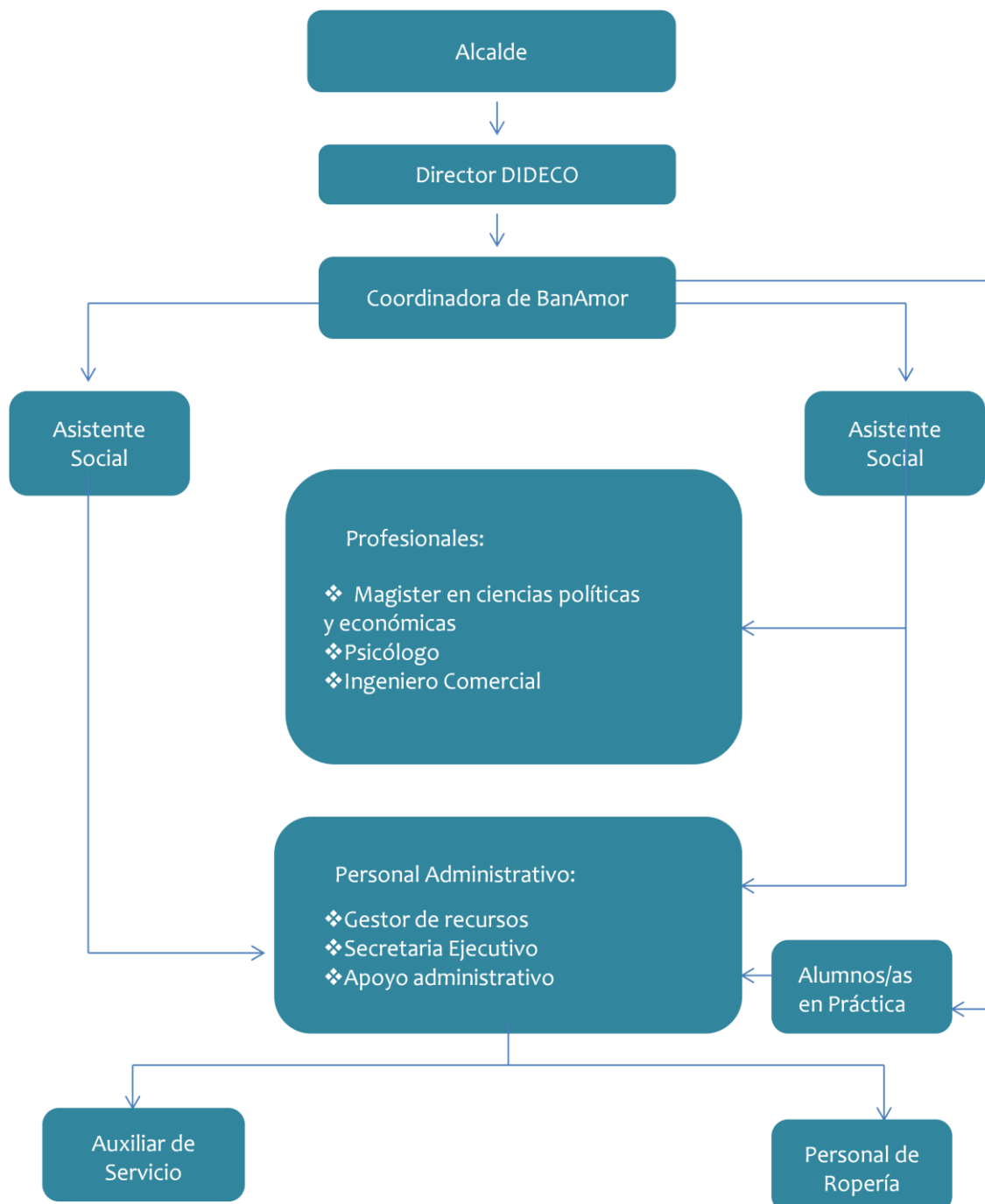
- **Funciones de la Institución**

Las principales funciones de la Institución son las siguientes:

- Recolección de información respecto a los servicios asistenciales voluntarios en oferta a las personas en situación de pobreza y exclusión social.
- Colocación de servicios asistenciales difundidos entre las organizaciones e instituciones públicas y privadas que se vinculan con la población objetivo.
- Administración de los beneficios de los programas asistenciales nacionales.
- Lanzamiento del proyecto y estrategia de posicionamiento.
- Talleres de capacitación de voluntarios.
- Asesoría para el desarrollo de sistema informático de administración del fondo de solidaridad (oferta y demanda).
- Reconocimiento público de actores voluntarios colectivos e individuales.

- **Organigrama Institucional.**

A continuación, se presenta el Organigrama de la Institución Patrocinante.



Fuente: Equipo Seminarista, 2014.

- **Unidades de la Institución.**

Banamor cuenta con unidades y prestaciones que permiten lograr los objetivos del Programa.

Dichas Unidades se precisarán a continuación:

- **Unidad de Becas y Trabajo Comunitario:** En esta unidad se entregan aportes en dinero tanto a estudiantes de Educación Superior, durante ocho meses, así como a estudiantes de establecimientos municipales, a los cuales se les entrega la ayuda semestralmente. Además en esta unidad se coordinan becas con Preuniversitarios de la comuna, tales como; Preuniversitario Pedro de Valdivia, CEPECH y PREUCV.

Todos los alumnos que obtienen las becas de Educación Superior deben realizar horas de trabajo comunitario, ya sea en instituciones de beneficencia (por ejemplo, hogares), en los territorios de la comuna o también en operativos solidarios.

- **Unidad de Responsabilidad Social Empresarial:** Esta Unidad inicia su funcionamiento el año 2012 y tiene como principal función lograr vínculos con empresas y captar recursos para la inversión de Proyectos de la Comuna de Quillota.

**Funciones Internas:** Creación de un banco de proyectos en distintos niveles de inversión (gran inversión - mega proyectos; inversión intermedia; pequeñas inversiones), para ser efectivo es necesario la coordinación con la red municipal y la comunidad.

**Funciones Externas:** Confección de listado de empresas con RSE y sus encargados o gerentes; además se categorizan sus intervenciones y los montos asociados.

A su vez, se encuentra la elaboración de calendario para visitas y presentación de proyectos.

- **Campañas Solidarias:** Esta Unidad está referida a la atención de casos por demanda espontánea o derivada por la red municipal. Su

finalidad es apoyar a las personas a levantar campañas solidarias con el fin de recolectar los recursos económicos o especies, según lo requerido. Generalmente, son necesidades de orden de salud, vivienda y otros temas, los cuales deben ser previamente evaluados. Específicamente, las campañas solidarias que se realizan son ventas de rifas, campañas radiales, bingos y eventos artísticos, entre otros. Banamor cumple un rol de apoyo a las personas en la realización de estas actividades que pueden ser desde la planificación del evento hasta la obtención de premios.

Además esta unidad posee otra línea de acción, que se especifica en: Campañas de carácter masivo para instituciones externas, cuya finalidad es la captación de recursos y socios. La función central es colaborar en el levantamiento de campañas solidarias para instituciones sociales, ya sea con la participación activa o con la colaboración de alguna tarea específica.

Campañas de carácter masivo para programas o iniciativas municipales en la captación de recursos, con el fin de mejorar o implementar iniciativas. Habitualmente, Banamor es quien implementa la campaña con la colaboración de la Red Municipal.

Campañas Solidarias para propósitos del programa Banamor (bingos y desfile de modas, campañas radiales, rifas, entre otros). Los recursos recaudados son utilizados para asistir requerimientos urgentes de las personas o instituciones que lo necesiten.

Todas las campañas con participación directa son autorizadas por el Alcalde a través de Decreto Alcaldicio.

- **Unidad de Cultura Solidaria:** El objetivo de la Unidad es generar la promoción del valor de la solidaridad, mediante:

Trabajo Comunitario: A través del proyecto "Juntos por un Quillota más Solidario", se determina el nivel de Solidaridad en que se encuentra la

comunidad (compuesta por 14 territorios), que tiene como fin planificar la participación del Programa según sean los avances propios de cada territorio. Además, se identifican líderes de la Comunidad vinculados con acciones solidarias para canalizar a través de ellos la labor de la identidad.

*Captación de horas profesionales:* Se busca captar recursos humanos profesionales que destinen horas de trabajo para la ayuda de los usuarios del Programa Banamor.

*Vinculación con Voluntariados:* Se centra en mantener el contacto con los voluntariados de la Comuna, con el objetivo de ser un aporte para su consolidación y permanencia.

*Coordinación y apoyo a voluntariados y/o organizaciones colaboradoras propias:*

- ✓ Círculo de Amigos: Organización que apoya la labor del Programa, principalmente en la generación de actividades para captar recursos económicos para su funcionamiento.
  - ✓ Voluntariado del Corazón: Organización que visita y acompaña pacientes postrados en sus domicilios.
- **Volver a Empezar:** El objetivo de esta unidad es generar oportunidades en donde personas que se encuentran privadas de libertad que aun cumplen condena y que posean opciones de beneficios, puedan reiniciar sus vidas.

En esta Unidad funcionan dos Programas:

a. Programa Oportunidad para la Vida: Se fundamenta en un convenio firmado entre Gendarmería de Chile (GENCHI) y la Ilustre Municipalidad de Quillota, el cual busca generar un proceso de reinserción social, familiar, laboral y comunal de personas que se encuentren cumpliendo condena por la comisión de un delito.

El programa tiene entre sus objetivos el fortalecimiento de la autoestima de la persona privada de libertad y apoyo; intervención

con las familias para la preparación en la incorporación de la persona privada de libertad en la dinámica familiar, preparación y habilitación laboral, entre otras, de esta forma lograr una real integración social de la persona que por su condena se ve excluido de la comunidad.

- b. Grupo Autoayuda: Programa que funciona a través de la creación de grupos semi-terapéuticos con aflicciones similares. El objetivo central de este programa es reunir a personas con experiencias de vidas traumáticas con el fin que encuentren un espacio de contención, un encuentro con el otro y finalmente sea un aporte en la superación de su dolor.

- **Otras Prestaciones**

Ropería: Se dispone de una ropería con una amplia variedad de vestuario en talla y temporadas estacionales. No existe evaluación para la entrega de este beneficio y surge de la demanda espontánea de personas que lo soliciten, principalmente quienes se encuentran en situación de calle.

Farmacia: Despacho gratuito de recetas; arsenal farmacológico común y corriente. De no contarse con el medicamento requerido en existencia, se otorga ayuda social a través de DIDECO.

Rebaja de Exámenes Médicos: Se entrega una serie de beneficios para que las personas que lo requieran puedan realizar exámenes médicos a menor costo con las instituciones médicas con quien BANAMOR tiene convenio. Además, si se requiere se gestionan recursos para la realización de estos dependiendo de la evaluación socioeconómica.

#### **IV- Contexto Temático**

El presente apartado se caracteriza por precisar la temática a trabajar en esta investigación, respondiendo a las necesidades de la organización auspiciadora de este Seminario, en el cual se realizara una interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso, los factores que han intervenido en él, cómo se han relacionado entre sí y por qué lo han hecho de ese modo<sup>2</sup>, esto en el marco de una modalidad de investigación como lo es la sistematización, enfocada en el Desarrollo de la Organización Solidaria en las Unidades Vecinales de la Comuna de Quillota.

El trabajo que se realizará en esta investigación debe considerar los principios orientadores de la Institución Patrocinante Banamor, caracterizándose por la búsqueda del valor de la Solidaridad hacia la transformación de una Comuna más humana.

Para el logro de lo anterior, se pretende indagar en varios aspectos que faciliten una visión más integral, tales como:

- Registros de Acción Social.
- Estados de Solidaridad.
- Procesos Solidarios y Análisis de los Potenciales de las Unidades Vecinales de Quillota.
- Información recolectada para Sistematizar a fin de Facilitar la Retroalimentación.

La finalidad última de este estudio será proveer información actualizada e identificar los potenciales existentes en torno a las acciones de organización solidaria de las unidades vecinales, así como consolidar a la solidaridad como un valor de la Comuna de Quillota.

---

<sup>2</sup> Stevens, R. Morey, F. Lobo, L. Beduschi, L. (2012) "Metodología para la Sistematización de experiencias". Programa España. FAO. América Latina y el Caribe. Pág. 4.

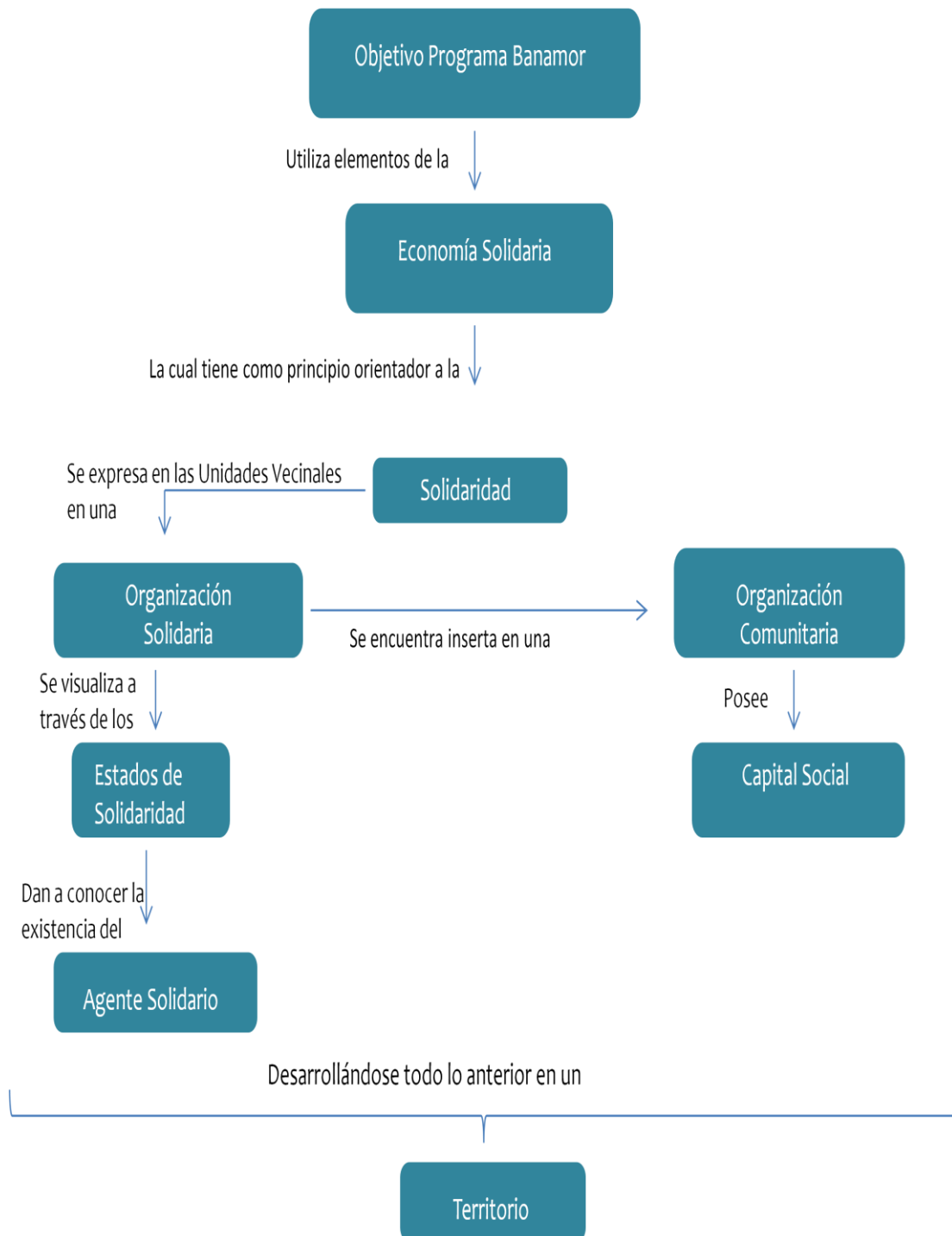
Con la Sistematización se espera como aporte, información relevante para futuras intervenciones sociales, que se realicen desde Banamor hacia las Unidades Vecinales, además de contar con una clasificación de los estados solidarios en las cuales se situará cada una de estas unidades y su propio desarrollo en la acción solidaria, entregando sustento informativo para contar con una clasificación de los estados solidarios, los cuales consisten un primer momento, de reconocimiento de necesidades que existen en la comunidad, seguido por un segundo momento en el cual se logran identificar a comunidades organizadas respecto al trabajo solidario y por último el momento en que las comunidades ya están organizadas en cuanto al trabajo solidario que está estructurado y con una trayectoria.

El resultado de la sistematización respecto a los ámbitos de la acción solidaria facilitará a los profesionales de esta Institución, sustentar futuras planificaciones así como contar con información que le permita enriquecer sus intervenciones en pos de potenciar sus acciones del buen vivir comunitario.

## **Capítulo II**

### **Marco de Referencia**

- **Mapa Conceptual N°1: Marco de Referencia**



Fuente: Equipo Seminarista, 2014

## **Presentación**

El presente Marco de Referencia tiene por finalidad guiar en términos conceptuales y temáticos el estudio a realizar, puesto que cada investigación o estudio se enmarca bajo un determinado contexto, y se encuentra confeccionado a partir de la información obtenida tras la búsqueda y consulta bibliográfica correspondiente.

Se considera adecuado desarrollar los conceptos y temas, en base a la pertinencia que tienen respecto a la investigación, entregando así un sustento real y teórico esencial al desarrollo del trabajo que se debe realizar.

### **Temáticas Conceptuales del Marco de Referencia.**

Para iniciar el presente Marco de Referencia es imprescindible comprender los principios orientadores en los cuales se fundamentan los lineamientos de trabajo de la institución patrocinante de este Seminario de Título, siendo en este caso la solidaridad el más importante, como lo señala el objetivo del programa Banamor:

***“Promover el valor de la Solidaridad hacia la transformación de una comuna más humana, a través de acciones en donde las personas puedan encontrar la felicidad mediante la ayuda a quienes más lo necesitan”<sup>3</sup>***

El principio orientador de **Solidaridad** es entendido por la institución como:

***“Un valor que permite a las personas, mediante la participación y compromiso social, dar solución a problemáticas que afectan a la***

---

<sup>3</sup> (2012). “Reporte Anual Banamor 2012”. Banamor. Ilustre Municipalidad de Quillota. Pág.6

***comunidad, permitiendo que ésta tenga un rol activo y protagónico en la solución de sus necesidades”.*** <sup>4</sup>

Lo anterior tiene la finalidad de que las personas al desarrollar la solidaridad, permite a estas el desarrollo de la felicidad, considerando esta última una necesidad inhata del ser humano, que permite unificar a las personas y puede ser hallada a través de la ayuda al prójimo.<sup>5</sup>

En base a lo anterior y la importancia de la solidaridad como un principio orientador del trabajo realizado por el programa Banamor es importante comprender que este se enmarca en un contexto social, siendo en este caso el eje principal de una economía solidaria, basándose en sus características y funciones para el desarrollo de esta economía, generando actualmente una dimensión para mejorar en base a la solidaridad las relaciones económicas y sociales de las personas en la sociedad.

## Economía Solidaria

La economía solidaria se define como una búsqueda teórica y práctica de formas alternativas de hacer economía, basadas en la solidaridad y el trabajo. El principio o fundamento de la economía de solidaridad es en base a la introducción de niveles crecientes y cualitativamente superiores de solidaridad en las actividades, organizaciones e instituciones económicas, tanto a nivel de las empresas como en los mercados y en las políticas públicas, lo que incrementa la eficiencia micro y

---

<sup>4</sup> (2012). “Reporte Anual Banamor 2012”. Banamor. Ilustre Municipalidad de Quillota. Pág.4

<sup>5</sup> Idem.

macroeconómica, junto con generar un conjunto de beneficios sociales y culturales que favorecen a toda la sociedad.<sup>6</sup>

Se logra definir también a la Economía Solidaria como un nuevo sistema socioeconómico, cultural, medioambiental e integrador que busca el desarrollo de la persona como fin último de la economía. Tomando importancia, a conceptos como los de participación, consenso, solidaridad y cooperación.<sup>7</sup>

La economía solidaria participa en la lucha contra las causas de la exclusión y la pobreza y no únicamente sobre sus consecuencias. Este sistema socioeconómico representa un modo de proyectar procesos transformadores eficaces y profundos, y de concitar la conciencia y la voluntad de muchos sectores que anhelan una vida mejor y una sociedad más humana.<sup>8</sup>

Esta economía es un tipo de camino centrado en lo humano y en lo social, en una democracia cuyos sujetos sean las mismas personas organizadas, conscientes y activas que logran, como sociedad civil, crear una nueva forma de hacer economía y política orientada efectivamente al interés general.

---

<sup>6</sup> Soto Ibáñez, M. (2009) "*Financiera Rural, influencia en dispersoras e intermediarios financieros rurales, zona centro del Estado de Veracruz*", Edición electrónica gratuita. Texto completo en [www.eumed.net/tesis/2009/mcsi/](http://www.eumed.net/tesis/2009/mcsi/)

<sup>7</sup> Vadillo, P.(2001) " Unidad 3: La Economía Solidaria: Caracterización y desarrollo" UNIA.

<sup>8</sup> Orellana, M. (2007)"La economía solidaria como forma de organización económica alternativa al sistema capitalista y global". Máster Globalización, desarrollo y cooperación. Observatorio Solidaridad. Universidad de Barcelona. Pág.9

## Características de la Economía Solidaria

### ❖ Economía al servicio de las personas.

La economía es una herramienta para proveerse de lo necesario para vivir, al servicio de las necesidades y del potencial de la persona. El sujeto de la economía es la sociedad civil, y como tal cada persona ha de asumir la gestión de su desarrollo personal y colectivo, a través de la transformación y administración responsable de los recursos, mediante su trabajo.

### ❖ Igualdad y horizontalidad.

Satisfacer de manera equilibrada los intereses de todos los protagonistas de la actividad económica: socios de una organización (empresa social), socios trabajadores, clientes, proveedores, comunidad local, nacional e internacional, priorizando las relaciones de igualdad.

### ❖ Cooperación e inclusión.

Favorecer la cooperación por sobre la competencia, tanto dentro como fuera de las organizaciones (empresas sociales), de manera de garantizar la inclusión de toda la comunidad en las actividades y en el reparto de los recursos y sus frutos.

### ❖ Concepto amplio y diverso de progreso.

Cada persona, cultura o pueblo, determinará su propia noción de progreso y su forma de llevarla a cabo.

### ❖ Beneficio social.

El fin no es la obtención de beneficios financieros, sino la promoción humana y social (beneficio social), lo cual no implica que no sea imprescindible equilibrar ingresos y gastos, e incluso, si no va en desmedro del beneficio social, la obtención de beneficios financieros.

De obtenerlos, éstos se revertirán a la sociedad mediante el apoyo a proyectos sociales, a programas de cooperación al desarrollo o a nuevas iniciativas solidarias.

❖ **Colectivismo.**

Basado en potenciar los vínculos sociales innatos al ser humano, buscando un equilibrio entre la dimensión individual y colectiva (no se trata de anular la individualidad de las personas sino que complementarla, a través de la cooperación, con el aporte de la acción colectiva).

❖ **Compromiso con el entorno social.**

Las iniciativas solidarias están plenamente insertas desde el punto de vista económico, social y ecológico en el entorno en el que se desenvuelven, lo cual exige una acción colectiva de cooperación entre organizaciones y la implicación en redes. Este compromiso implica priorizar el ofrecer bienes y servicios producidos en el ámbito local, y que tengan una demanda real de parte de la comunidad local.

❖ **Compromiso con el entorno medioambiental.**

Favorecer acciones, productos y métodos de producción no perjudiciales para el medioambiente a corto y a largo plazo.

❖ **Iniciativa y participación social.**

En una economía de las personas, lo fundamental es que sean ellas mismas las responsables de su propio desarrollo. La economía solidaria se sustenta en las iniciativas de ciudadanos que quieren tener el control sobre su forma de producir, consumir, ahorrar, invertir e intercambiar.

❖ **Pequeñas y medianas organizaciones.**

La opción que toma más fuerza es la de crear pequeñas y medianas organizaciones/cooperativas para favorecer la descentralización de los procesos y, con los ingresos que obtengan, ayudar a poner en marcha nuevas empresas de este tipo, generando a partir de aquí un tejido de organizaciones que trabajen en forma coordinada, entre ellas y con los consumidores.<sup>9</sup>

### Elementos de la Economía Solidaria

#### a) Organizaciones

- La forma más característica en que se configuran las organizaciones o empresas sociales es la de cooperativas autogestionadas (organización horizontal). Una cooperativa es una asociación autónoma de personas, sin fines de lucro, que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada, donde prevalece el autoempleo (en el caso de las cooperativas de trabajo). Para superar las limitaciones del cooperativismo tradicional, que acabó insertándose en los límites del sistema capitalista, el nuevo cooperativismo debe enmarcarse en un proyecto económico y político propio, que serían los valores de la economía solidaria, de manera que prime verdaderamente el concepto de cooperación y complementariedad entre cooperativas y la búsqueda de eficiencia cualitativa del sistema como un todo (aumentar el bienestar de cada asociado, de la comunidad y de la población en general).
- La organización se gestiona de la manera más autónoma posible con respecto a los poderes públicos o a toda tercera organización, aunque ésta la financie.

---

<sup>9</sup> Orellana, M. (2007) "La economía solidaria como forma de organización económica alternativa al sistema capitalista y global". Máster Globalización, desarrollo y cooperación. Observatorio Solidaridad. Universidad de Barcelona. Pág.10-11

- El criterio predominante no es la consecución de beneficio financiero individual sino la consecución del beneficio social de la comunidad a la que pertenece.<sup>10</sup>

b) Producción

- Los productos y servicios deben ser necesarios para la comunidad, en el sentido que satisfagan necesidades reales.
- La producción de bienes y servicios tiene como objetivo fundamental contribuir a mejorar la calidad de vida.
- Se favorece la producción local por sobre la producción global/transnacional: se usan los recursos más próximos que se disponen para producir bienes y servicios.<sup>11</sup>

Para asegurar su eficacia y multiplicación, y que constituyan una alternativa viable, es fundamental que las iniciativas solidarias no se desarrollen en forma improvisada ni caótica, sino a partir de un sistema planificado de acciones que se entretelen. Es decir, acciones a nivel micro que se coordinan y potencian a través de redes.<sup>12</sup>

Con respecto a las organizaciones, éstas tienen que descubrir todas las formas posibles de generar y aprovechar ventajas “cooperativas” entre ellas, para superar la dinámica de la competencia capitalista.

Por lo tanto, se entiende que cualquier cambio se dará en forma gradual, impulsado desde las propias necesidades y aspiraciones de la sociedad civil y que como estructura económica más acorde a las necesidades del ser humano, se ha de ir construyendo paso a paso en el día a día (así

---

<sup>10</sup> Orellana, M. (2007) “La economía solidaria como forma de organización económica alternativa al sistema capitalista y global”. Máster Globalización, desarrollo y cooperación. Observatorio Solidaridad. Universidad de Barcelona. Pág.12

<sup>11</sup> Orellana, M. (2007) “La economía solidaria como forma de organización económica alternativa al sistema capitalista y global”. Máster Globalización, desarrollo y cooperación. Observatorio Solidaridad. Universidad de Barcelona. Pág.12

<sup>12</sup> Orellana, M. (2007) “La economía solidaria como forma de organización económica alternativa al sistema capitalista global”. Observatorio Solidaridad. Universidad de Barcelona. Barcelona. Pág. 16

como el sistema capitalista, por ejemplo, no se hizo dominante súbitamente, sino a través de un proceso surgido en un determinado contexto histórico).<sup>13</sup>

### Una economía para la realización del ser Humano

Como cuerpo teórico, la economía solidaria se fundamenta en el reconocimiento de la supremacía de la persona humana y de su capacidad de realización individual y colectiva. Se opta así por un sujeto relacional, capaz de apoyar y ser apoyado por otros, y de reconocer restricciones a su libertad en los derechos de los demás. La realización individual y colectiva de las personas implica condiciones materiales de vida que permitan lograr el bienestar, aspiración básica de los seres humanos; pero incorpora también el desarrollo de las capacidades y destrezas de las personas, contribuyendo a la mejora continua del bien hacer individual y colectivo; y el desarrollo pleno como ser humano en su capacidad de trascendencia y realización personal, alcanzando el bien ser. Bienestar, bien hacer y bien ser son partes constitutivas del desarrollo y realización del ser humano.<sup>14</sup>

La economía solidaria busca incidir en las relaciones sociales que se expresan en los intercambios económicos, haciéndolas concordantes con los derechos y las obligaciones de todos los involucrados, en un escenario de mayor toma de conciencia de la humanidad sobre los derechos humanos, tanto civiles y políticos, como económicos, sociales, culturales y ambientales.

---

<sup>13</sup> Orellana, M. (2007) “ La economía solidaria como forma de organización económica alternativa la sistema capitalista global”. Observatorio Solidaridad. Universidad de Barcelona. Barcelona. Pág. 16

<sup>14</sup> Cotera.A.(2007) “Pensamiento y cultura solidaria: reflexiones y aportes desde la economía solidaria”. Lima. Perú. Pág.4.

La solidaridad en la economía es un asunto ético práctico que exige conjugar los intereses individuales con los intereses colectivos, permitiendo recuperar la confianza en el funcionamiento de la sociedad. Reconoce las diferencias en capacidad y competitividad de las personas, y por ello, alienta la complementariedad y promueve la cooperación y solidaridad entre ellas, posibilitando pasar de un paradigma centrado en el capital y la competitividad a un paradigma centrado en el trabajo humano y la cooperación.<sup>15</sup>

La economía solidaria respecto a lo que postula en la definición de su concepto, desarrolla su trabajo y reflexiones en torno a la solidaridad como elemento eje para ser una respuesta al sistema económico imperante en la actualidad, por lo que es importante definir este concepto.

## Solidaridad

Desde la etimología, *Solidaridad* tiene su raíz en la lengua latina. Si bien su procedencia no es directa del latín, sino a través del francés, quienes son primeros en utilizarla. La raíz latina está en la familia de las palabras solidas, con el significado de “sólido”, “compacto”, “entero”. En esta raíz etimológica de la palabra encontramos “dos universos significativos: el de la construcción (algo construido sólidamente) y el de la jurisprudencia (obligaciones contraídas in sodium, es decir mancomunadamente). Del primero quedará la lógica orgánica en el concepto de solidaridad: la unidad de un todo en el que las partes están sólidamente trabadas. Del segundo quedará la exigencia de compartir el destino entre las personas implicadas.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Idem.

<sup>16</sup> Conferencia preparada para el 1er Congreso Nacional de Investigación para el Sector Solidario organizado por la Pontificia Universidad Javierana y el Dan Social y realizada en Bogotá los días 4 y 5 de Noviembre de 2004.

Solidaridad se entiende tal como las acciones realizadas de manera desinteresada, mediante la cual se logra brindar ayuda, estar a la disposición del prójimo y entregar las herramientas para que estos enfrenten la vida. De cierta manera es un contrato social, que garantice condiciones mínimas de vida para todos.<sup>17</sup>

Existen distintos Modelos de Solidaridad que coexisten actualmente y las diferentes concepciones que encierran cada uno de ellos. Según Luis Aranguren, se distinguen en:

- *Solidaridad como Espectáculo:* Este modelo concibe la solidaridad más que como un principio ético, como una cuestión estética. Surgida de la cultura postmoderna, la solidaridad se entiende como un artículo de compra y venta, que no exige ningún análisis, ni transformación sino solo un ejercicio de consumo, indoloro. No requiere ningún tipo de sacrificio, ni esfuerzo, ni confrontación personal. Se trata de la concepción más epidérmica de la solidaridad, que se da en un contexto de postmodernidad con un abuso del papel de los medios de comunicación y de las leyes del mercado.
- *Solidaridad como Campaña:* Vinculada con la anterior, este concepto de solidaridad destaca la reacción urgente y puntual ante las tragedias humanitarias. Se promueve una solidaridad puntual, reactiva, que no se prolonga hacia un compromiso duradero. Se trata de un uso perverso de la compasión, que no constituye el primer paso de un proceso pedagógico de implicación con los desfavorecidos, sino que se utiliza como reclamo de ayuda puntual. En este modelo los medios de comunicación juegan un papel fundamental, pues no solo actúan como canales de difusión de las tragedias y los reclamos de ayuda (normalmente descontextualizados), sino como selectores de aquellas crisis que

---

<sup>17</sup> Olivares, Gissella (2011). Estudio Exploratorio Descriptivo respecto de los elementos movilizados de la Solidaridad presentes en las Mesas Territoriales Condell Oriente, La Said y San Pedro pertenecientes a la Comuna de Quillota. Pág. 27

se publican y de las que no constituyen noticia y, por tanto no son objeto de nuestra solidaridad.

El problema fundamental de este modelo es que el dolor por sufrimiento ajeno, la compasión, no es motor de un proceso de cambio personal, sino que se utiliza como reclamo de ayuda a cambio de la tranquilidad de conciencia. Se reclama una colaboración económica no como un gesto de apoyo que expresa un deseo de implicación mayor con el otro, sino que se vende como “lo que tienes que hacer para olvidarte del problema y poder dormir tranquilo”. En este caso la ayuda económica lejos de convertirse en un signo de solidaridad auténtica y compromiso, pasa a ser expresión de un modelo de solidaridad superficial y puntual.

- Solidaridad como Cooperación: Este modelo de solidaridad, supone una notable evolución con relación a los anteriores. La solidaridad se entiende aquí, no ya como simple bien de consumo o como ejercicio de ayuda puntual, sino como propuesta de cooperación y como estrategia de desarrollo.

La solidaridad es una apuesta que pretende promover el desarrollo de los grupos de población más vulnerables, mediante los proyectos de desarrollo o de intervención social. Las principales limitaciones de este modelo aparecen relacionadas con su praxis: el modelo de desarrollo imperante es fundamentalmente economicista; se produce una relación de dependencia excesiva por parte de los beneficiarios. Se trata, en definitiva, de un modelo de solidaridad que profundiza y mantiene una vinculación de medio y largo plazo, pero que no es capaz de transformar la propia vida de los sujetos (tanto agentes como beneficiarios).

- Solidaridad como Encuentro: Los dos rasgos más característicos de este modelo de solidaridad son: la solidaridad surge “de la experiencia de encontrarse con el mundo del dolor y no quedarse indiferente”, sino iniciar todo un proceso pedagógico y la

solidaridad se concibe como un principio ético capaz de provocar “cambios en la manera de pensar y de vivir”, capaz de alterar mi proyecto de vida personal, en la medida en que adquiera un valor significativo en mi propia escala de valores. En este modelo de solidaridad la relación con los beneficiarios se basa, sobre todo, en el acompañamiento de procesos individuales y colectivos. Es un modelo de acompañamiento de procesos individuales y colectivos. Es un modelo de solidaridad, que desde la experiencia concreta de encuentro con el sufrimiento, es capaz de incorporar el análisis de las causas y los contextos, ejercer una acción, transformar y convertirse en criterio de revisión del proyecto personal, afectando por tanto a todas las dimensiones de la vida.<sup>18</sup>

## Organización Solidaria

La importancia del desarrollo del concepto de la Organización Solidaria se logra visualizar en a través del siguientes apartado en el cual esta organización se destaca por ser un principio fundamental de la convivencia solidaria entre los vecinos, explicando lo siguiente.

*“Sin duda alguna la familia es el núcleo fundamental de la sociedad, y con el paso del tiempo sus integrantes, poco a poco, van trascendiendo la fronteras de ella y comienzan a insertarse en la vida comunitaria, en búsqueda de satisfacciones sociales, de solución a los conflictos colectivos y en definitiva, en pos de alcanzar metas y aspiraciones que en individualmente o en su pequeño núcleo familiar, no es posible concretar.*

*En efecto, la salud, la educación, el comercio, y la seguridad, entre otras, son necesidades de todos los vecinos, y la proximidad de los hogares*

---

<sup>18</sup> Olivares, Gissella (2011). Estudio Exploratorio Descriptivo respecto de los elementos movilizados de la Solidaridad presentes en las Mesas Territoriales Condell Oriente, La Said y San Pedro pertenecientes a la Comuna de Quillota. Pág. 11

*provoca un estado de estrecha convivencia y amistosa cooperación y solidaridad; de donde resulta que se configura una realidad única y definida en el ámbito territorial, como lo es la vecindad o el barrio, en la que se convergen necesidades, deseos y anhelos que son posibles de lograr con la organización de todos los que de ahí viven y conviven”<sup>19</sup>*

Por lo tanto se entiende como Organización Solidaria, un modo por el cual una unidad social se organiza en forma libre, voluntaria y consciente para la producción de bienes, prestación de servicios, realizando esto a través de la cooperación de todos en un trabajo asociado, de una autogestión respecto a los procesos administrativos y/o económicos, de una participación democrática, especialmente en la democracia económica que es la que finalmente hace conciliar la eficacia de esta misma, la justicia social y el bien común; todo esto en función de lograr objetivos en relación a la dignificación de la persona, del trabajo, de la familia, de la comunidad y de la sociedad en general, pudiendo en efecto generar la autorrealización de sus miembros.

Este tipo de organización que pueden establecer los distintos grupos de la comunidad, apuntan a la asociatividad de las personas, a la cohesión, consolidación, y sostenimiento en el tiempo, especialmente desde el punto de vista de la participación social y política en cuya dinámica social confluyen los elementos de interacción social, comunicación simbólica, organización comunitaria y participación democrática.

La organización solidaria debe estar orientada al despliegue de la sensibilidad social, de valores como la solidaridad, la cooperación, la autogestión, especialmente aquellos relacionados con la reciprocidad, la complementariedad, la armonía, el respeto, y la equidad, de tal forma que regulen el comportamiento humano hacia una mejor comprensión del mundo y contribuya a generar procesos asociativos, creativos,

---

<sup>19</sup> 2002. Manual del Dirigente Vecinal. Pág.2

innovadores, y a la formación de asociados conscientes de sus deberes ciudadanos, comunitarios y organizacionales.<sup>20</sup>

En cuanto a la planificación, la dirección y el control, hay que reconocer que en el proceso de organización, se utilizan y adaptan conceptos, técnicas e instrumentos desarrollados por la organización tradicional.

El trabajo realizado de parte de la organización de los vecinos guiados por la solidaridad como eje principal de sus acciones, se debe comprender que se contextualiza en una organización comunitaria, en la cual se desarrollan y cumplen su finalidad.

## Organización Comunitaria

Organización es una palabra que deriva del latín *Organón* y significa órgano, o elemento de un sistema. Por tanto, es un conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento deben sujetarse a todos sus miembros.

Una Organización Comunitaria, por tanto, es aquella con personalidad jurídica y sin fines de lucro, que tiene por objeto representar y promover valores e intereses específicos de la comunidad.

Por tanto, una Organización Comunitaria no puede perseguir fines de lucro y deberá respetar la libertad religiosa y política de sus integrantes, quedándoles prohibida toda propaganda, campaña o acto proselitista por estas materias.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Orrego, Clara. (2005) " Las Organizaciones de economía solidaria: Un modelo de gestión innovador". Fundación Universitaria Luis Amigo. Facultad de administración de empresas. Furilam. Pág. 7

<sup>21</sup>

[http://www.estacioncentral.cl/portada\\_2009/guia\\_tramites/org\\_comu/que\\_es\\_org\\_comunitaria.pdf](http://www.estacioncentral.cl/portada_2009/guia_tramites/org_comu/que_es_org_comunitaria.pdf), capturado el 25 de abril, 2014.

Las Organizaciones Comunitarias tienen por finalidad solucionar problemas comunes y como objetivo general ser capaces de dinamizar y crear nuevas formas de estrategias de Participación que permitan a la comunidad organizada ser un actor protagonista en el mejoramiento de localidad de vida al interior de cada sector y de la Comuna, de acuerdo a sus propios intereses y necesidades.

Tipos de Organizaciones Comunitarias:

- a) Juntas de Vecinos: Son Organizaciones Comunitarias de carácter territorial representativas de las personas que residen en una misma unidad vecinal y cuyo objeto es promover el desarrollo de la Comunidad, defender los intereses y velar por los derechos de los vecinos y colaborar con las autoridades del Estado y de las Municipalidades.
- b) Unidad Vecinal: Es el territorio determinado en conformidad con la Ley N°19.418, en que se subdivide la Comuna para efectos de descentralizar asuntos comunales y promover la Participación Ciudadana y la Gestión Comunitaria, y en el cual se constituyen y desarrollan sus funciones las Juntas de Vecinos.
- c) Vecino: Son las personas naturales que tengan residencia habitual en la Unidad Vecinal.
- d) Organizaciones Comunitarias Funcionales: Son aquellas con personalidad jurídica y sin fines de lucro, que tengan por objeto representar y promover valores e intereses específicos.
- e) De la Comunidad, dentro del territorio de la Comuna o Agrupación de Comunas respectivas.
- f) Uniones Comunales: Son organizaciones cuyo único objetivo es la integración y el desarrollo de sus organizaciones afiliadas y la realización de actividades educativas y de capacitación y cuando sean requeridos asumirán la defensa de los intereses

de sus afiliados en las esferas gubernamentales, legislativas y municipales.<sup>22</sup>

- g) Las Mesas Territoriales son instancias de encuentro, coordinación y diálogo entre los representantes de los vecinos (organizaciones sociales), Instituciones y Direcciones Municipales, lo cual permitirá identificar problemáticas generales y específicas de cada barrio y contribuir en la búsqueda de soluciones de manera integral, conjunta y coordinada, permitiendo a los actores principales del territorio estar más cerca de la decisión<sup>23</sup>

Se han destacado desde hace un tiempo por ser entidades que agrupan dentro de sí a diversas organizaciones funcionales de la Comunidad como lo son las Juntas de Vecinos. Todo esto con la finalidad de responder a diversas demandas no solo vecinales sino también ciudadanas. Aparece con este hecho entonces, los elementos movilizados de la solidaridad dentro de las mesas territoriales como una emergente área de acción comunitaria.<sup>24</sup>

Para esta organización comunitaria, así como también de aquellas que se llevan a cabo en base a ésta, como la organización solidaria, el accionar de los vecinos en su trabajo en beneficio de la comunidad, se genera a través de distintos rasgos que van caracterizando a la organización como lo es el capital social.

---

<sup>22</sup>

<http://www.municipalidadpucon.cl/web2010/transparencia/LetraJ/OrganizacionesComunitarias.pdf> Capturado el 26 de abril, 2014.

<sup>23</sup> <http://www.territoriochile.cl/1516/article-84583.html>, capturado el 06 de abril, 2014.

<sup>24</sup> Olivares, Gissella (2011). Estudio Exploratorio Descriptivo respecto de los elementos movilizados de la Solidaridad presentes en las Mesas Territoriales Condell Oriente, La Saïd y San Pedro pertenecientes a la Comuna de Quillota. Pág. 98.

## Capital Social

El concepto se puede definir en base a lo que postula *Putnam*, refiriéndose a que “son aspectos de las organizaciones sociales, tales como las redes, las normas y la confianza, que facilitan la acción y la cooperación para beneficio mutuo”<sup>25</sup>, este concepto se une a la una a la misma idea del autor a que el trabajo en conjunto es más fácil en una comunidad que tiene un stock abundante de capital social.

Siguiendo la misma línea de *Putnam*, el capital social abarca aquellos “rasgos de la organización como confianza, normas y redes que pueden mejorar la eficiencia de la sociedad, facilitando acciones coordinadas”<sup>26</sup>. Se trata de una asociatividad que genera confianza social y lazos de cooperación. Estas relaciones de confianza y cooperación se intensifican cuando se encuentran respaldadas por la vigencia de normas de reciprocidad y contribuyen al bienestar general cuando operan mediante redes de compromiso cívico. En suma, se habla de capital social cuando los vínculos conforman una red relativamente sólida y activa de confianza y cooperación.

El nuevo concepto suscito un eco inmediato en el medio académico y en las agencias internacionales como el PNUD y el BID, incluyendo una iniciativa especial del Banco Mundial. Las razones de tal resonancia son varias, pero todas ellas se refieren al nuevo protagonismo de la sociedad de cara a las insuficiencias del Estado y del mercado. En la medida en que la propia sociedad tiene que asumir parcialmente la regulación de sus procesos la capacidad de la gente para participar en forma organizada en la gestión de los problemas sociales adquiere una relevancia decisiva. Pero, la acción colectiva plantea problemas; la gente quiere beneficiarse de sus resultados sin pagar los costos que exige la cooperación. El dilema

---

<sup>25</sup> Putnam, Robert (1993a), *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*, Princeton University Press.

<sup>26</sup> PNUD,(2000) “Informe del Desarrollo Humano en Chile”. Documento de Trabajo. Pág. 109

puede ser superado mediante el desarrollo de relaciones de confianza y de compromiso con el otro. Es lo que aportaría el capital social al permitir. A) compartir información y disminuir así la incertidumbre acerca de la conducta de los otros, b) reducir la tentación de actitudes oportunistas mediante la coordinación ; c) gracias al carácter reiterativo de la cooperación, incentivar la prosecución de experiencias exitosas; y d) fomentar una toma de decisión colectiva y así lograr resultados equitativos para todos los participantes<sup>27</sup>

### El Capital Social como Recurso.

Esta afirmación, tiene que ver con que las relaciones de confianza y cooperación cívica son tanto un recurso para el desarrollo humano sustentable, como uno de sus más valiosos resultados.

Al hablar de capital social como recurso se destaca la oportunidad de acumulación. El capital social es un recurso acumulable que crece en la medida en que se hace uso de él y se devalúa si no es renovado (Coleman 1990). La acumulación descansa sobre los círculos virtuosos, donde la memoria de experiencias exitosas de confianza produce su renovación fortalecida. También existiendo círculos viciosos, donde la falta de confianza socava la cooperación y termina por incrementar la desconfianza.

La acumulación y distribución del recurso significa que el capital social puede tener distintas graduaciones. Hay niveles mayores o menores de capital social. Esta disponibilidad diferenciada puede obedecer a clivajes sociales (nivel educacional y socioeconómico), a diferencias socio demográfica (género, edad) o geográficas (urbano rural, capital-provincia).

Al enfocar el capital social como un recurso, se subraya también su movilidad. El capital social no estaría restringido a su ámbito de origen,

---

<sup>27</sup> Ramírez, J. (2005) "Tres visiones sobre Capital Social: Bourdieu, Coleman y Putman". Acta Republicana Política y Sociedad. Año 4. Número 4.

sino que podría ser transferido a otro campo. La relevancia de este recurso es que genera capacidades de acción colectiva en la sociedad. Y tales capacidades sociales permiten a las personas influir e intervenir sobre los procesos sociales.

Como veremos a continuación, la confianza, la reciprocidad y la cooperación constituyen el contenido de las relaciones y de las instituciones sociales del capital social.<sup>28</sup>

### 1. La confianza

En el sentido utilizado aquí, la confianza individual es una actitud que se basa en el comportamiento que se espera de la otra persona que participa en la relación que se establece entre ambas. Esta confianza tiene un soporte cultural en el principio de reciprocidad, y un soporte emocional, que es el afecto que sentimos hacia aquellas personas que creemos confiables y que nos dan muestras de su confianza hacia nosotros. Tal actitud se expresa en conductas reiteradas y reforzadas con expresiones que comunican esa confianza en discursos y en acciones de entrega del control sobre determinados bienes. Esta relación social se establece sobre todo entre pares de personas que forman una díada: 'pareja de dos seres o cosas estrecha y especialmente vinculados entre sí' (Real Academia Española).<sup>29</sup>

La presencia o ausencia de confianza deriva no de una programación rígida proveniente de una cultura ancestral, sino de la repetición de interacciones con otra persona, la cual, según indica la experiencia acumulada, responderá a un acto de generosidad con un acto equivalente, nutriendo así un vínculo en que se combina la aceptación del riesgo con un sentimiento de afectividad o de identidad ampliada.

Confiar implica la disposición a entregar el control de bienes propios al otro (o, en el caso de una institución, a sus autoridades).

---

<sup>28</sup> CEPAL. "El capital social campesino en la gestión del desarrollo rural" pág.16

<sup>29</sup> CEPAL. "El capital social campesino en la gestión del desarrollo rural" pág.16

## 2. La Reciprocidad

En las ciencias sociales, en particular en la antropología, el concepto de reciprocidad se ha levantado sobre la base del clásico Ensayo sobre el don de Marcel Mauss (1990), escrito a principios del siglo XX y publicado por primera vez en Francia en la década de 1950. En la obra considera Mauss la reciprocidad como el principio fundamental que rige las relaciones institucionales formales e informales en una comunidad. En las sociedades pre mercantiles y en menor grado en las contemporáneas existe una lógica de intercambio basada en los obsequios (de objetos, ayuda, favores), lógica que es distinta de la mercantil, aunque opera también en el ámbito del mercado. Un obsequio es signo de estar dispuesto a iniciar o mantener una relación social y, al mismo tiempo, supone de parte del receptor la obligación, culturalmente sancionada, de retribuir de alguna forma el obsequio. En esta reciprocidad, que Mauss llama difusa, la compensación por un favor, un préstamo o un regalo no es inmediata ni con una equivalencia precisa, lo que sin duda la distingue de las transacciones mercantiles. En toda sociedad, las relaciones entre las personas se afianzan por medio de numerosas interacciones, que potencialmente se extenderán en el futuro. En las comunidades pequeñas, las relaciones tienden a darse entre las mismas personas y familias en todos los ámbitos y en todas las instituciones de la vida humana: religiosa, jurídica, política y económica. Por eso, dice Mauss, tales relaciones son fenómenos totales, y dichas comunidades son a su vez sistemas totales. La reciprocidad, que a primera vista podría parecer un fenómeno social menor entre muchos, es entonces la base misma de las relaciones e instituciones del capital social. Entre los antropólogos que han aportado a la comprensión de la reciprocidad figuran Raymond Firth (1961), con su concepto de organización social, referido a las relaciones regulares que son las semillas de las instituciones y las estructuras sociales, y George Foster (1961), con su concepto de contratos diádicos, referido a los entendimientos informales y generalmente tácitos entre dos personas que mantienen intercambios a lo largo del tiempo. Tales

contratos son el primer eslabón de redes centradas en el individuo, y constituyen a la vez la base de una organización social más compleja que es en sí un activo, esta vez de índole colectiva.<sup>30</sup>

### 3. La Cooperación

Se trata de una acción complementaria orientada al logro de los objetivos compartidos de un emprendimiento común. No debe confundirse con la colaboración, que es el intercambio de aportes entre aliados que tienen emprendimientos y objetivos diferentes aunque compatibles. La cooperación, junto con la confianza y los vínculos de reciprocidad, resulta de la interacción frecuente entre diversas estrategias individuales. El concepto está sustentado en la teoría de los juegos y en la de la cooperación, que postulan que la cooperación puede fomentarse mediante la repetición de situaciones en las que es posible confiar o traicionar. La cooperación también puede emerger como consecuencia no planeada de la evolución interactiva —o coevolucionó— de distintas estrategias de agentes múltiples.

Aunque cabe preguntarse cómo interactúan la confianza, la reciprocidad y la cooperación, por ahora basta recordar que Mauss hizo hincapié en las dinámicas de intercambio material de la reciprocidad. Restó importancia a la interacción de las emociones, que sin duda tienen importancia, en la medida en que los sentimientos de afecto, de seguridad y de pertenencia, por una parte, y de rabia, miedo y rechazo, por otra, surgen de las interacciones aquí descritas y las retroalimentan. En efecto, hay un círculo vicioso en el cual la desconfianza es confirmada por la agresión o el engaño, y que lleva a rechazar la cooperación y los gestos de afecto y don. No obstante, hay también una dinámica virtuosa, que se pone en movimiento cada vez que un gesto de amistad o de confianza es

---

<sup>30</sup> CEPAL. “ El capital social campesino en la gestión del desarrollo rural” pág.17

retribuido con un acto igualmente positivo o aún más positivo, con lo que se refuerza un vínculo de amistad o de amor.<sup>31</sup>

#### 4. Las redes de compromiso Cívico.

Son redes sociales intensamente horizontales, esto es, “donde los agentes tienen equivalente status y poder”. Se trata de asociaciones como cooperativas, clubes, partidos de masas, asociaciones vecinales, etc. Estas redes también producen beneficios sociales: incrementan los costos potenciales para los desertores en cualquier transacción individual, promueven fuertes normas de reciprocidad, facilitan la comunicación y mejoran el flujo de información sobre la confiabilidad de los individuos.<sup>32</sup>

De acuerdo a lo anterior, el capital social se da en base a las construcciones que se realizan entre las personas, es decir como estas **participan** de acuerdo a lo que quieren lograr y generar con el capital social.

## Participación en la Comunidad

Existen distintos niveles de participación, que van desde el activo o contributivo y el pasivo, hasta el no contributivo o marginal.

Desde una mirada sociológica, la participación social parece surgir de la necesidad humana de expresar los intereses comunes de varios individuos, hecho que los conduce a formar colectivamente algún tipo de relaciones sociales más o menos estructuradas.

La participación comienza a cobrar un nivel de significación cuando se busca ampliar al máximo dichos vínculos y a crear conciencia generalizada acerca de la necesidad o problema común de que se trate.

---

<sup>31</sup> CEPAL. “ El capital social campesino en la gestión del desarrollo rural” pág.17

<sup>32</sup> PNUD,(2000) “Informe del Desarrollo Humano en Chile”. Documento de Trabajo. Pág. 109

La estructura organizacional que dé lugar a la relación social mencionada buscará luego intentar cambiar la situación que le es adversa, desventajosa y problemática.

El proceso participativo, que sociológica y políticamente se organiza en toda sociedad, puede ser instrumentalizado, es decir, controlado, para convertirlo en una herramienta coadyuvante al progreso económico y social. Como instrumento de cambio, la participación es un proceso provocado deliberadamente, orientado a lograr la incorporación activa de toda o parte de la población al desarrollo nacional, regional o local. En particular, este tipo de participación busca mejorar la posición relativa de algunos sectores sociales más débiles en relación con el conjunto de actores que participan en el proceso.

La participación se caracteriza por:

- a) Es Organizada: debido a que no es un simple movimiento de masas informes, sino de estructuras territoriales y funcionales, mediante las cuales se pueden canalizar propósitos y acciones destinadas al progreso económico y social. La organización permite, en quienes participan, crear la estructura social en la que se asume el rol participativo; crear fuerza grupal, aunando fuerzas y recursos; y, darle una dimensión social, y no individual ni atomizada, al proceso participativo.
- b) Es Consciente: La promoción de la participación deliberada supone motivar y “concientizar” para la incorporación al proceso de desarrollo económico y social. Esta característica supone, según Paulo Freire, tomar dos niveles de conciencia; 1) la toma de conciencia, que permite saber que ocurre, cual es el problema, informarse acerca de las características del asunto, reflexiona sobre él; 2) la acción consciente, es decir, la voluntad de intervenir para revertir o reorientar la situación-problema.
- c) Es Responsable: a partir de las características señaladas, se infiere que quienes participan asumen un papel responsable, esto es,

deben ser capaces de responder de sus actos. La participación responsable es sinónimo de prudencia en el actuar, evaluando riesgos, pero también asumiéndolos.

Quien actúa responsablemente, se hace cargo de los resultados de su acción. Esta característica es signo de madurez comunitaria, al contrario de los actos de improvisación.<sup>33</sup>

Las organizaciones como la Ilustre Municipalidad de Quillota, para desarrollar planes estratégicos y construcciones de la Visión y Misión, así como sus organizaciones desarrollan metas que se visualizan como objetivos, poseen focos de atención, es decir los programas y los trabajos que se realizan a través de estos van dirigidos a las personas que se encuentran en un **territorio** determinado.

Respecto a los diferentes elementos y características del concepto de solidaridad que influyen en los diferentes contextos en los cuales se desarrolla, así como también la participación de los vecinos, establecen los Estados de Solidaridad, los cuales tienen como objetivo generar conocimientos sobre la organización solidaria que poseen las distintas Unidades Vecinales.

### Estados de Solidaridad

Los Estados de Solidaridad, es una clasificación que realiza el programa Banamor respecto del trabajo territorial, la cual se dividen en tres estados o fases, según sea el grado de participación, organización y trabajo solidario que realiza cada unidad vecinal.

---

<sup>33</sup> García P. 1995. Servicio Social y Desarrollo Local. Editorial EDEVAL de la Universidad de Valparaíso. Valparaíso.

El objeto de esta clasificación aparte de comprender el trabajo territorial es que a través de ésta se logra visualizar la organización solidaria de cada unidad vecinal de los territorios de la comuna de Quillota.

En el “**primer estado**” se clasifican las unidades vecinales que se caracterizan por vincularse a partir del surgimiento de una necesidad, ya sea de una organización o de una persona. No poseen gran vinculación con entes externos, ya sea, de la sociedad civil o el mundo público, y no logran identificar al agente solidario.

En el “**segundo estado**” de solidaridad, clasifican aquellas unidades vecinales que se organizan y que realizan un trabajo solidario estructurado. En éstas existe vinculación con el entorno a partir de una necesidad detectada, ya sea a nivel individual o de la comunidad en general y el agente solidario está claramente identificado.

Finalmente en el “**tercer estado**” de solidaridad se encuentran aquellas comunidades que se caracterizan por ser organizada, tener un trabajo solidario estructurado y con trayectoria. Poseen articulación y trabajo permanente con la red social comunal y se identifica el agente solidario y las distintas agrupaciones solidarias, las cuales se vinculan entre sí.

El concepto de Estado de Solidaridad que se menciona, tiene que ver con el trabajo que se realiza en los distintos territorios de la comuna de Quillota, gracias a estos Estados Solidarios, pueden ayudar a visualizar al Potencial Existente en los distintos territorios de la comuna de Quillota.<sup>34</sup>

Desde el programa Banamor, respecto del trabajo solidario que se lleva a cabo en cada unidad vecinal, se postula la existencia de una persona que se destaque entre los vecinos a través de una serie de cualidades, desarrollando un trabajo en virtud de la organización solidaria de su comunidad, siendo un vecino al cual se le denominaría Agente Solidario.

---

<sup>34</sup> (2012). “Reporte Anual Banamor 2012”. Banamor. Ilustre Municipalidad de Quillota.  
Pág 14

## Agente Solidario

Se define como Agente Solidario, aquella persona “capaz de integrar dentro de sus acciones tres cualidades:

- *Efectividad: Entendida como la capacidad de implementar sus ideas de carácter solidarias, para así crear y proporcionar un impacto en su comunidad.*
- *Conciencia: Entendimiento racional y profundo sobre las necesidades de su comunidad, que requieran de una ayuda inmediata integrando a la misma para su resolución.*
- *Sensibilidad: Empatía para entender y ser solidario con las diversas y complejas situaciones que enfrentan en su territorio.*<sup>35</sup>

Dentro de las características del Agente Solidario, se encuentra el **Liderazgo Solidario**, el cual es entendido como “aquel que reconoce al otro u otros con sus derechos, capaz de contribuir en la solución de problemas dentro de su comunidad, fomentando una cultura de compromiso y accionar solidario permanente para la solución de problema.”<sup>36</sup>

El Liderazgo Solidario posee las siguientes cualidades:

- *Agente motor de las acciones solidarias que se realizan al interior de una mesa territorial.*
- *Capacidad de estimulación a los miembros de la comunidad en lo que respecta a la ejecución de metas solidarias.*
- *Correcto ejercicio del mando al interior de las mesas.*

---

<sup>35</sup> Olivares G. (2011). “Estudio Exploratorio Descriptivo respecto de los elementos movilizadores de la Solidaridad presentes en las Mesas Territoriales Condell Oriente, La Saíd y San Pedro pertenecientes a la Comuna de Quillota. P.105.

<sup>36</sup> (2012). “Reporte Anual Banamor 2012”. Banamor. Ilustre Municipalidad de Quillota. Pág. 105.

- *Capacidad de potenciar y generar vínculos afectivos y solidarios dentro de los miembros y vecinos que conforman la mesa territorial.*<sup>37</sup>

El desarrollo de todo aquello que conlleva la solidaridad y el trabajo que se realiza en virtud de esta, así como la misma organización generada desde el esfuerzo de los vecinos se lleva a cabo en un territorio.

## Territorio

Es una entidad física y social, no solamente urbanística, en la que vienen a encontrarse y a veces a enfrentarse las contradicciones, conflictos, relaciones sociales y, al mismo tiempo, en ella actúan las instituciones y la población. “ Del encuentro, enfrentamiento, cruce de estos dos componentes, el territorio llega a ser una realidad viva, sede no solamente de la explosión de las contradicciones sino también de su resolución, tanto por la creciente conciencia ciudadana, como por la renovación del Estado y de sus organismos, que tienen hoy, nuevas funciones y potencialidades de intervención, entre ellas la intervención social”.<sup>38</sup>

El territorio en el ámbito local es el elemento básico para las actuaciones integrales. En él han de situarse los objetivos concurrentes orientados a la integración. Ello supone:

- Identificación de personas, grupos, colectivos, con necesidades y capacidades especiales y/o que pueden incidir positivamente en los procesos de integración y promoción social.
- Consideración dinámica de cada elemento participante (personas, grupos, colectivo) desde su propia identidad y autonomía.

---

<sup>37</sup> Olivares G. (2011). “Estudio Exploratorio Descriptivo respecto de los elementos movilizados de la Solidaridad presentes en las Mesas Territoriales Condell Oriente, La Saïd y San Pedro pertenecientes a la Comuna de Quillota. P.103.

<sup>38</sup> Marchioni, M. (1987) “Planificación social y organización de la comunidad. Alternativas avanzadas a la crisis. Madrid. Pág. 78.

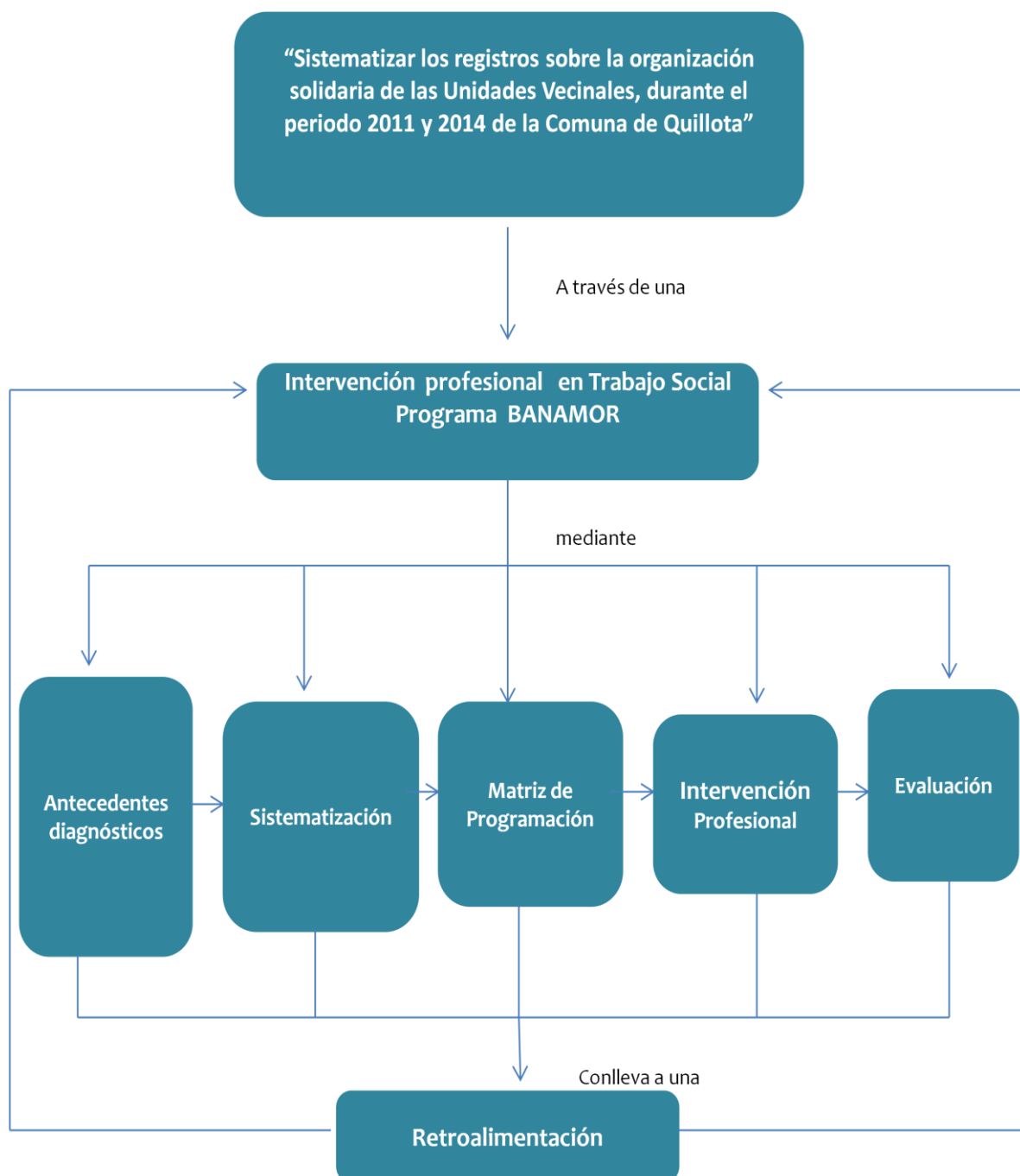


- Configuración de la interdependencia de lo económico y lo sociocultural en un determinado contexto local.

## **Capítulo III**

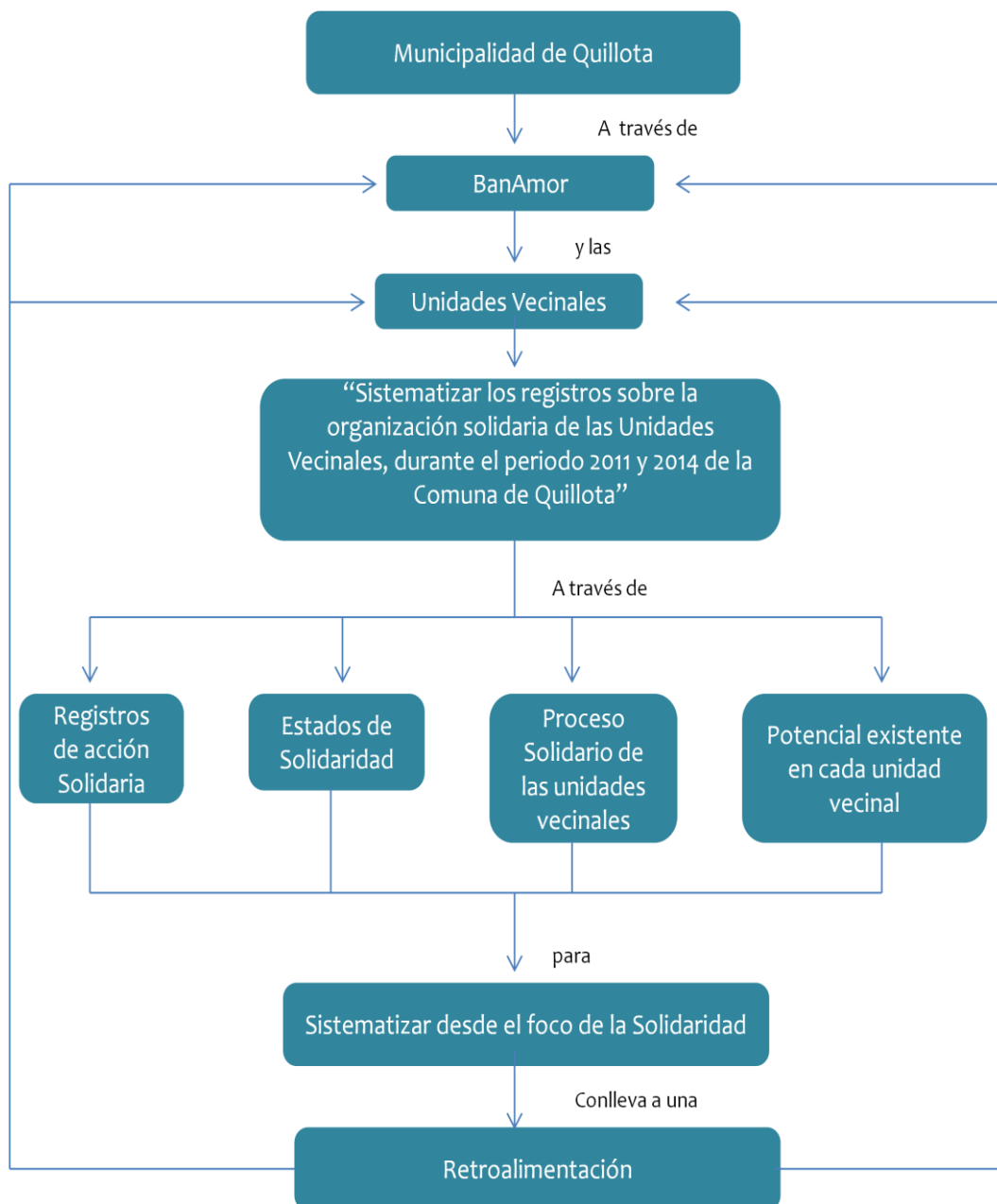
# **Marco Metodológico**

- **Mapa Conceptual N°2: Estructura del Plan de Trabajo.**



Fuente: Equipo Seminarista, 2014

- **Mapa Conceptual N°3: Investigación Diagnóstica.**



Fuente: Equipo Seminarista, 2014.

## **Presentación**

El presente capítulo señala los lineamientos metodológicos fundamentales del diseño de investigación social, mediante la profundización de distintos tópicos relacionados con el problema de estudio.

El capítulo contemplará la fundamentación metodológica que sustenta el Proyecto, como la problemática, la pregunta de investigación, el sistema de objetivos general y específicos, la viabilidad y el enfoque del proyecto con su respectivo colectivo y muestra, así como también las estrategias de recolección de información de las experiencias a sistematizar, el plan de análisis y la validación de los resultados de la sistematización.

## **1- Fundamentación Metodológica**

La Sistematización puede ser definida como un proceso de generación de conocimiento a partir de la propia intervención social. Emerge como una forma de rescatar las experiencias de Intervención, facilitando su comunicación y se instala como concepto de referencia en el marco de la intervención social. Estas características generan su inmediata acogida en las profesiones vinculadas al mundo social, quienes reconocen las potencialidades derivadas desde un claro cariz socio crítico, produciendo una favorable respuesta que validó desde el propio terreno.

Para **Trabajo Social**, la Sistematización es una conexión directa con su núcleo histórico fundacional organizado en torno a la Intervención Social. Es la posibilidad de atesorar sus estrategias, de fortalecer sus repertorios profesionales, de comunicar la valía de su trabajo cotidiano, en un código que reconoce y en donde se reconoce.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Castañeda Patricia (2011). Aprendizajes Metodológicos en el Desarrollo de Experiencias de Sistematización en Trabajo Social. P.6

La Sistematización del Nivel de Organización Solidaria que presentan las Unidades Vecinales es el punto de partida para diseñar operaciones y acciones que permitan desarrollar el futuro trabajo de la Comuna de Quillota.

La creación y acción de este proceso de sistematización permitirá identificar en que realidad se encuentra la organización solidaria de las unidades vecinales, cuya necesidad principal es ordenar, describir y los mecanismos de organización.

## **2- Problemática**

Actualizar los agentes solidarios y la información de la organización solidaria en las Unidades Vecinales de la comuna de Quillota respecto a consolidar la solidaridad como un valor comunal.

## **3- Pregunta de Investigación**

¿En qué situación se encuentra, el desarrollo de la organización solidaria en las unidades vecinales de la Comuna de Quillota?

## **4- Objetivos de la Investigación**

### **4.1 Objetivo General**

*“Sistematizar los registros sobre la organización solidaria de las Unidades Vecinales, durante el periodo 2011 y 2014 de la Comuna de Quillota”*

### **4.2 Objetivos Específicos**

- Identificar la organización solidaria de las unidades vecinales, de la comuna de Quillota.
- Identificar al Agente Solidario en las organizaciones solidaria de las Unidades Vecinales, de la comuna de Quillota período 2014.
- Visualizar la vinculación existente respecto a las organizaciones solidarias entre el Programa Banamor y las Unidades Vecinales de la Comuna de Quillota en el período 2014.

## 5- Operacionalización de las Variables

A continuación se presenta la Operacionalización de las variables correspondiente a cada objetivo específico del presente estudio.

Objetivo Específico	Variable	Indicadores
1. <i>Identificar la Organización Solidaria de las Unidades Vecinales de la Comuna de Quillota.</i>	- Organización Solidaria de las Unidades Vecinales.	<b>Preguntas:</b> - Como Unidad Vecinal ¿Ustedes realizan Actividades Solidarias? - ¿Cómo se Organizan las Actividades Solidarias en la Unidad Vecinal?
2. <i>Identificar al Agente Solidario en la Organización Solidaria de las Unidades de la Comuna de Quillota, durante el período 2014.</i>	- Agente Solidario en las Unidades Vecinales.	<b>Preguntas:</b> - ¿En su Unidad Vecinal tienen Agente Solidario o un vecino que se haga cargo del tema solidario?
3. <i>Visualizar la Vinculación existente</i>	- Vinculación entre el Programa	<b>Preguntas:</b>



<b><i>respecto a las Organizaciones Solidarias entre el Programa Banamor y las Unidades Vecinales de la Comuna de Quillota en el Período 2014.</i></b>	Banamor y las Unidades Vecinales.	<ul style="list-style-type: none"><li>- ¿Ustedes como Unidad Vecinal conocen al Programa Banamor de la Municipalidad de Quillota?</li><li>- ¿Cómo Unidad Vecinal han trabajado alguna vez directamente con el Programa Banamor?</li><li>- Actualmente la Unidad Vecinal está vinculada con el Programa Banamor?</li></ul>
--	-----------------------------------	---

Fuente: Equipo Seminarista, 2014

## 6- Tipo de Investigación

Para efectos del presente Seminario de Título, cabe señalar que se utilizarán las tipologías exploratorias y descriptivas.

- ✓ Este estudio es de carácter exploratorio, debido a que se busca examinar un tema; en este caso es la actualización de los agentes solidarios y los registros de la acción solidaria, desarrollada en las unidades vecinales respecto a consolidar la solidaridad como un valor comunal, ya que este enfoque no se han abordado anteriormente como investigación, aunque se han realizado distintas intervenciones en las Unidades Vecinales durante el período comprendido entre los años 2011 - 2014, a través de Seminarios de Título y Prácticas Profesionales, en relación a este tema y los resultados de el levantamiento de dicha información no ha sido estipulados en un documento oficial dentro de la Institución Patrocinante.
- ✓ Además, este estudio es de carácter descriptivo, debido a que busca especificar las características y los perfiles importantes de la comunidad con la que se trabaja, para visualizarlo como un fenómeno que se debe someter a análisis.

Es decir, medir, evaluar y recolectar los datos que permitan dicho análisis, a través de variables establecidas, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Se selecciona una serie de elementos que se deben medir, además de recolectar la información necesaria para describir el fenómeno que se está investigando.

Finalmente, cabe señalar que la investigación se caracterizará principalmente desde un enfoque mixto, es decir cuantitativo y cualitativo. A través del enfoque cuantitativo se pretende medir y clasificar la información respecto a la Organización Solidaria de las Unidades Vecinales, mientras que con el enfoque cualitativo se otorga la posibilidad de tener la información sobre los fenómenos y la magnitud de los mismos, y al ser empírico, se basa en la observación de los hechos a través del levantamiento de la información, lo que permitirá precisar la comprensión del problema planteado.

## 7- Universo

Para efectos de la Sistematización se trabajará con el Universo completo; es decir con las Catorce Unidades Vecinales, específicamente con dirigentes vecinales que integren las respectivas unidades, correspondientes a la Comuna de Quillota.

## 8- Estrategias de recolección de datos

- **Cuestionario:** En esta investigación, como instrumento del método mixto es decir cuantitativamente y cualitativamente, se aplicara un cuestionario, el cual consiste en ser un procedimiento de investigación, respecto a la recogida de datos, la cual es útil y eficaz para utilizar en un tiempo relativamente breve.

El sujeto que responde proporciona por escrito información sobre sí mismo o de algún tema dado, por lo que en base a este cuestionario, se obtendrán los datos para analizar la organización solidaria y responder a los objetivos de la presente investigación de este Seminario de Título.

- **Encuesta:** En esta investigación, como instrumento del método cuantitativo, se realizara una encuesta, siendo una investigación sobre sujetos de interés, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una

variedad de características objetivas y subjetivas de las personas de las unidades vecinales. Se aplicara a cada integrante que conforme la unidad vecinal.

- **Revisión de Documentos:** Esta es una técnica que se basa en el análisis de información documental y archivos consistente en la revisión intencionada de documentos oficiales o personales, trabajos de prácticas y/o seminarios de tesis, que permiten reconstituir los contextos organizacionales, sociales y/o personales en la práctica social. Mediante dicha técnica se logrará tener acceso a datos institucionales, y teóricos-prácticos de los profesionales y estudiantes en práctica que han realizado procesos de intervención con el universo que se trabajara en el presente Seminario de Titulo.

## 9- Plan de análisis de datos

El presente Plan de Análisis se realizará desde la perspectiva metodológica mixta, desde donde se abordará cuantitativamente en base a las respuestas cerradas del cuestionario, desde donde se entregaran datos referidos a porcentajes de información, respecto a las variables determinadas en la presente investigación, mediante la utilización del Programa Excel. Respecto al análisis desde la perspectiva cualitativa, se procesarán las preguntas abiertas incluidas en el Cuestionario, las que son categorizadas según las variables y respectivamente analizadas.

En primera instancia se procederá al análisis del Objetivo Específico N°1, el que tiene como eje principal conocer si las Unidades Vecinales de la Comuna de Quillota poseen Organización Solidaria, y en el caso de que ésta exista, como son las características que poseen para su planificación.

En segunda instancia, se llevará a cabo el análisis que corresponde al Objetivo Específico N° 2, dónde se pretende identificar la existencia del Agente Solidario dentro de las Unidades Vecinales.



Asimismo, se procederá al análisis del Tercer Objetivo Especifico, el cual considera la existencia de una vinculación entre el Programa Banamor y las Unidades Vecinales.

Cabe señalar que en el análisis de cada Objetivo Específico, se realizará un FODA acotado a cada uno de ellos, considerando principalmente las Fortalezas y Debilidades de los resultados.

Al finalizar, se realizará un análisis integral a través de un FODA, que contempla las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas identificadas tras los resultados de los análisis correspondientes a los tres objetivos específicos de la Sistematización.

#### **10-Triangulación de datos para el análisis**

En relación a esta investigación se utilizaran como técnicas de recolección de información, el cuestionario y análisis documental, de manera de poder obtener la descripción del hecho social estudiado.

## **Capítulo IV**

# **Levantamiento de información y resultados obtenidos**

## **Presentación**

En el siguiente capítulo, se dan a conocer los resultados obtenidos a través del levantamiento de información generada dentro de las Catorce Unidades Vecinales que conforman la Comuna de Quillota, cuyos participantes del estudio han sido miembros de las Organizaciones Territoriales que lo componen. Cabe señalar que en los Territorios “Quillota Urbano Este”, “Quillota Centro”, “El Sendero” y la Mesa Territorial “San Francisco”, correspondiente al Territorio “La Palma”, no se aplicó el instrumento de levantamiento de información por motivos de planificación externos al equipo Seminarista, debido a contingencias que impidieron llevar a cabo las reuniones correspondientes.

Los resultados obtenidos serán considerados para el respectivo análisis e interpretación de los datos, desarrollados dentro del Enfoque Metodológico Mixto, es decir de características cualitativas y cuantitativas.

A modo de presentación de este análisis, se hace una segmentación según el Sistema de Objetivos correspondientes a la Sistematización, esto quiere decir, que según cada Objetivo Específico, se mostrarán los antecedentes cuantitativos más representativos y sus interpretaciones correspondientes.

El Instrumento Utilizado en el levantamiento de información es una encuesta compuesta por veintiuna preguntas en total, nueve de respuestas cerradas y doce corresponden a respuestas semi-cerradas.

Dentro de las características de los/as dirigentes y/o socios/as encuestados/as, se encuentran las siguientes tendencias:

- El rango de edad de los/as encuestados/as fluctúa entre los 37 – 55 años.
- El sexo que predomina en los/as encuestados/as es el Femenino.
- El cargo de los/as dirigentes encuestados que predomina es el de Presidente/a.

- El rango de los años en el cargo de los encuestados es de 1 a 3.

A continuación, se presentaran los resultados de las encuestas y un análisis FODA, todo con la finalidad de dar respuestas a los objetivos planteados. Además, se presentará una Propuesta de Trabajo que está dirigida al Programa Banamor, con el objetivo de aportar al fomento del Valor de la Solidaridad en la Comuna de Quillota.

## **I. RESULTADOS DE SISTEMATIZACION**

### **1. PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO.**

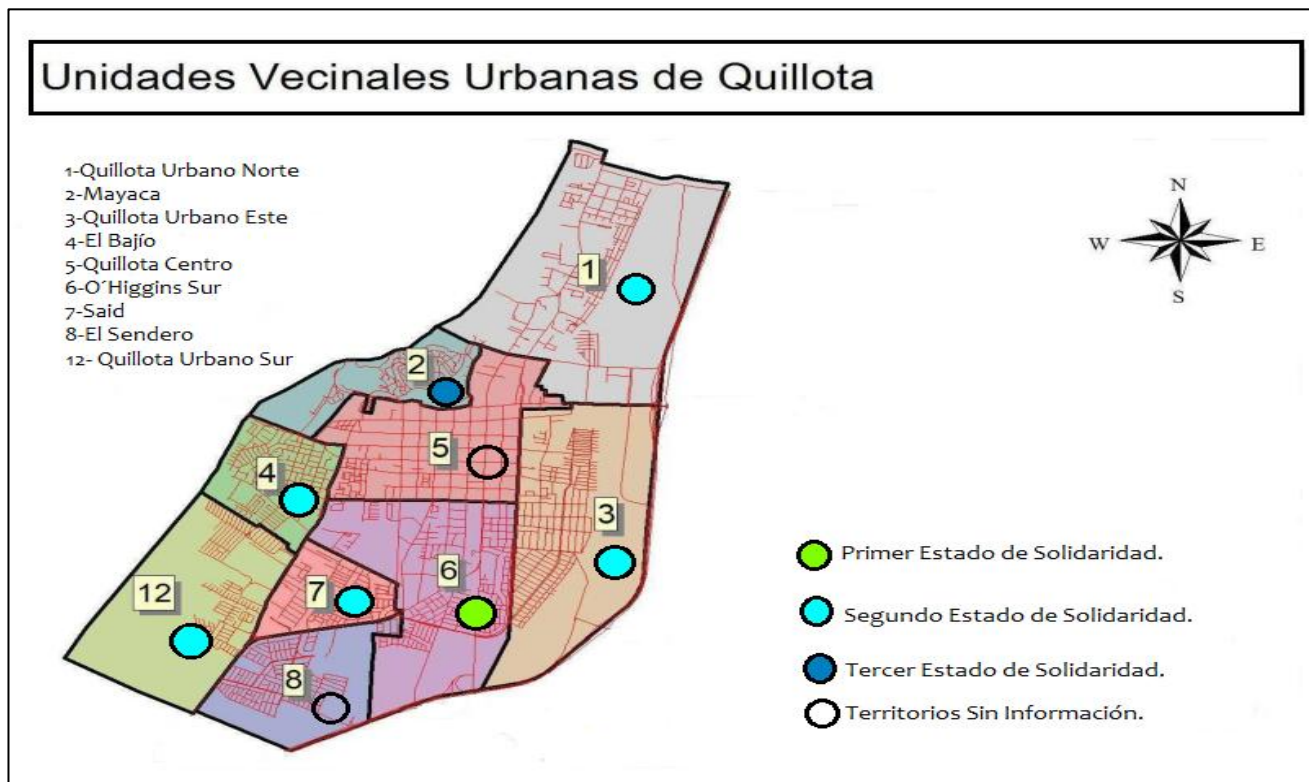
***"Identificar la organización solidaria de las unidades vecinales, de la comuna de Quillota desde el año 2011 al 2014"***

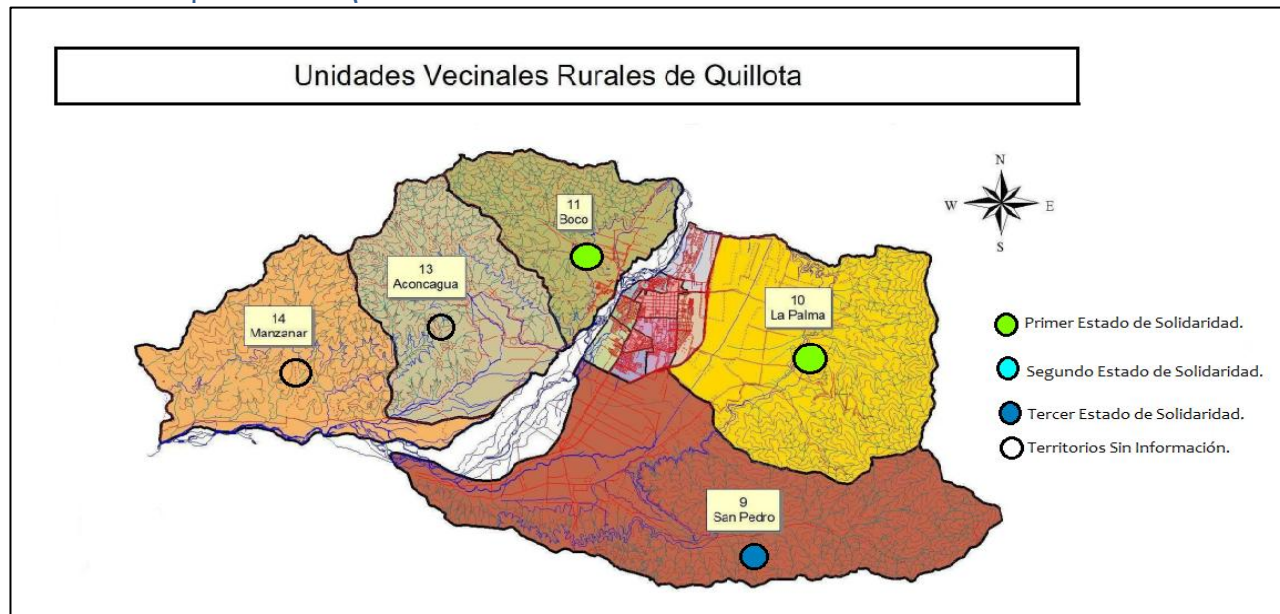
#### **1.1 Análisis respecto a la organización solidaria de las Unidades Vecinales periodo 2011- 2013**

Con el propósito de dar respuesta al objetivo específico anteriormente planteado, se presentará la información recabada a través de compendios, seminarios de título y documentos institucionales existentes entre los años 2011 y 2013.

Antes de llevar a cabo el análisis se darán a conocer los mapas en los cuales se visualizaran las fases en que se encuentran en el periodo 2011 – 2013 las Unidades Vecinales de la Comuna de Quillota.

Mapa N°3: Organización Solidaria Unidades Vecinales Urbanas y Rurales 2011-2013.





Fuente: Equipo Seminarista, 2014

En este análisis se considerará la información obtenida referente a la organización solidaria de las unidades vecinales; esta información se obtiene a través de los resultados de la clasificación de cada territorio según la matriz de Estado de Solidaridad.

**Tabla N°1: Matriz de sistematización de los estados solidarios correspondiente a los años 2011 -2013.**

UNIDADES VECINALES	PRIMERA FASE	SEGUNDA FASE	TERCERA FASE
N°1 Quillota Urbano Norte	- Agente Solidario: Lilette Iturrieta Aros - Experiencia de Banamor: 1. Celebración Día de la Solidaridad 2. Apoyo a Comedores Solidarios.		
N° 2 Mayaca	Agente Solidario Mesa Territorial 1: Johana Díaz Cáceres. - Agente Solidario Mesa Territorial 2: Zunilda Brito.  - Experiencia Banamor: 1. Comedor Solidario. 2. Campaña Casa de Acogida. 3. Incubadora de Acciones Solidarias. 4. Campañas Solidarias a casos sociales, con apoyo de la comunidad. 5. Campañas Quillota ayuda a Alto Hospicio y Valparaíso.		
N° 3 Quillota Urbano Este	- Experiencia Banamor: 1. Comedores Solidarios 2. Campaña Solidaria Quillota Ayuda a		

<p><b>N° 4</b>  <b>El Bajío</b></p>	<p>Valparaíso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agente Solidario Mesa Territorial Valle Hermoso: Luis Olivares.</li> <li>- Agente Solidario Mesa Territorial Vecinos y Amigos: Esna Carrasco.</li> </ul> <p>- Experiencia Banamor:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Campañas solidarias a casos sociales, con apoyo de la comunidad.</li> <li>2. Comedor Solidario.</li> <li>3. Apoyo en Campaña Casa de Acogida.</li> <li>4. Incubadora de Acciones Solidarias.</li> <li>5. Campañas Solidarias a casos sociales, con apoyo de la comunidad.</li> </ol>
<p><b>N° 5</b>  <b>Quillota Centro</b></p>	<p>Sin Información respecto al trabajo solidario interno</p> <p>- Experiencia Banamor:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comedor Solidario</li> </ol>
<p><b>N° 6</b>  <b>O'Higgins Sur</b></p>	<p>Se intenta trabajar con la Mesa territorial, sin embargo por diversos escenarios, solo se obtiene información mediante sus dirigentes, sin llegar a identificar a Agente solidario</p>

reconocido por la comunidad.

Experiencia Banamor:  
 1. Apoyo a Comedores  
 2. Solidarios (campaña de alimentos)

<p><b>N° 7</b> <b>Said</b></p>	<p>- Agente Solidario: Rosa Pinto</p> <p>- Experiencia Banamor:                      1. Comedor Solidario.                      2. Campañas Solidarias a casos sociales, con apoyo de la comunidad.</p>
<p><b>N° 8</b> <b>El Sendero</b></p>	<p>- Sin experiencia</p>
<p><b>N° 9</b> <b>San Pedro</b></p>	<p>- Agente Solidario: Eufemia Cortés Barraza</p> <p>- Experiencia Banamor:                      1. Comedores Solidarios                      2. Campaña Casa Acogida San Pedro.                      3. Campañas solidarias a casos sociales, con apoyo de la comunidad. Implementación de Sucursal Banamor (Ropería y Bodega de Alimentos).                      4. Campaña Quillota Ayuda a Alto Hospicio.</p>
<p><b>N° 10</b> <b>La Palma</b></p>	<p>Se intenta trabajar con la Mesa territorial, sin embargo por diversos escenarios, solo se obtiene información</p>

mediante sus  
dirigentes, sin llegar  
a identificar a  
Agente solidario  
reconocido por la  
comunidad.

- Experiencia  
Banamor:  
1. Apoyo a  
Comedores  
Solidarios (campaña  
de alimentos)  
2. Campaña Casa de  
Acogida

**N° 11  
El Boco**

Se intenta trabajar  
con la Mesa  
territorial, sin  
embargo por  
diversos escenarios,  
solo se obtiene  
información  
mediante sus  
dirigentes, sin llegar  
a identificar a  
Agente solidario  
reconocido por la  
comunidad.

- Experiencia  
Banamor:  
1. Comedores  
Solidarios.  
2. Campañas  
solidarias a casos  
sociales, con apoyo  
de la comunidad

**N° 12  
Quillota  
Urbano Sur**

- Agente Solidario  
Mesa Territorial  
Antumapu:  
Jessica  
Montenegro  
- Experiencia  
Banamor:  
1. Campañas  
Solidarias a casos  
sociales, con  
apoyo de la  
comunidad.

---

2. Comedor  
Solidario

N° 13 Sin Experiencia

Aconcagua

N° 14 Manzanar Sin Experiencia

Fuente: Equipo Seminarista, 2014

---

En base a la información sistematizada anteriormente, respecto a la organización solidaria de cada unidad vecinal, es importante mencionar que siete de éstas se clasifican en el primer estado de solidaridad.

De acuerdo a lo anterior, el programa Banamor ha pretendido trabajar en conjunto a éstas unidades vecinales, pero a consecuencia de diversas situaciones no se ha logrado, ya sea por, disponibilidad de horarios, falta de interés en la propuesta de intervención de parte del programa y en algunos casos por el descontento ante la municipalidad de la comuna. En algunos de estos territorios si bien no se ha logrado extraer información desde los criterios establecidos desde Banamor, ésta se ha obtenido a través de los dirigentes de las unidades vecinales, siendo esto un aporte en contenido para la matriz de los estados de solidaridad de cada territorio de la comuna, con el objeto de identificar en qué fase de organización solidaria se encuentran.

Además en este estado de solidaridad (primer estado) se encuentran los territorios sin experiencia, es decir no hay información del trabajo solidario que se ha realizado ni de la unidad vecinal. Esta realidad se debe a que el recurso humano empleado; estudiantes en prácticas profesionales, a consecuencia de los acotados tiempos de intervención, no han logrado abarcar mas territorios ni realizar trabajos permanente con estas unidades vecinales.

En el estado de solidaridad número dos, se clasifican por una parte aquellas unidades vecinales que se han vinculado con Banamor a través de la cooperación y colaboración en las campañas solidarias organizadas por el municipio, mientras que están aquellas unidades vecinales que se

han relacionado con el programa, cuando se han presentado necesidades sociales en los miembros de la unidad, por lo que han debido solicitar prestaciones u orientación para resolver la demanda. Además en este estado, a través de las características de organización solidaria se logra identificar lo que se denomina agente solidario, el cual desarrolla un trabajo en base al valor de la solidaridad, realizando actividades con el objetivo de lograr la ayuda para aquellos que necesitan de ésta, su labor es reconocida por los miembros de la unidad y el programa Banamor. En esta fase se encuentran cinco unidades vecinales.

Finalmente en el Estado de Solidaridad número tres, se clasifican dos unidades vecinales, las cuales presentan un trabajo solidario estructurado y con trayectoria, realizando actividades permanentemente para atender tanto a las necesidades de los vecinos como a las de la comuna. Al poseer un trabajo estructurado se organizan fácilmente, logrando ejecutar las actividades de manera eficaz y oportuna, además de vincularse con la red social comunal. En cuanto al agente solidario éste se encuentra identificado, y es reconocido por la comunidad.

De manera de respaldar la información anteriormente entregada, se presenta la siguiente tabla.

Tabla N°2: Información de la Organización Solidaria en las Unidades vecinales años 2011 al 2013

<b>Fase Estado Solidaridad</b>	<b>Territorios</b>	<b>Identificación de problemática solidaria.</b>	<b>Actividades solidarias</b>	<b>Vinculación con Banamor</b>
<b>Fase 1</b>	-O'Higgins Sur -La Palma -Boco		Unidades vecinales que si bien son capaces de identificar la problemática de personas o comunidad,	Ante la problemática de organización como respuesta a las necesidades de personas o de la comunidad, se

		<p>Las unidades vecinales correspondientes a estos territorios, son capaces de visualizar las necesidades cuya resolución debe depender de la capacidad de la comunidad para ser resueltas a través de</p>	<p>en la acción no hay vecinos articuladores para la organización de actividades, por ende existe una ausencia del Agente Solidario.</p>	<p>suma la dificultad de generar vínculos con entes externos a las unidades que puedan servir de apoyo y orientación, desaprovechando las oportunidades de mejorar las experiencias respecto a la ayuda generada ante las necesidades de los vecinos.</p>
<b>Fase 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Quillota Urbano Norte</li> <li>-Quillota Urbano Este</li> <li>-El Bajío</li> <li>-La Saíd</li> <li>-Quillota Urbano Sur</li> </ul>	<p>acciones solidarias.</p>	<p>Unidades vecinales que logran identificar la problemática, son capaces de organizarse de manera estructura, es decir, que poseen orden y coordinación entre sus miembros para llevar a cabo la resolución de las necesidades planteadas desde una sola persona o más integrantes</p>	<p>La organización que se lleva a cabo en estas unidades vecinales, es capaz de articular vínculos con entidades externas a ellas, si bien solicitan ayuda u orientación, el vínculo no es permanente en el tiempo por lo que dificulta obtener los beneficios que pudiesen establecerse mediante el contacto directo y constante, identificándose como unidades vecinales</p>

		<p>comunidad.  Desde la organización de los miembros de la comunidad, se logra identificar al Agente Solidario.</p>	<p>reconocidas por agentes externos pertenecientes a la misma comuna que pueden entregar sus recursos a éstas.</p>
<p><b>Fase 3</b> -Mayaca -San Pedro</p>		<p>Unidades Vecinales que son capaces de articular una organización solidaria para dar respuesta a las necesidades de una o más personas de la comunidad, logrando mantener un orden en las líneas de acción de las actividades solidarias, por ende son capaces de desarrollarlas tanto de manera programada como bajo contingencias .</p> <p>En estas unidades vecinales, se</p>	<p>La vinculación de estas unidades vecinales, es permanente en el tiempo con organizaciones externas, ya que son capaces de relacionarse a través de representantes, siendo el caso del Agente Solidario.</p>

reconoce de  
parte de la  
comunidad el  
trabajo del  
Agente  
Solidario.

**Territorios sin información:**

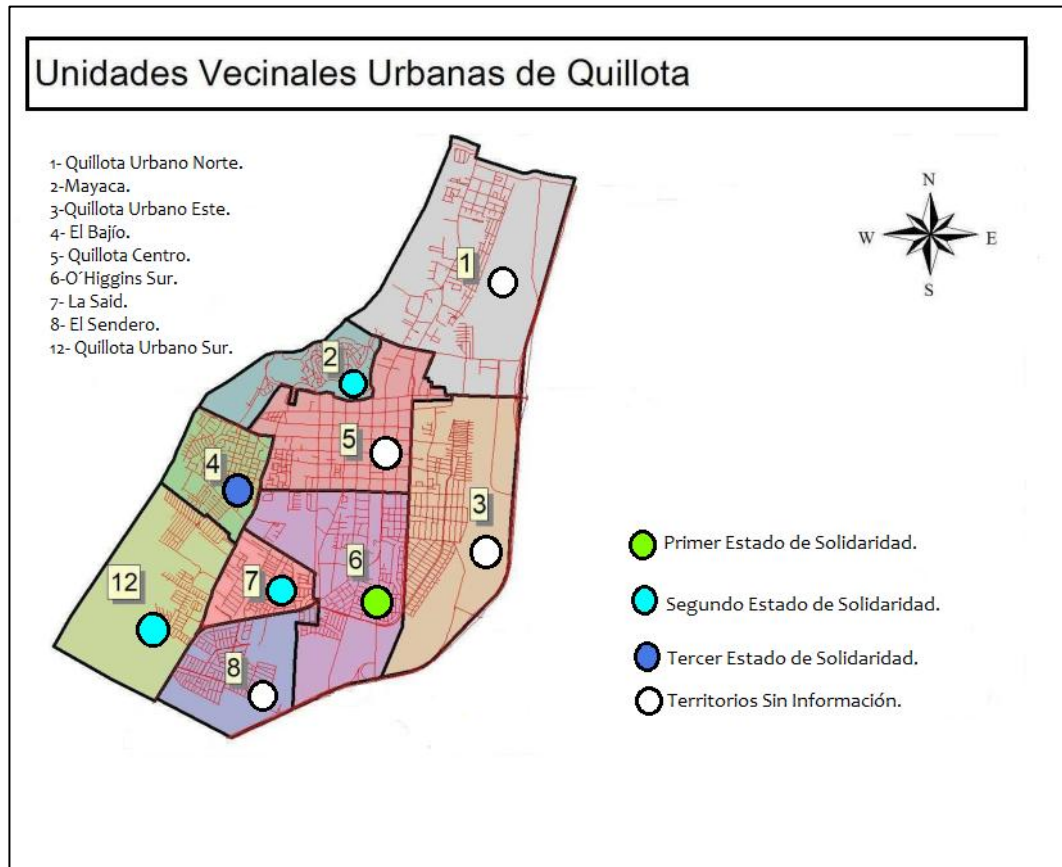
- Quillota Centro
- El Sendero
- Aconcagua
- Manzanar

Fuente: Equipo Seminarista,2014.

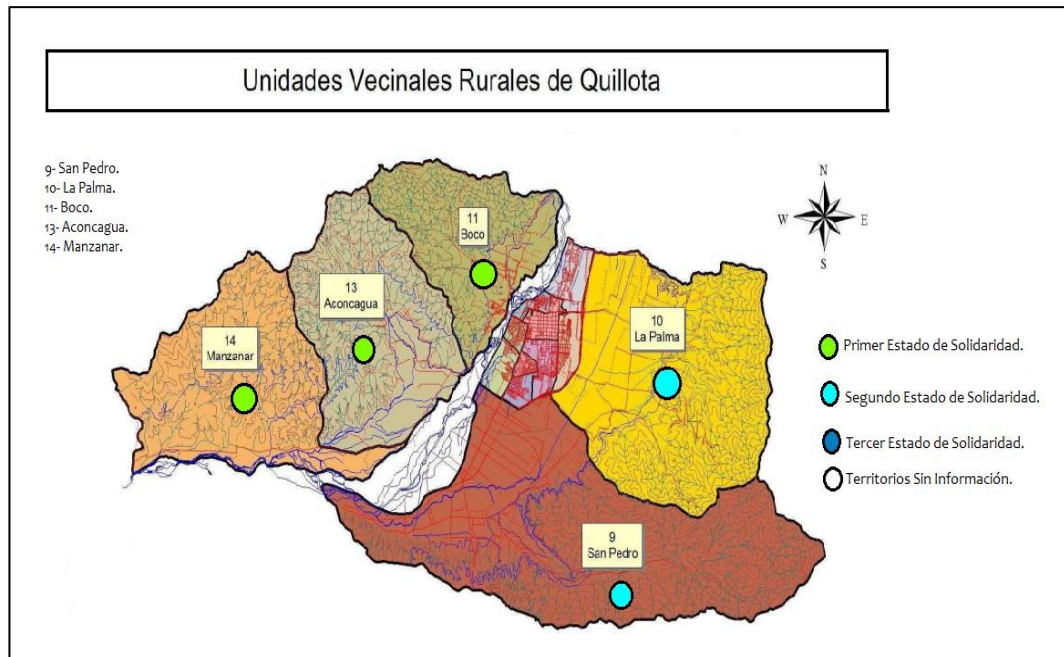
**1.2 Análisis respecto a la organización solidaria de las Unidades  
Vecinales período 2014.**

Antes de llevar a cabo el análisis se darán a conocer los mapas en los cuales se visualizarán las fases en que se encuentran en el periodo 2011 – 2013 las Unidades Vecinales de la Comuna de Quillota.

Mapa N° 4: Organización Solidaria de las Unidades Vecinales Urbanos y Rurales 2014.



Fuente: Equipo Seminarista, 2014.

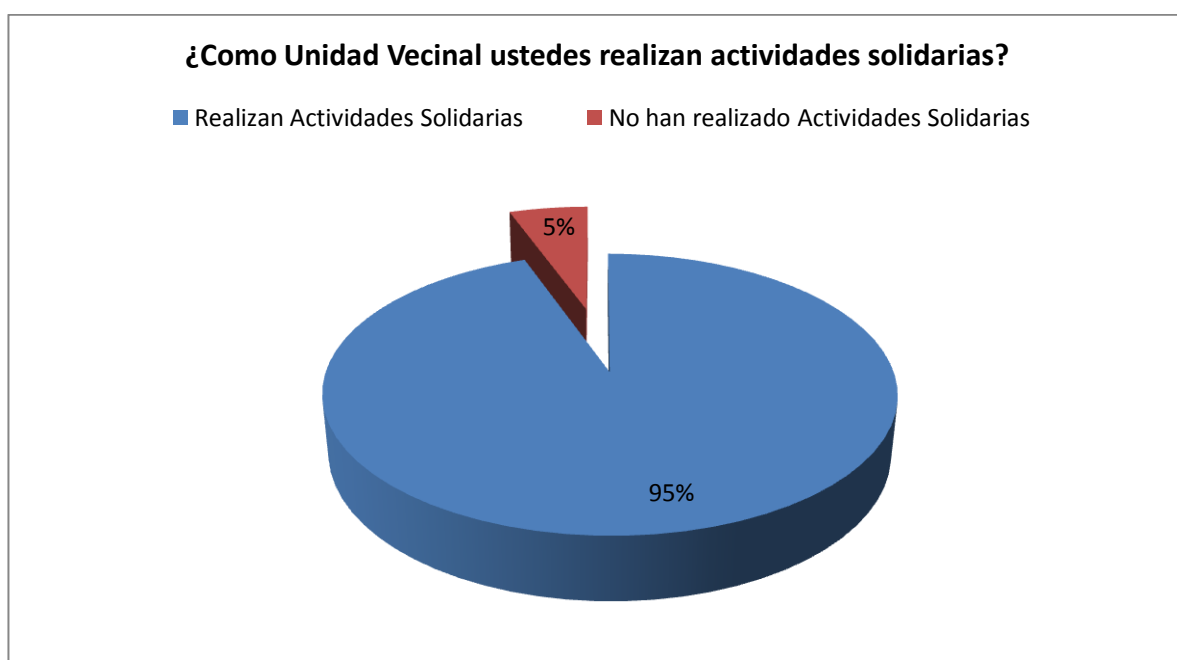


Fuente: Equipo Seminarista, 2014.

A continuación, se darán a conocer las preguntas correspondientes al Instrumento utilizado para levantar información acerca del período 2014, de manera de complementar el análisis de este objetivo.

Las preguntas serán las siguientes:

**Gráfico N°1: Actividades solidarias realizadas por las Unidades Vecinales**



Fuente: Equipo Seminarista,2014.

En la pregunta que se presenta en el gráfico, respecto a la realización de actividades solidarias en las Unidades Vecinales, el 95% de éstas organizaciones responden que Sí realizan actividades de carácter solidario, las que se enfocan en satisfacer necesidades económicas, emocionales y psicológicas de los vecinos y/o socios de la unidad vecinal, así como también a satisfacer y colaborar en las necesidades tanto a nivel comunal como nacional, (por ejemplo, en el caso de catástrofes). De acuerdo a las respuestas obtenidas, las actividades que más se realizan son, las *colectas de dinero* (27%), ya que con ellas se obtiene la cooperación de forma más rápida, permitiendo entregar la ayuda de manera más eficaz y oportuna. Otras actividades mencionadas por los

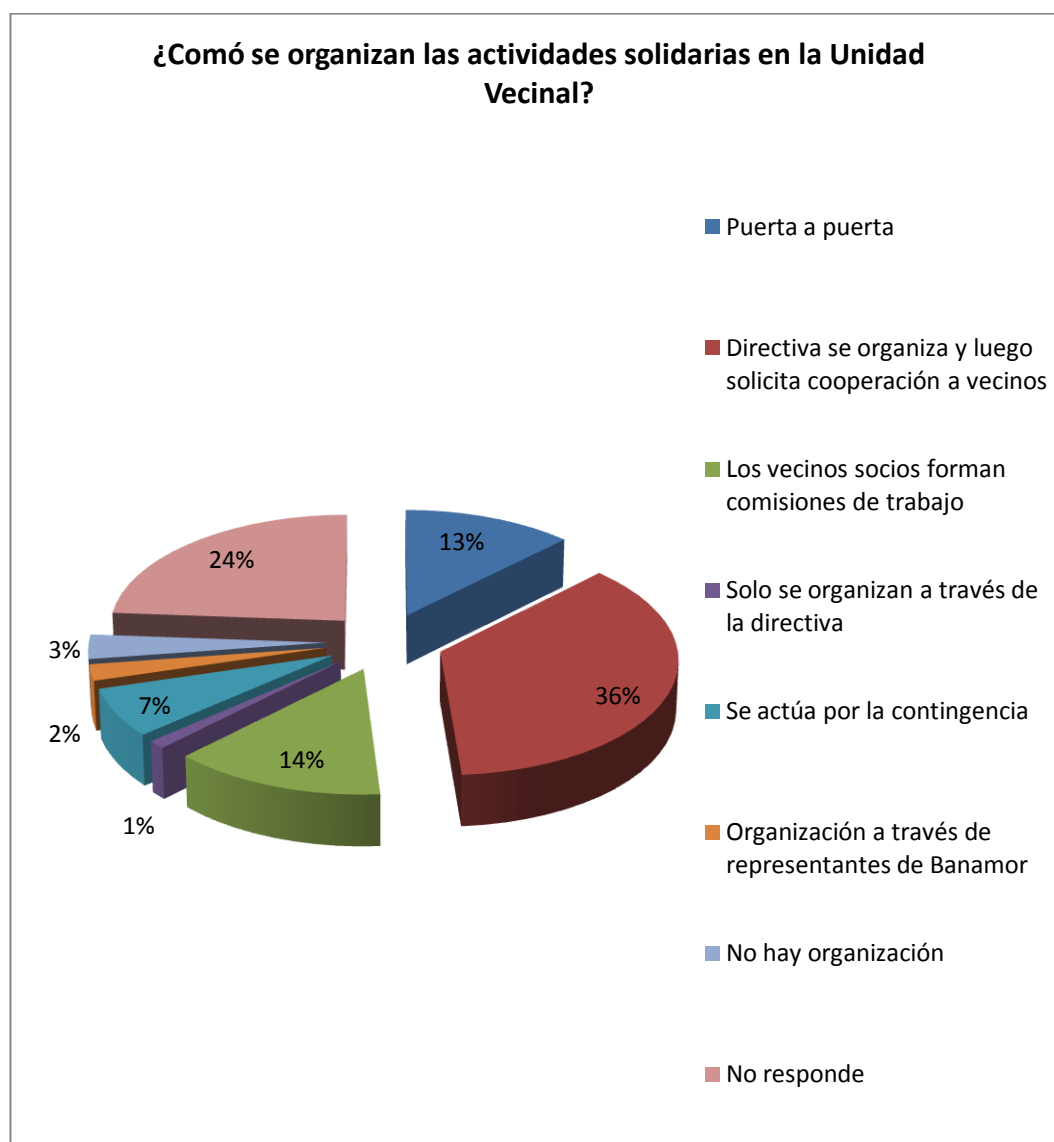
encuestados, tienen que ver con suplir necesidades específicas a quien así lo requiera, como por ejemplo en el caso de fallecimiento de un integrante de la comunidad, se recolecta un monto en dinero denominado "cuota mortuoria" (9%). En caso de necesidades económicas o cesantía de jefe/a de hogar, se recolectan alimentos no perecibles para entregar canasta de mercadería (14%), u otras actividades que necesitan más tiempo de organización como rifas (9%), bingos (9%), platos único (12%), etc. Se optan por éstas cuando se necesitan recaudar mayores fondos.

Además de las actividades descritas anteriormente, un 10% también declara cooperar en campañas solidarias realizadas por el municipio; como experiencia en años anteriores estas ayudas se han materializado en comedores solidarios, en la ampliación de la "Casa de acogida Beatita Benavides", y este año colaboraron para los damnificados del incendio de Valparaíso, y terremoto del norte del país.

Es importante destacar que la totalidad de las unidades vecinales encuestadas, tienen la capacidad de organizar actividades ante la contingencia para responder a las necesidades de los vecinos, generando la ayuda dentro de la misma comunidad sin esperar la ayuda del municipio u otras organizaciones, pero además existen aquellas unidades que sí colaboran con las distintas campañas a nivel comunal que se organizan.

Sin embargo, éstas unidades vecinales, que responden de manera solidaria ante la contingencia, en la realidad no son capaces de realizar actividades ni trabajo solidario permanente, ni se vinculan con organizaciones ni fundaciones que requieran de ellas. Así lo reafirman las respuestas obtenidas respecto a las actividades que realizan las Unidades vecinales en un año, ya que un 19% efectúan de dos a tres actividades por año, y un 26% las ejecuta dependiendo de las contingencias que surjan, mientras que un 42% manifiesta que realizan más de cuatro actividades por año.

**Gráfico N°2: Organización de las actividades solidarias en las Unidades Vecinales.**



Fuente: Equipo Seminarista, 2014.

Otra pregunta para dar respuesta al objetivo anteriormente expuesto, es en base a la temática de la organización de las actividades solidarias en la unidad vecinal, las cuales como se señala en el gráfico, demuestra que la organización solidaria se inicia desde la directiva (36%), para que luego estos puedan solicitar la cooperación a los vecinos. La realidad de la comunidad demuestra que ante la necesidad o demanda que existe se comunica en primera instancia a los dirigentes de las unidades vecinales,

los cuales deciden si es pertinente ejecutar alguna actividad. Si es así, se decide la forma de actuar, es decir cómo se realizará la ayuda, para luego solicitar la colaboración de la comunidad que quiera ser partícipe del trabajo solidario.

Otro modo de organización consiste en formar comisiones de trabajo (14%), en las cuales los vecinos se distribuyen y organizan el trabajo de las actividades solidarias a realizar, para que luego ésta se ejecute, permitiendo que sea un trabajo en conjunto, y que la cooperación se logre desarrollar implícitamente en la comunidad.

Ante lo planteado, es posible destacar que la organización solidaria que se genera en las Unidades Vecinales es de carácter libre y voluntaria ante cada solicitud de ayuda o contingencia que se presenta en los vecinos o en la propia comunidad. Esta forma de organizarse, no se origina de un organismo mayor (por ejemplo, desde el Municipio), sino desde la propia iniciativa de los vecinos de responder ante las necesidades que surjan en su comunidad y que su solución sea en base a la ayuda que se le preste desde los mismos vecinos.

Finalmente, se realizara una tabla con el orden de la información respecto a la organización solidaria, a través del instrumento aplicado en este Seminario de Título, con el objeto de crear un registro mediante el cual se conozca la realidad respecto a la organización solidaria de las Unidades Vecinales, período 2014.

**Tabla N°3: Información de Organización Solidaria en las Unidades Vecinales año 2014**

<b>Fase Estado Solidaridad</b>	<b>Territorios</b>	<b>Realización de Actividades Solidarias</b>	<b>Formas de Organización para las Actividades Solidarias</b>
<b>Fase 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O'Higgins Sur</li> <li>- Aconcagua</li> <li>- Manzanar</li> </ul>	<p>Estos Territorios, han realizado actividades solidarias, en base al principio de generar la ayuda solidaria para quienes la puedan necesitar, la dificultad se encuentra en la deficiente estructura organizacional ante las acciones solidarias, ya que si bien pueden lograr el objetivo, estas en su desarrollo se ven afectadas ante métodos que demoran el proceso, existiendo además menor rigurosidad ante la realidad de poseer insuficientes, o no tener</p>	<p>Los Territorios se organizan en base a la necesidad de un integrante o de la propia comunidad, donde el trabajo solidario no se realiza a través de una estructura organizacional establecida, sino más bien, con métodos tradicionales que solo logran cumplir el objetivo requerido en el momento, desaprovechando así las oportunidades de optimizar o lograr aun más de lo propuesto por las metas a cumplir, beneficiando aun más a las personas, como también así a los vecinos que trabajan en torno a la solidaridad,</p>

		protocolos generales que faciliten la organización de quienes lleven a cabo la labor solidaria.	experimentando la satisfacción y la autorrealización de contribuir a la vida de otra/s persona/s
<b>Fase 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayaca</li> <li>- La Said</li> <li>- San Pedro</li> <li>- La Palma</li> <li>- Quillota</li> <li>- Urbano Sur</li> </ul>	<p>Estos territorios, además de identificar las problemáticas de las personas de su comunidad, también son capaces de realizar actividades solidarias, donde sus integrantes entienden la dinámica de una organización solidaria a través de la cual pueden llegar a la consecución del objetivo. Este trabajo se traduce en ciertas actividades, tales como colectas de dinero y mercadería, rifas, platos únicos, cuota mortuoria, entre otras.</p>	<p>Los territorios se organizan para la realización de sus Actividades Solidarias, donde el trabajo solidario está estructurado, por ejemplo, en una coordinación de un plan de trabajo desde la Directiva de la Unidad Vecinal, llamando a reunión y conformando grupos de delegados encargados de las actividades, quienes además recolectan la ayuda en un operativo “puerta a puerta”.</p>
<b>Fase 3</b>	- El Bajío	Las actividades	Las unidades

<p>- Boco</p>	<p>solidarias realizadas por estas unidades vecinales, son organizadas y desarrolladas entendiendo la lógica de la cultura solidaria, es decir que no se actúa solo en base a las necesidades de una o más personas de la comunidad sino que además se realizan acciones en beneficio a mejorar los ámbitos que afectan a estos territorios, en busca de mejorar la calidad de vida de los vecinos, promocionand o así el valor de la solidaridad.</p>	<p>vecinales son capaces de organizar actividades solidarias, utilizando la experiencia y lo aprendido con anterioridad en cuanto a la organización solidaria, ya que las éstas se desarrollan en conformidad a los protocolos de acción tanto como aquellas planificadas en la contingencia. Además, estos territorios trabajan vinculándose a otras organizaciones exteriores manteniendo una red constante de trabajo con éstas, aprovechando los recursos y beneficios que estas entidades pueden ofrecer a través de esta ayuda.</p>
---------------	--	---

**Territorios sin información:**

- Quillota Urbano Este
- Quillota Centro
- El Sendero
- Quillota Urbano Norte

Fuente: Equipo Seminarista,2014.

En base a la información sistematizada anteriormente, respecto a la organización solidaria de cada unidad vecinal, es importante mencionar que en el estado de solidaridad número uno se clasifican dos de estas unidades, caracterizándose por generar la ayuda solidaria pero presentan una estructura deficiente en la organización de actividades.

En el estado de solidaridad número dos se clasifican cinco organizaciones, éstas se caracterizan por lograr identificar las problemáticas de las personas de su comunidad realizando actividades solidarias, para responder a estas necesidades. Además los integrantes de la comunidad entienden la dinámica de una organización, lo que les permite cumplir con cada objetivo propuesto.

Finalmente en el estado de solidaridad número tres, se clasifican tres unidades vecinales, las que se caracterizan por organizar las actividades desde la lógica de la cultura solidaria, es decir que no se actúa solo en base a las necesidades de una o más personas de la comunidad sino que además se realizan acciones en beneficio a mejorar los ámbitos que afectan a estos territorios, en busca de optimizar la calidad de vida de los vecinos, promocionando así el valor de la solidaridad.

A continuación, se presenta el estado de solidaridad de las unidades vecinales en un cuadro comparativo entre los periodos 2011-2013 y el año 2014.

Tabla N°4: Cuadro comparativo de los Estados de Solidaridad en las Unidades Vecinales entre los años 2011-2014

<b>Territorio</b>	<b>Fase 2011-2013</b>	<b>Fase 2014</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Quillota urbano Norte</b>	Fase Uno	Sin información	En este territorio por motivos externos al equipo seminarista , no se realiza levantamiento de información.
<b>Mayaca</b>	Fase Tres	Fase Dos	Se considera que el retroceso de este territorio dentro de las fases, es debido a problemas internos de los dirigentes de la unidad, lo que conlleva a que la organización solidaria se vea afectada .
<b>Quillota urbano Este</b>	Fase Dos	Sin información	En este territorio por motivos externos al equipo seminarista , no se realiza levantamiento de información.
<b>El Bajío</b>	Fase Dos	Fase Tres	Esta comunidad fue intervenida a nivel de práctica profesional en el año 2013, lo que

			benefició la organización solidaria, evolucionando a la fase número tres
<b>Quillota Centro</b>	Fase Uno	Sin información	En este territorio por motivos externos al equipo seminarista , no se realiza levantamiento de información.
<b>O'Higgins Sur</b>	Fase Uno	Fase Uno	Este territorio se mantiene en esta fase, ya que los dirigentes no muestran interés de trabajar con el programa Banamor.
<b>Said</b>	Fase Dos	Fase Dos	Esta unidad vecinal se mantiene en la fase dos, ya que se produce un estancamiento debido a la conformación de una nueva directiva, por lo que se está retomando el trabajo solidario.
<b>El Sendero</b>	Sin	Sin	En este territorio por

	Información	información	motivos externos al equipo seminarista , no se realiza levantamiento de información.
<b>San Pedro</b>	Fase Tres	Fase Dos	Este territorio retrocede en las fases, ya que los vecinos manifiestan cierto descontento con la Municipalidad de Quillota, ya que existe un sentimiento de aislamiento y desventaja ante la zona urbana de la comuna
<b>La Palma</b>	Fase Uno	Fase Dos	Esta unidad evoluciona a la fase dos, ya que la organización solidaria que han realizado les ha permitido encaminarse en el trabajo solidario.
<b>El Boco</b>	Fase Uno	Fase Tres	Esta unidad vecinal, ha progresado significativamente en la organización solidaria, ya que los

			vecinos demuestran interés en participar de las actividades de la comunidad, llegando incluso a identificar al agente solidario.
<b>Quillota urbano Sur</b>	Fase Dos	Fase Dos	Este territorio se mantiene en la fase dos, debido a los conflictos internos entre los dirigentes, además el territorio se encuentra polarizado en dos sectores que no han logrado trabajar en conjunto.
<b>Aconcagua</b>	Sin Información	Fase Uno	Este Territorio, actualmente se encuentra en transición para desarrollar la organización solidaria e identificar al agente solidario.
<b>Manzanar</b>	Sin Información	Fase Uno	Este Territorio, actualmente se encuentra en transición para

---

desarrollar la  
organización solidaria  
e identificar al agente  
solidario.

---

Fuente: Equipo Seminarista, 2014

### 1.3 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL ANALISIS DE LOS RESULTADOS

A continuación, se darán a conocer las fortalezas y debilidades correspondientes al análisis de los resultados que dan respuesta al primer objetivo específico de este Seminario de Título.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>Las unidades vecinales son capaces de lograr el objetivo respecto a la satisfacción de necesidades de parte de los vecinos y la comuna al colaborar en las diferentes campañas solidarias.</li><li>La ayuda y la cooperación entregada en cada actividad surge de manera voluntaria, libre, y espontánea de acuerdo a cada realidad familiar.</li><li>Las unidades funcionales resuelven las necesidades</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Las actividades solidarias realizadas por las unidades vecinales, se ejecutan de acuerdo a las necesidades de los vecinos y de la comuna, respondiendo a las contingencias del momento.</li></ul>

desde el interior de su organización, promoviendo la autogestión, sin solicitar la ayuda constante al municipio.

Fuente: Equipo Seminarista,2014

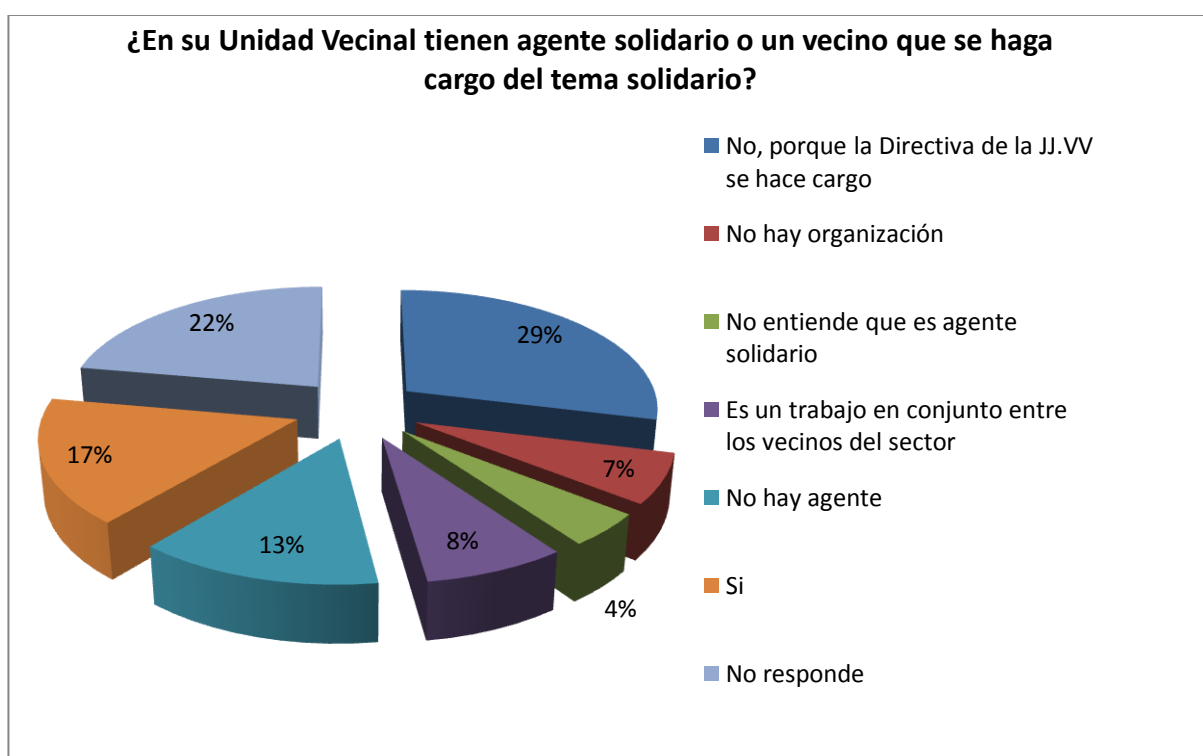
## 2. SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO

***“Identificar los Agentes Solidarios en la Organización Solidaria de las Unidades Vecinales, de la Comuna de Quillota período 2014.”***

Con la finalidad de dar respuestas al objetivo específico anteriormente planteado, se darán a conocer las preguntas correspondientes al Instrumento utilizado para levantar la información, que lo respalda.

Las preguntas serán las siguientes:

### **Grafico N°3: Existencia de Agente Solidario en las Unidades Vecinales**



Fuente: Equipo Seminarista,2014.

Respecto a los resultados del presente cuestionario, estos son los siguientes:

- El 13% de los representantes responden que no existen Agentes Solidarios en sus Unidades Vecinales.
- El 29% de las personas responden que en sus Unidades Vecinales no reconocen tener a un Agente Solidario, sino más bien visualizan que esta labor es llevada a cabo de parte de un grupo de personas quienes se encargan de las acciones solidarias, siendo en este caso las Juntas de Vecinos.
- Un 8% de los representantes de las Unidades Vecinales señalan que no tienen reconocido a un Agente Solidario, aunque los encuestados reconocen la existencia de vecinos quienes se agrupan sin tener alguna vinculación directa con cargos directivos en las distintas organizaciones territoriales del sector donde residen, siendo estas personas quienes se preocupan de dar respuesta a las necesidades y problemáticas que afectan a los demás vecinos.

En consideración a lo anterior, se establece que la tendencia (66%), responde a que en la realidad las Unidades Vecinales no reconocen a Agentes Solidarios; Mientras que un 37% de esta tendencia, aunque no reconocen un Agente Solidario, si logran identificar de manera general que son agrupaciones de personas quienes realizan el trabajo solidario, reduciendo ante esta realidad la existencia de agentes solidarios en las unidades vecinales, ya que se si bien se reconoce al agente solidario, esto es un porcentaje menor en contraposición a la tendencia.

Los factores que generan como resultado, el bajo índice de reconocimiento de agentes solidarios en la comuna de Quillota pueden generarse en base a las siguientes variables:

1. El desconocimiento de parte de las organizaciones territoriales, del perfil del Agente Solidario, concepto creado y desarrollado por el

programa de la Municipalidad de Quillota, con el objetivo de dar respuesta a una necesidad de estructurar un ente que cumpliera con cualidades, pero principalmente que éstas estuviesen fundadas en un Liderazgo Solidario. Siendo ésta una persona capaz de reconocer a los demás con derechos, capaces de contribuir en la solución de problemas dentro de su comunidad, fomentando el compromiso y accionar solidario permanente para la solución de los problemas. Este concepto da respuesta a lo que el programa Banamor quiere trabajar en los territorios, por lo que el Agente Solidario es aquella persona reconocida por esta Institución como el vínculo entre la comunidad y el mismo programa municipal.

De acuerdo a lo anterior, y entendiendo a que el agente solidario es un concepto desarrollado en base a la necesidad de un programa y no construido desde la comunidad y su idiosincrasia, se genera una brecha entre el entendimiento y la apropiación del concepto y aún más en la identificación de un Agente Solidario en la misma comunidad de parte de sus habitantes.

2. En relación a lo anteriormente expuesto, las organizaciones territoriales, que conocen el concepto de Agente Solidario, pueden encontrar limitante la estructura en la cual se basa el programa Banamor para identificar a las personas que pudiesen acercarse a este perfil, ya que solo presentando las cualidades y características de un Agente Solidario, pueden ser reconocidos por el presente programa, siendo éstas las siguientes:
  - efectividad, es decir que una persona tenga la capacidad de implementar ideas de carácter solidarias, para así crear y proporcionar un impacto en su comunidad, además esta persona debiese tener conciencia como un entendimiento racional y profundo sobre las necesidades de su comunidad, que requieran

de ayuda inmediata integrando a la misma para su resolución y por último la sensibilidad, vinculándose de manera empática para entender y ser solidario con las diversas y complejas situaciones que enfrentan en su territorio.

Si bien estas características responden al desarrollo de una cultura solidaria, se debe considerar que desde el trabajo y las problemáticas que tratan las organizaciones territoriales, los tiempos con los cuales las personas cuentan para desarrollar el trabajo en sus unidades vecinales, y las dificultades de participación de la misma comunidad, son debilidades a las cuales, además se le debe sumar la problemática de encontrar personas idóneas para cumplir con los requisitos solicitados para lograr identificarse como un Agente Solidario.

Si bien las personas poseen ciertas cualidades, en la realidad de la comunidad los vecinos no son capaces de desarrollar la totalidad de aquellas características exigidas de parte del programa Banamor para ser reconocidos como Agentes Solidarios. Por ende la dificultad de reconocimiento de estos agentes en los territorios de la comuna, se instala la percepción de que la persona debe cumplir con todos los requisitos establecidos en el concepto, para identificarse como Agente, pudiendo en la realidad contar con solo algunas de estas características, y aun así cumplir con los objetivos del trabajo correspondiente a la responsabilidad del trabajo de un Agente solidario reconocido.

3. Otra de las variables para explicar lo que se evidencia a través de este gráfico, es la decisión de algunas organizaciones territoriales, de utilizar sus propios capitales ya sea humano, y social, para organizarse solidariamente, en razón de las necesidades de los vecinos.

Un grupo de persona comprende que no tan solo en uno de ellos recae la necesidad de poseer en conjunto las cualidades necesarias para desarrollar los temas solidarios e identificarse como un Agente Solidario, por esto los vecinos entienden que contribuyendo cada uno con sus cualidades y trabajo pueden lograr los mismos objetivos ante las acciones solidarias y la vinculación en algunos territorios con el programa Banamor, como lo realizaría un Agente Solidario. Esto se genera a través del entendimiento implícito de la organización solidaria, que tiene como finalidad contribuir a dar solución a las dificultades que presentan los vecinos de la comunidad, por ende no esperan a que se reconozca a un Agente Solidario en caso de que no existe, o ir en busca de éste, sino que reconocen en ellos mismo sus cualidades y a través de esto, son capaces de generar una organización solidaria.

Respecto a lo anterior, el trabajo que realiza el Agente en la organizaciones solidarias de las unidades vecinales, se encuentra realizado y llevado a cabo , por grupos de vecinos que pueden ser tanto de la directiva de las organizaciones territoriales como también personas que no se encuentran vinculadas con cargos directivos en estas organizaciones. Esto se debe a un desconocimiento del concepto de Agente Solidario o la dificultad que pueden tener los vecinos para reconocer a quienes cumplan exactamente con los requisitos del concepto de este perfil.

A demás se le debe sumar el hecho de que principalmente los vecinos de estas organizaciones recurren a la posibilidad de participación de sus mismos vecinos ya que de esta forma, algunos podrán ser agentes de motor de las acciones solidarias, mientras que otros tendrán la capacidad de estimular a los demás miembros de la comunidad para la realización de las actividades. Por ende utilizando las capacidades de estos, para que en conjunto formen aquella capacidad de Liderazgo Solidario, siendo el pilar fundamental del perfil del Agente Solidario, por lo tanto el objetivo

del concepto de agente solidario en la comunidad se ve resuelto, mientras que el objetivo de vinculación no se concreta ya que, no existe una representatividad de los Agentes Solidarios en la mayoría de las Unidades Vecinales de la Comuna de Quillota.

## 2.1 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL ANALISIS DE LOS RESULTADOS

A continuación, se darán a conocer las fortalezas y debilidades correspondientes al análisis de los resultados que dan respuesta al segundo objetivo específico de este Seminario de Título.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>Las Unidades Vecinales a través de su organización solidaria, son capaces, de liderar, ordenar, administrar para lograr los mismos objetivos propuestos a lograr de un Agente Solidario.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Débil promoción del concepto de Agente Solidario, en las Unidades Vecinales de la Comuna de Quillota.</li></ul>

Fuente: Equipo Seminarista, 2014.

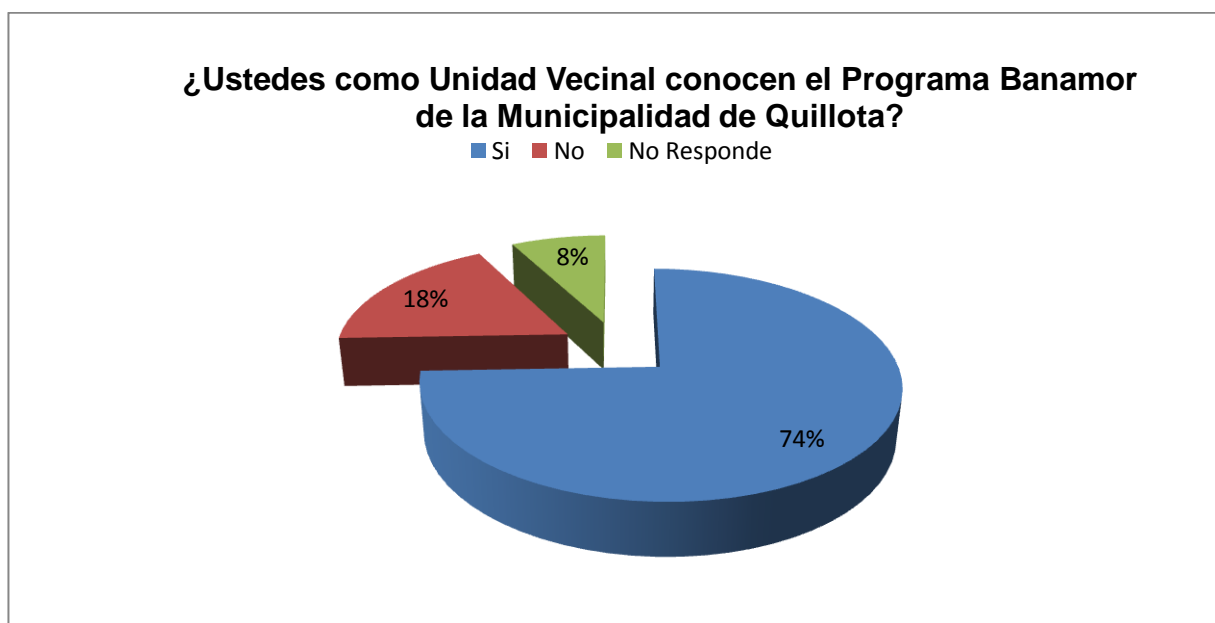
### 3. TERCER OBJETIVO ESPECÍFICO

***“Visualizar la Vinculación existente respecto a la Organización Solidaria entre el Programa Banamor y las Unidades Vecinales de la Comuna de Quillota”***

Con la finalidad de dar respuestas al objetivo específico anteriormente planteado, se darán a conocer las preguntas correspondientes al Instrumento utilizado para levantar la información, que lo respaldan.

Las preguntas serán las siguientes:

#### **Gráfico N°4: Conocimiento del Programa BanAmor**



Fuente: Equipo Seminarista, 2014.

En el Objetivo de la Institución Banamor, se busca promover el valor de la Solidaridad a través de acciones que ayuden a quienes lo necesiten. En base a lo anterior, el Programa entrega diferentes prestaciones insertas en sus Unidades, compuestas por la Unidad de Becas y Trabajo Comunitario, Unidad de Responsabilidad Social Empresarial, Campañas Solidarias, Unidad de Cultura Solidaria y por último, otras prestaciones, como lo son la Ropería, Farmacia y la Rebaja de Exámenes Médicos. Ahí

radica la importancia de que la población reconozca a la Institución y los beneficios que esta posee para la Comunidad.

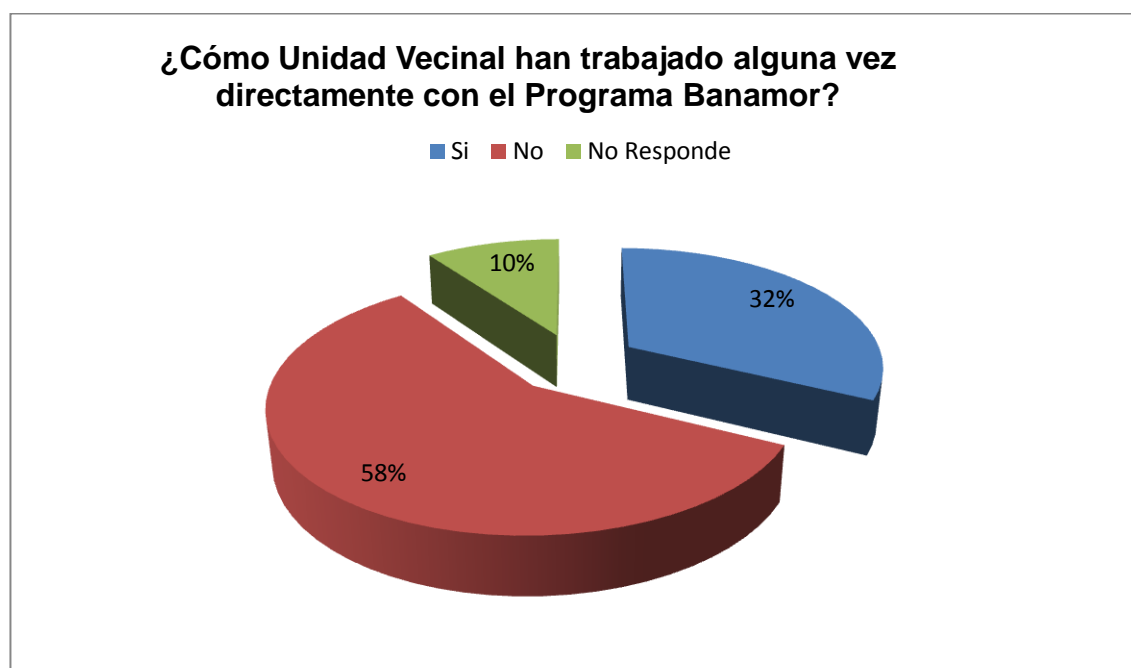
Según el Gráfico anteriormente expuesto, cuya temática se relaciona al conocimiento del programa Banamor, un 74% de los encuestados conoce al Programa Banamor, por lo tanto, existe un reconocimiento de éste dentro de las organizaciones que conforman las Unidades Vecinales de la Comuna de Quillota, en contraposición al 18% que responde que lo desconoce, y la indiferencia del programa se muestra en el 8% de la población entrevistada, la cual no responde a la pregunta.

Los dirigentes que responden la pregunta, señalan al respecto que presentan conocimiento del Programa, pero no en profundidad, sino de una manera generalizada y sin mayor noción de la totalidad de las prestaciones que se otorgan desde la Institución.

Son reconocidas mayormente aquellas que han sido más utilizadas por las Organizaciones Vecinales, y que han ido en directa ayuda a algún/a socio/a que lo haya necesitado, como por ejemplo, lo son las prestaciones de Farmacia y Rebajas de Exámenes Médicos, como también la colaboración y respaldo de Banamor en campañas solidarias.

Además, las Campañas Solidarias Masivas se reconocen fácilmente porque son las más destacadas, debido a que se realizan a nivel comunal y es en estas instancias donde las Organizaciones se hacen partícipes, coordinando y cooperando en ellas. Por ejemplo, los eventos realizados posteriores a catástrofes ocurridas a nivel nacional, como el Terremoto de Alto Hospicio y el incendio en la ciudad de Valparaíso (2014), donde las Unidades Vecinales de Quillota han colaborado a través de las organizaciones que las conforman en la recolección de ayuda para sus damnificados, promoviendo el valor de la Solidaridad desde la propia comunidad.

### **Gráfico N°5: Trabajo con el Programa BanAmor**



Fuente: Equipo Seminarista,2014.

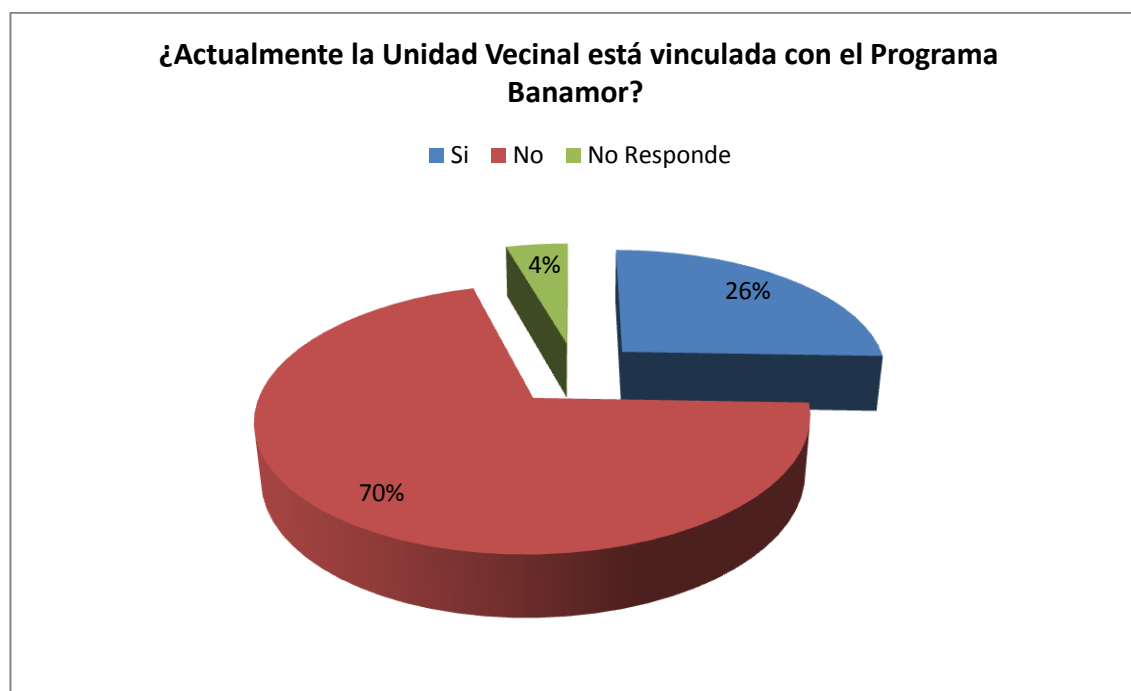
Con respecto a que si han trabajado alguna vez directamente con el Programa Banamor, la respuesta con mayor porcentaje, un 58% específicamente, es la correspondiente a “No”. A pesar de conocer al Programa, y algunas de sus prestaciones, no tienden a organizarse solidariamente a través de la Institución, sino que lo hacen de manera autónoma, trabajando y estructurándose desde las propias Unidades Vecinales.

Dentro de los motivos por los cuales se han vinculado con el Programa, se encuentran los correspondientes a las Campañas Solidarias, a través de las Mesas Territoriales y por medio de petición de Ayuda Social. Se dan a través de las necesidades de la contingencia, y no es una vinculación establecida y constante. La frecuencia con que las Organizaciones se vinculan con el Programa Banamor es dentro del rango de una a dos veces, lo que reafirma la autonomía de las organizaciones. A pesar de que según los lineamientos de Banamor, esto puede cumplir el principio orientador que lo sustenta, considerando a la

comunidad con un rol activo y protagónico en la solución de las necesidades que surgen entre sus miembros, fomentando la autonomía por sobre la asistencialidad, también se considera necesario para la Institución establecer vínculos de acción entre las comunidades, complementando la Promoción que se quiere lograr establecer dentro de las Unidades Vecinales existentes en la Comuna.

Existe un 32% de Unidades Vecinales que han trabajado en conjunto con el Programa Banamor, donde se expone la cooperación y la participación de sus integrantes, entendiéndose estas como acciones orientadas a lograr objetivos comunes, y a lograr la incorporación activa de su población en dichos logros, en contraposición a la tendencia manifestada en el gráfico, y detallada anteriormente. Existe un 10% de los encuestados que son indiferentes a la pregunta, dejándola sin responder, y por ende, mostrando su desinterés ante la temática.

#### **Grafico N°6: Vinculación con el Programa BanAmor**



Fuente: Equipo Seminarista,2014.

Respecto a si en la actualidad la Unidad Vecinal está vinculada con el Programa Banamor, el gráfico que describe las respuestas señalan que un 70% de los encuestados tienden a no relacionarse con la Institución.

La autonomía con la que trabajan las Unidades Vecinales se configura como parte de la Organización Solidaria que estas poseen, donde se destaca la cooperación y la autogestión, apuntando a la autorrealización de sus miembros, donde el trabajo asociado se enfoca en un objetivo común, y que además sea para el beneficio de quien lo requiere.

Lo anterior se puede configurar desde dos aristas; la primera señala que esta autonomía pueda afectar a la Comunidad, debido a que al formar alianzas entre la Unidad Vecinal y el Programa Banamor, la cobertura se puede ampliar, llegando a más personas que requieran de la colaboración de la Institución. En contraposición con la tendencia anteriormente descrita, existe un porcentaje significativo que sí ha tenido vinculación con el Programa Banamor, realizando un trabajo que ha contado con el apoyo de la Institución.

En consideración de lo anteriormente descrito, se debe señalar que Banamor en su función de promotor del valor de la Solidaridad, es reconocido por la Unidad Vecinal como un programa que otorga prestaciones relacionadas con la ayuda a la comunidad, y especialmente a quienes más lo necesitan. Pero a su vez, existe cierto desconocimiento masivo en las Unidades Vecinales, que tiene relación con el detalle de la totalidad de sus funciones y prestaciones, que van más allá de lo que las personas reconocen mayoritariamente, lo cual va asociado a la petición de ayuda inmediata (por ejemplo, ayuda en mercadería o ropería). Dicho desconocimiento produce que la comunidad no acceda a todos los beneficios de los cuales puede tener acceso.

Esta política de carácter asistencial es la más reconocida por las personas, pero se desconoce aquella de carácter promocional, que, en conjunto con la primera, está destinada a brindar protección social en sus

beneficiarios, donde se busca fomentar la autovalencia de los usuarios, entendiéndose como la motivación a tomar conciencia de la problemática que le aqueja, para que este asuma un rol activo de participación.

Es este desconocimiento el que se da en las Unidades Vecinales, donde la difusión y promoción de la Institución Banamor no llega a la totalidad de los miembros, sino que solamente a grupos aislados. Lo anterior limita las posibilidades de acceso a las unidades de la institución que no son reconocidas por la población.

A su vez, la autonomía de trabajo con la que se han organizado las Unidades Vecinales se ha constituido en dos grandes aristas, que se pueden valorar por una parte como positiva, debido a que el logro de la organización solidaria se constituye dentro de lo que la Institución Banamor tiene por finalidad dentro de los principios orientadores de la Solidaridad, donde las personas mediante la participación y compromiso social puedan dar soluciones a problemáticas que afecten a la comunidad, permitiendo un rol activo y protagónico al momento de dar soluciones a las necesidades.

La segunda arista señalada, tiene que ver con que al estar en mayor conocimiento de lo que es y entrega el Programa Banamor, se pueden formar alianzas de trabajo con las Unidades Vecinales, para que la cobertura se amplíe a más usuarios beneficiarios, y también los logros sean efectivos y de mejor calidad, sin desmerecer el trabajo realizado de manera autónoma por las Organizaciones, sino que en la búsqueda de conseguir logros, complementando ambas partes.

Lo anteriormente expuesto apunta directamente a aumentar la cantidad de Unidades Vecinales que se relacionan con el Programa Banamor, lo que actualmente se manifiesta en un 26% de encuestados que si poseen cierta vinculación con la Institución.

### 3.1 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL ANALISIS DE LOS RESULTADOS

A continuación, se darán a conocer las fortalezas y debilidades correspondientes al análisis de los resultados que dan respuesta al Tercer Objetivo Específico de este Seminario de Título.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Autonomía de las Unidades Vecinales respecto a la Organización Solidaria. Pueden desarrollar actividades de carácter solidario sin la necesidad de que la Institución las respalde.</b></li><li>• <b>Vinculación espontánea de las Unidades Vecinales con Banamor, con la finalidad de actuar ante las contingencias.</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desconocimiento Medio desde la Comunidad acerca del Programa Banamor y la totalidad de sus prestaciones y unidades de trabajo.</li><li>• Falta de una adecuada vinculación entre el Programa y las Unidades Vecinales; inexistencia de líneas de acción permanentes.</li></ul>

Fuente: Equipo Seminarista, 2014.

## II. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL ANALISIS DEL LEVANTAMIENTO DE DATOS

A continuación se dará a conocer las Fortalezas y Debilidades del proceso de Análisis del Levantamiento de Datos:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>• Las unidades vecinales son capaces de lograr el objetivo respecto a la satisfacción de necesidades de parte de los vecinos y la comuna al colaborar en las diferentes campañas solidarias.</li><li>• La ayuda y la cooperación entregada en cada actividad surge de manera voluntaria, libre, y espontánea de acuerdo a cada realidad familiar.</li><li>• Las unidades funcionales resuelven las necesidades desde el interior de su organización, promoviendo la autogestión, sin solicitar la ayuda constante al municipio.</li><li>• Las Unidades Vecinales a través de su organización solidaria, son capaces, de liderar, ordenar, administrar para lograr los mismos objetivos propuestos a lograr de un Agente Solidario.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las actividades solidarias realizadas por las unidades vecinales, se ejecutan de acuerdo a las necesidades de los vecinos y de la comuna, respondiendo a las contingencias del momento.</li><li>• Débil promoción del concepto de Agente Solidario, en las Unidades Vecinales de la Comuna de Quillota.</li><li>• Desconocimiento Medio desde la Comunidad acerca del Programa Banamor y la totalidad de sus prestaciones y unidades de trabajo.</li><li>• Falta de una adecuada vinculación entre el Programa y las Unidades Vecinales; inexistencia de líneas de acción permanentes.</li></ul>



- Autonomía de las Unidades Vecinales respecto a la Organización Solidaria. Pueden desarrollar actividades de carácter solidario sin la necesidad de que la Institución las respalde.
- Vinculación espontánea de las Unidades Vecinales con Banamor, con la finalidad de actuar ante las contingencias.

Fuente: Equipo Seminarista, 2014.

### **III. PROPUESTA DE MEJORA PARA EL PROGRAMA BANAMOR EN EL TRABAJO TERRITORIAL CON LAS UNIDADES VECINALES DE LA COMUNA DE QUILLOTA**

La siguiente propuesta se encuentra dirigida al Programa Banamor, con el objetivo de aportar al trabajo territorial que ellos desarrollan, para con ello poder contribuir en la Organización Solidaria de las Unidades Vecinales.

A continuación se darán a conocer los objetivos de esta propuesta de trabajo:

#### **Objetivo General de la Propuesta**

*“Contribuir a mejorar el desarrollo de la organización solidaria a través de la vinculación y conocimiento del programaba Banamor en las unidades vecinales de la Comuna de Quillota”.*

- **Proyecto N°1.**

#### **Objetivo General**

*“Potenciar la vinculación desde el programa Banamor con las unidades vecinales en beneficio de la Organización Solidaria”.*

#### **Objetivos Específicos**

- 1- Lograr que el Programa Banamor tome conciencia de los hallazgos de la Investigación realizada.
- 2- Lograr que el Programa Banamor diseñe e implemente estrategias de vinculación y trabajo permanente con las Unidades Vecinales.

- **Proyecto N°2.**

### **Objetivo General**

*“Potenciar la existencia del Agente Solidario de las Unidades Vecinales de la Comuna de Quillota”.*

### **Objetivos Específicos**

- 1- Lograr que el programa Banamor promocióne la existencia de Agentes Solidarios en las Unidades Vecinales.
- 2- Lograr que el programa Banamor instruya respecto del perfil del Agente Solidario a las Unidades Vecinales.

### **Fundamentación**

La Fundamentación de la Presente Propuesta de Trabajo, obedece básicamente a las necesidades que surgen tras realizar el **Análisis de los Resultados** en el levantamiento de información, a través de sus principales **“Fortalezas y Debilidades”**, desde lo cual se evidencian dificultades existentes en las Unidades Vecinales, las que obstaculizan el Proceso de Organización Solidaria dentro de las comunidades.

Lo anterior se relaciona directamente con lineamientos tales como la dificultad de Vinculación entre el Programa Banamor y las Unidades Vecinales, la falta de conocimiento, o en su defecto, un desconocimiento del Concepto de “Agente Solidario”. Con esto constituir a un trabajo permanente entre la Institución y las Comunidades en base al valor de la Solidaridad.

Es por esta razón que la propuesta se basa, según su Objetivo General, en **“Contribuir a mejorar el desarrollo de la Organización Solidaria a través de la vinculación y conocimiento del programaba Banamor en las unidades vecinales de la Comuna de Quillota”.**

La Propuesta de Trabajo está compuesta por la elaboración de dos Proyectos, los cuales tienen como lineamientos principales **Potenciar (1)** la vinculación y el trabajo permanente entre la Institución Patrocinante y las Unidades Vecinales, y **(2)** la existencia del Agente Solidario dentro de éstas mismas, todo esto en beneficio de la Organización Solidaria dentro de la Comuna de Quillota.

- **Proyecto N°1**

**Objetivo General del Proyecto.**

---

**“Potenciar la Vinculación desde el Programa Banamor, con las Unidades Vecinales en beneficio de la Organización Solidaria”**

---

En la búsqueda de mejorar el desarrollo de la Organización Solidaria, el Equipo Seminarista sugiere que se realice una Vinculación y un Trabajo Permanente entre el Programa Banamor y las Unidades Vecinales.

Para dar cumplimiento al Objetivo del Trabajo Territorial que Banamor quiere consolidar con las Unidades Vecinales, la vinculación debe ser establecida entre ambas partes, es decir, desde sus dos actores, quienes en un trabajo asociado y eficaz, consoliden la Organización Solidaria en las Unidades Vecinales, y por ende el valor de la Solidaridad, con el apoyo y respaldo de la Institución.

Para ello, se requiere un trabajo en conjunto del Programa Banamor con los Apoyos Comunitarios, quienes son los representantes del Municipio y se encuentran insertos en cada territorio de la comuna; por ende, mantienen un contacto privilegiado con las Unidades Vecinales, enterándose “in situ” de las necesidades que van surgiendo en la comunidad.

El agente solidario deberá ser parte de las Reuniones de Mesa Territorial que se realizan mensualmente, ya que son las instancias donde se dan a

conocer las inquietudes y necesidades que surgen desde los vecinos ante el resto de los miembros de las Unidades Vecinales, y por ende, estas situaciones se hacen parte de la Comunidad.

Con ello, se busca reforzar los lazos y la cercanía con Banamor, así como también, ser una vía de comunicación eficaz, que ayude a los miembros de la Comunidad a que conozcan la Institución; es decir, cuáles son sus prestaciones y la importancia de la labor realizada, transformándolo en un ente cercano y al alcance de todos, mejorando la calidad y la cobertura de sus servicios.

De esta manera, se propone un Trabajo Permanente con las Unidades Vecinales, para prolongar esta vinculación; para el logro de esto se debe iniciar con la realización de un diagnóstico que evidencie cuales son las falencias de aquellas que se encuentran en la Primera y Segunda Etapa de Organización Solidaria, priorizando por aquellas unidades que se encuentren en el primer Estado de Solidaridad, ya que estas requieren de mayor apoyo en la planificación de sus actividades.

En cuanto a las Unidades que se encuentran en la Tercera Etapa, se busca potenciar las características que tiene en cuanto a su Organización Solidaria, donde se deben reforzar a través de un Proceso de Innovación nuevas formas de planificación que se sumen a las ya interiorizadas, y en su conjunto optimicen los resultados esperados. A través de los resultados de los Diagnósticos, el profesional a cargo pueda llevar a cabo Intervenciones Específicas que respondan a las necesidades de cada unidad.

El trabajo permanente y la vinculación beneficiarán a la Organización Solidaria en las Unidades Vecinales, permitiendo la dignificación de las personas y de la propia Comunidad. Lo anterior se encuentra asociado a la cooperación y la autogestión de sus miembros, contribuyendo en la creación de procesos asociativos e innovadores y a la formación de vecinos conscientes de los problemas de la comunidad.



A continuación se presenta la propuesta, considerando los objetivos específicos del Proyecto:

**Objetivo Específico N°1:**

“Lograr que el Programa Banamor tome conciencia de los hallazgos de la Investigación realizada”

**Tabla N° 5 : Matriz correspondiente a Objetivo Específico N° 1. Proyecto N°1**

Dimensión	Indicador	Técnicas	Estrategias
<b>Concientización</b>	1. Realizar una presentación digital al Programa Banamor, en donde se den a conocer los principales hallazgos del estudio realizado. De manera de respaldar esta información, se hará	<b><u>Exposición:</u></b> Técnica que busca proporcionar conocimientos hacia los profesionales de Banamor, de los diversos hallazgos del estudio, turno al Trabajo Solidario.  <b><u>Atención y Escucha:</u></b> La utilización de esta técnica permitirá	<b><u>Estrategias Socioeducativas:</u></b> Apunta a la entrega de conocimientos intentando concientizar e internalizar los contenidos expuestos.

entrega de hacer la  
folletos lectura de lo  
informativ que las  
os con un personas  
resumen participantes  
detallado de la reunión  
de los puedan  
resultados. comunicar, ya  
2. Proponer sea a nivel  
al verbal y no  
Programa verbal.  
Banamor  
reunirse  
con los  
Apoyos  
Comunitari  
os con el  
objeto de  
informar  
los  
resultados  
obtenidos  
en este  
estudio.

Fuente: Equipo Seminarista, 2014.

**Tabla N° 6 : Matriz correspondiente a Objetivo Específico N° 2. Proyecto N°1.**

Dimensión	Indicador	Técnicas	Estrategias
<b>Vinculación</b>	1. Reunir a los Apoyos Comunitarios con el objeto de integrarlos al trabajo solidario a realizar en las unidades vecinales, para que estos realicen los contactos con dirigentes y se permita al programa asistir a reunión de mesa territorial.	<p><b><u>Exposición:</u></b>            Técnica que busca proporcionar conocimientos hacia los apoyos comunitarios, en torno a las diversas temáticas del trabajo solidario a abordar.</p> <p><b><u>Atención y Escucha:</u></b>            La utilización</p>	<p><b><u>Estrategia Socioeducativa:</u></b>            Apunta a la entrega de conocimientos, intentando concientizar e internalizar los contenidos expuestos.</p> <p><b><u>Estrategia Socio reflexiva:</u></b>            Tiene como finalidad que cada participante busque a dar soluciones a las problemáticas planteadas, de manera que se crea un análisis profundo en torno a los temas presentados.</p>

esta técnica  
permitirá hacer la  
lectura de lo que  
las personas  
participantes de  
la reunión  
puedan  
comunicar, ya  
sea a nivel verbal  
y no verbal.

2. **Asistir a reuniones de las Unidades Vecinales, para mostrar y dar a conocer al Programa Banamor, entregando información referente a éste, (objetivos, unidades y prestaciones); con la finalidad de invitar a los vecinos a trabajar con la Institución.**

3. Firmar compromiso de trabajo con las Unidades Vecinales interesadas en trabajar con Banamor.

1. Convocar a reunión a las unidades vecinales de la comuna, para realizar una exposición en la cual se explicara detalladamente las prestaciones que tiene el programa, explicando que éstas pueden ser utilizadas en beneficio de la Organización Solidaria.

2. Priorizar el trabajo con las unidades vecinales que se encuentran en la primera etapa de la organización solidaria, realizando un diagnóstico para identificar las problemáticas que dificultan este proceso para gestionar métodos de mejoras ante las falencias que presentan.

3. Efectuar trabajo con las Unidades Vecinales que se encuentran en la segunda etapa de acuerdo a la organización solidaria,

## **Trabajo**

### **Permanente**

---

realizando un diagnóstico para identificar las problemáticas que dificulten este proceso, para gestionar métodos de mejoras ante las falencias que presentan.

4. Realizar trabajo con las Unidades Vecinales que se encuentran en la tercera etapa de acuerdo a la organización solidaria, enfocado en potenciar las características presentes en éstas, reforzándolas a través de un proceso de innovación, y además sumando nuevas formas de planificación, con el fin de optimizar los resultados esperados.

---

Fuente: Equipo Seminarista, 2014.

## **Proyecto N° 2**

### **Objetivo General del Proyecto**

---

“Potenciar la existencia del Agente Solidario en las Unidades Vecinales de la comuna de Quillota.”

---

La propuesta a desarrollar desde el ámbito del concepto del Agente Solidario, se realiza en perspectiva de generar un aporte al trabajo que ya ha sido realizado desde el programa Banamor. La contribución se realiza considerando los resultados del instrumento aplicado en cada unidad vecinal, desde el cual se ha extraído ante la realidad el hecho de dar a conocer, explicar e informar respecto del Agente Solidario.

La importancia de generar información del perfil del Agente Solidario en las Unidades Vecinales recae en la experiencia que pueden tener las comunidades a través de incorporar al agente en sus organizaciones sociales, ya que a través de éste puedan desarrollar la capacidad de crear procesos que habiliten a los vecinos a acceder y utilizar la información para lograr nuevos objetivos, así como también puedan desarrollar habilidades para una organización eficiente, ante las distintas situaciones que requieran de soluciones solidarias de parte de los miembros de la comunidad.

Comprendiendo la finalidad de generar conocimientos respecto al agente solidario, es necesario entender la importancia de modificar al ente objetivo del perfil, ya que si bien las cualidades y características que lo definen son adecuadas para las responsabilidades y tareas que se deben realizar en una óptima organización solidaria; la realidad demuestra que tanto la existencia y permanencia constante de una sola persona encargada de los ámbitos solidarios en su comunidad, siendo además el vínculo entre los vecinos y Banamor, no son los esperados por el programa, ya que al existir un solo vecino/a puede abandonar el cargo ya

sea por motivos personales y/o profesionales, reduciendo los tiempos dedicados a la realización de las tareas del trabajo solidario. Al existir intereses personales, pueden originar conflictos al interior de las comunidades; por ende las dificultades y amenazas que trae consigo establecer a un solo vecino aumentan las probabilidades de que esto ocurra.

De acuerdo a lo anterior, considerando la realidad de las unidades vecinales, se propone modificar la actual delimitación del perfil del Agente Solidario, ante el cual no se debe negar la realidad de que sean considerados como un Agente a grupos de personas que a través de sus cualidades y trabajo en equipo desarrollen una organización solidaria, dando cumplimiento al objetivo propuesto desde el inicio.

Los beneficios de reconocer como Agente Solidario a estos grupos de vecinos, son los siguientes:

- Aporte de ideas para la organización solidaria desde diferentes perspectivas que en su conjunto logren crear una propuesta eficiente para dar solución a las problemáticas de la comunidad.
- En caso de existir la renuncia de algún integrante del grupo, el proyecto solidario o la organización solidaria puede seguir adelante sin detener el proceso, ya que existen otras personas que pueden llevar a cabo el trabajo.
- Se expanden las posibilidades de generar redes con diferentes organizaciones, organismos y entidades para obtener beneficios de estos en caso de necesitarse en el desarrollo de alguna actividad solidaria, ya que los diferentes miembros pertenecientes al Agente Solidario, pueden aportar con los contactos que cada uno de estos poseen en lo personal.
- Las decisiones tomadas en la organización solidaria, serán en base a una elección democrática, lo que evitaría los intereses personales ante situaciones que afectaran a algún miembro



perteneciente al grupo de vecinos reconocidos como posible Agente Solidario.

A continuación se presenta una propuesta, para informar a las unidades vecinales respecto a las modificaciones del concepto de Agente Solidario:

### Objetivo Específico N° 1

---

Lograr que el programa Banamor promocióne el uso de Agentes Solidarios en las Unidades Vecinales.

---

**Tabla N°7: Matriz correspondiente a Objetivo Específico 1° .Proyecto N°2.**

Dimensión	Indicador	Técnicas	Estrategias
<b>Promoción</b>	1. Confección de material informativo, respecto al concepto de Agente Solidario. Este material debe contar solo con la frase “AGENTE SOLIDARIO”, sin ninguna otra información, con el objeto de crear expectativa de acuerdo al concepto., creando interés de parte de las personas por conocer lo que se está por publicar.	<b>Exposición:</b> Técnica que busca proporcionar conocimientos hacia los vecinos, en torno al concepto de Agente Solidario.	<b>Estrategia Socioeducativa:</b> Apunta a la entrega de conocimientos, intentando concientizar e internalizar los contenidos expuestos.
	2. Distribución de los afiches (propaganda) en cada una de las unidades vecinales, en sectores donde las personas tengan fácil acceso para visualizarlo.		

Fuente: Equipo Seminarista,2014.

## Objetivo Especifico N° 2

**“Lograr que el programa Banamor instruya respecto del perfil del Agente Solidario a las Unidades Vecinales”.**

**Tabla N°8:Matriz correspondiente a Objetivo Específico N° 2.Proyecto N°2.**

Dimensión	Indicador	Técnicas	Estrategias
<b>Instruir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar una reunión con cada representante de las unidades vecinales de la comuna de Quillota, para explicar el proyecto y su objetivo, por ende se dará a conocer a estos el nuevo concepto de Agente Solidario.</li> <li>Llevar a cabo una exposición a los vecinos de las Unidades Vecinales, en la cual se dé a conocer el perfil de Agente Solidario e informar sobre la utilidad y beneficios de éste para contribuir a una mejor organización solidaria de la comunidad</li> </ul>	<p><b>Exposición:</b> Técnica que busca proporcionar conocimientos hacia los vecinos, en torno al nuevo concepto de Agente Solidario.</p> <p><b>Atención y Escucha:</b> La utilización de esta técnica permitirá hacer la lectura de lo que las personas participantes de la reunión puedan comunicar, ya sea a nivel verbal y no verbal.</p>	<p><b>Estrategia Socioeducativa:</b>                  Apunta a la entrega de conocimientos, intentando concientizar e internalizar los contenidos expuestos.</p>

Fuente: Equipo Seminarista, 2014.



## **Capítulo V**

# **Conclusiones**

### **Presentación.**

El presente y último capítulo de este Seminario de Título se constituye por las Conclusiones del Proceso de Sistematización de las Unidades Vecinales que componen la Comuna de Quillota.

El Proceso Conclusivo permitirá indagar en la construcción de nuevos conocimientos, desde aristas que concluyen el trabajo que este equipo seminarista a construido durante el presente año, y que se encuentra reflejado en este Informe de Sistematización.

Por lo tanto, se comprenderá desde diferentes áreas de interés, donde el conjunto de dichas reflexiones constituirán las conclusiones y aportes del proceso en su totalidad.

Lo anterior se concretará con la siguiente estructura, la cual se conforma por cuatro lineamientos destacados en el trabajo realizado, y que serán desarrolladas a continuación:

- **Conclusiones respecto de los Resultados.**
- **Conclusiones Metodológicas.**
- **Conclusiones Profesionales.**
- **Conclusiones en Torno al Trabajo de Equipo Seminarista.**

## **1- Conclusiones respecto a los resultados.**

La Comuna de Quillota es reconocida por promover la igualdad de oportunidades de la ciudadanía, así como también la solidaridad y el respeto entre sus habitantes. Es así que la importancia de los resultados del presente estudio radica en considerar a las Unidades Vecinales, para conocer la Organización Solidaria de éstas, considerando el conocimiento de las realidades de cada una.

Tras el levantamiento de la Información y su respectivo análisis de los Resultados, se puede conocer que es el género femenino el predominante en las Unidades Vecinales. Son mayoritariamente mujeres las participantes, siendo un factor relevante a tener en cuenta al momento de trabajar en los territorios, ya que son éstas quienes representan al grueso de los dirigentes vecinales de la Comuna.

Lo anterior considera componentes a favor del Trabajo Social Comunitario, ya que la igualdad de género se representa en este trabajo, donde factores tan importantes como la equidad y la cooperación se hace partícipes de procesos que buscan promover el respeto y la participación de todos los vecinos y vecinas de la comuna.

Por su parte, las diferencias culturales que se presentan entre las zonas rurales y urbanas que componen los territorios, se manifiestan visiblemente en las formas de organización que ambos sectores tienen, respecto a la temática de la solidaridad.

Las Zonas Rurales que componen la comuna poseen una organización más avanzada respecto a las zonas urbanas, dando a conocer factores que inciden en ello, tales como la cantidad de habitantes y las formas de sobrevivencia que históricamente ha representado a este tipo de comunidades. Es decir, al hablar de menor cantidad de habitantes, facilita el conocimiento de los miembros de una comunidad, por ende, también la comunicación,

favoreciendo las relaciones personales de quienes la componen. Por otra parte, existen métodos de sobrevivencia propias del ámbito rural; por ejemplo, la autonomía de los habitantes se manifiesta en cosas cotidianas como lo son el cultivo de frutas y verduras, que facilitan los procesos de subsistencia, y por ende, los transforma en seres más autónomos y con capacidades de autorregulación y autogestión consideradas como beneficiosas al momento de planificar en conjunto con sus vecinos, lo que facilita la organización solidaria de los sectores, contribuyendo a las metas propuestas en la comunidad.

En relación al tiempo utilizado para la realización del Seminario de Título, es considerado pertinente para dar cumplimiento al Objetivo de la Sistematización, en cuanto a la realización del proceso y el levantamiento de información.

En lo que respecta al proceso de Trabajo Territorial, el factor tiempo se dificulta considerando disponibilidad horaria de los Dirigentes Vecinales, coincidiendo con las fechas que se realizan las reuniones de Mesas Territoriales, por lo que el Equipo Seminarista debe adecuarse a dichos períodos correspondientes. Sin embargo, se destaca la disponibilidad de éstos a participar del proceso, así como también a los Apoyos Comunitarios por la gestión realizada para que el equipo seminarista tuviese acceso a las reuniones en las Unidades Vecinales.

Al considerar los limitantes que se dan en el proceso, es necesario señalar que no se realiza levantamiento de información en los Territorios “Quillota Urbano Este”, “Quillota Centro”, “El Sendero” y la Mesa Territorial “San Francisco”, correspondiente al Territorio “La Palma”; no se puede aplicar el instrumento de levantamiento de información por motivos de planificación externos al equipo

Seminarista, debido a contingencias que impidieron llevar a cabo las reuniones correspondientes, sin tener acceso a estos.

Para finalizar, se consideran los resultados del Estudio, según los cambios experimentados en las Unidades Vecinales entre los años 2011 – 2014.

En cuanto a la evolución de las Unidades Vecinales en torno a la temática del desarrollo de la Solidaridad, éste se ha dado a través de componentes tales como la conformación de nuevas directivas que motivan a la comunidad a seguir desarrollándose en el ámbito de la solidaridad, así como también por las últimas intervenciones realizadas por los estudiantes en práctica ocurridas durante el año 2013.

Por otra parte, las Unidades Vecinales que han retrocedido en el Proceso de Organización Solidaria han tenido incidencia en aspectos tales como el desinterés y desmotivación de los vecinos de trabajar con el Programa Banamor, así como también por problemas dados en las directivas, conflictos internos de los dirigentes, lo que no permiten desarrollarse en la Organización Solidaria.

Considerando lo anterior, se puede concluir que los resultados del Estudio, y según el objetivo de la Sistematización, cumplen al ordenar a las Unidades Vecinales, con la información actualizada, mostrando el desarrollo de esta temática en la Comuna de Quillota.

## **2- Conclusiones Metodológicas.**

La Metodología utilizada dentro del Presente Seminario de Título constituye la base del proceso realizado dentro de una Sistematización, compuesta por una estructura tipo, la cual considera los Contextos Institucionales, los Referentes Teóricos Conceptuales, las Decisiones Metodológicas, el Desarrollo del Proceso de Análisis con fines de

Sistematización, por último, las Reflexiones, Aprendizajes y Conclusiones del Proceso, lo cual responde a la necesidad de la Institución Patrocinante Banamor en dar un orden a los procesos de Organización Solidaria existentes dentro de las Catorce Mesas Territoriales de la Comuna de Quillota.

Es así como dicha Sistematización permite conocer variables que no habían sido contempladas en las Intervenciones realizadas de la mano de las prácticas profesionales de nivel de Comunidad desde el Programa Banamor. El ordenamiento de la documentación de las prácticas, en conjunto con el levantamiento de información realizado por el equipo seminarista en base al instrumento diseñado para ello, otorga como resultado una actualización del comportamiento solidario en base a su organización, de las Unidades Vecinales que componen la Comuna de Quillota, pudiendo con esto presentar una propuesta de trabajo, como sugerencia hacia la Institución Patrocinante.

Es por ello, que la utilización de esta metodología y las fases que contemplan el proceso, producción de conocimiento y producto, favorecen el orden en la ejecución del trabajo planteado. Por lo demás, la sistematización implicó en el proceso, la elaboración de instrumentos de carácter mixtos (cuantitativos – cualitativos), donde el complemento de ambos enfoques metodológicos favorecen y enriquecen los resultados, y su integralidad entrega resultados más detallados, como por ejemplo en el proceso de levantamiento de información.

El enfoque cualitativo otorgó la posibilidad de tener la información sobre los fenómenos y la magnitud de los mismos, y al ser empírico, se basa en la observación de los hechos a través del levantamiento de la información. El enfoque cuantitativo profundiza los datos, los contextualiza y aporta un nuevo punto de vista en base a la Organización Solidaria de las Mesas Territoriales. Todo lo anterior se da en conjunto, en beneficio de cumplir con los objetivos del Seminario de Título.

### **3- Conclusiones desde el Trabajo Social.**

El Trabajo Social es una Profesión que promueve el cambio, la cual se desarrolla en diferentes áreas de la sociedad, siendo susceptible a desarrollar distintos procesos, tanto en el ámbito económico, político y social.

A consecuencia de la interacción que genera en la sociedad, esta profesión va produciendo un impacto sobre la realidad de las personas con quien se vincula a lo largo de las intervenciones, llevando a cabo su rol en base al objetivo de transformarla, pretendiendo producir cambios, a pesar de que en oportunidades éstos no se puedan llegar a concretar.

A través del desarrollo de la Profesión, el Trabajador Social va adquiriendo diferentes conocimientos para generar resultados tanto en las intervenciones así como también en sus investigaciones, logrando así cierto grado de experticia en las diferentes áreas en las que se desenvuelve. El centro de acción e interacción son las personas, el ser humano en sus distintos niveles; por ende, se requiere un especial dominio de conocimientos, destrezas y habilidades que le permitan comprenderlo con una perspectiva integral y actualizada.

El Trabajo Social en la mayoría de las instituciones en las cuales lleva a cabo su rol, está enfocado en la búsqueda de atención a las problemáticas que acomplejan a las personas de la sociedad; si bien estos mecanismos de atención pueden ser diferentes según las organizaciones que estén a cargo, existen aquellos procesos que se van desarrollando a través de la práctica del trabajo de los profesionales, que muchas veces pueden pasar desapercibidos, pero es a través de estos que se logra generar nuevos conocimientos. Esto puede ser producto de que los métodos tradicionales, si bien responden ante la problemática, en ocasiones pueden limitar la construcción de nuevos conocimientos basados en la experiencia de la práctica, ya que estos métodos pueden no contemplar ciertos aspectos de la realidad, producto del constante cambio en la que ésta siempre se encuentra.

La importancia de la Sistematización de las Experiencias en el Trabajo Social radica en considerarla como una propuesta la cual considera diferentes líneas de investigación y de acción, priorizando y destacando aquella que tiene que ver con la participación de los interesados, donde se atienden las necesidades de rescatar, ordenar e intercambiar aprendizajes a través de las experiencias en la realidad.

De acuerdo a lo anteriormente planteado, es que el principal aporte del Presente Seminario de Título al Trabajo Social radica en el esfuerzo de realizar una Sistematización, con el propósito de conocer, entender, explicar y reflexionar sobre las experiencias, acciones y opiniones de las Unidades Vecinales de la comuna de Quillota, respecto al desarrollo de una organización solidaria en estos territorios, considerando las experiencias de prácticas profesionales de trabajo social en esta área de intervención, y la información recabada durante este proceso, con el objeto de conocer los resultados o avances de las intervenciones realizadas anteriormente, visualizando el estado en que se encuentran estos territorios y reflexionando acerca de los mecanismos que se están utilizando desde el programa Banamor respecto a la promoción del valor de la solidaridad y como este ha impactado y desarrollado en los territorios de la comuna.

En base a lo anterior, se señala la importancia de la utilización de la Sistematización como un proceso innovador para rescatar aquella realidad que no se es capaz de captar por la metodología tradicional, entendiendo que éstas siguen siendo un gran aporte a los procesos de intervención realizadas por el trabajo social. Lo que se reconoce a través de la Sistematización es el proceso que busca involucrar a los propios actores y actrices de la experiencia en la reconstrucción, interpretación y transformación de sus realidades.

Por ende se observa que la Sistematización permite entender durante el proceso de práctica, qué elementos han sido determinantes y el porqué de estos, generando la oportunidad de analizar distintos procesos para cambiar o mejorar los resultados, por lo que este método permite expresar

la práctica teóricamente. Esto se visualiza en el presente estudio, ya que a través de este trabajo se otorga la oportunidad al programa municipal de observar lo que se ha logrado y lo que no, los diferentes tipos de organización solidaria, permitiendo reconocer mejores métodos de planificación presentes en los territorios, utilizándose como modelo de acción para aquellas Unidades Vecinales que se encuentran en desventaja ante la temática.

Por último, los resultados que genera una Sistematización pueden convertirse en instrumentos para el desarrollo de nuevos conocimientos, donde se pueda intervenir en base a ello, considerando los constantes cambios de la Sociedad. De esta forma, la práctica busca nutrir a la teoría enriqueciendo los procesos.

#### **4- Conclusiones en torno al Trabajo en Equipo.**

El siguiente apartado tiene como finalidad dar a conocer las conclusiones del equipo seminarista en torno a los aprendizajes y reflexiones a lo largo de este proceso de estudio. En primer lugar se hará referencia a las enseñanzas en la Institución Patrocinante, para posteriormente dar a conocer las del trabajo en equipo.

En lo que respecta al trabajo en Banamor, es importante destacar que el equipo profesional y administrativo de ésta institución integró a las estudiantes seminaristas en sus labores, reconociéndolas como recurso humano significativo al interior del programa. Esto se reconoce como una oportunidad para las estudiantes de acercarse al mundo laboral, ya que existen ciertas exigencias tales como el cumplimiento de horario de trabajo y atender público, además de la realización de funciones exclusivas de las asistentes sociales, visitas domiciliarias e informes sociales, revisar acreditación socioeconómica, entre otras. Además del trabajo anteriormente mencionado, colaboraron en el proceso de postulación a Beca Municipal 2014, donde recibieron documentos,

completaron fichas socioeconómicas, ingresaron a la plataforma de postulación, con lo cual se les permitió generar habilidades sociales y cognitivas relacionadas con el proceso.

Cabe mencionar que además se realiza Trabajo con Casos Sociales, quienes solicitan ayuda al Programa, y consiste en realizar una entrevista, visita domiciliaria según corresponda, informe social con el levantamiento de la información, y según dicha evaluación socioeconómica se entrega la ayuda social solicitada, la cual puede fluctuar desde entrega de Insumos Básicos (canasta básica de alimentos, ropa) hasta ayuda con fármacos o apoyo en campañas solidarias, permitiendo aprender y poner en práctica habilidades propias de la casuística.

Por otra parte la labor realizada en las distintas unidades vecinales de la comuna de Quillota, la cual es propia del trabajo correspondiente para la realización de este estudio, se caracteriza por ser una experiencia enriquecedora para el equipo seminarista, ya que se practican y refuerzan habilidades de liderazgo y autogestión, permitiendo la conducción del cumplimiento de los objetivos de cada organización, lo que permite a las estudiantes identificar las falencias y las oportunidades que se manifiestan en los territorios, utilizando técnicas y habilidades que son parte de la formación profesional.

En cuanto al trabajo de equipo, al ser este compuesto por tres integrantes, se destaca la capacidad de escucha de cada una, ya que el aporte de ideas, conocimientos y habilidades que éstas poseen en su conjunto, se complementan positivamente, respetando las opiniones, con el fin de no solo implantar una visión, sino de consensuar acuerdos, en búsqueda de mejorar un resultado final.

La autogestión, autorregulación y proactividad del equipo favorece el cumplimiento de los tiempos propuestos y las exigencias propias del



trabajo de Seminario. De manera objetiva, el equipo seminarista cumple las expectativas que cada integrante posee, mostrando la inexistencia de problemas entre estas, y favoreciendo el desarrollo de las estudiantes, tanto a nivel personal como en conjunto.

## Bibliografía

### ➤ Marco Teórico.

- (2012). “Reporte Anual Banamor 2012”. Banamor. Ilustre Municipalidad de Quillota.
- 2002, “Manual del Dirigente Vecinal”. Instituto Libertad.
- Castañeda Patricia (2011). Aprendizajes Metodológicos en el Desarrollo de Experiencias de Sistematización en Trabajo Social.
- CEPAL. “ El capital social campesino en la gestión del desarrollo rural”
- Cotera, A. (2007) “Pensamiento y cultura solidaria: reflexiones y aportes desde la economía solidaria”. Lima. Perú.
- Conferencia preparada para el 1er Congreso Nacional de Investigación para el Sector Solidario organizado por la Pontificia Universidad Javeriana y el Dan Social y realizada en Bogotá los días 4 y 5 de Noviembre de 2004.
- García P. 1995. Servicio Social y Desarrollo Local. Editorial EDEVAL de la Universidad de Valparaíso. Valparaíso.
- Marchioni, M. (1987) “Planificación social y organización de la comunidad. Alternativas avanzadas a la crisis. Madrid.
- Orellana. (2007) “La economía solidaria como forma de organización económica alternativa la sistema capitalista global”. Observatorio Solidaridad. Universidad de Barcelona. Barcelona.
- PNUD,(2000) “Informe del Desarrollo Humano en Chile”. Documento de Trabajo.
- Putnam, Robert (1993), Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy, Princeton University Press.
- Ramírez, J. (2005) “Tres visiones sobre capital Social: Bourdieu, Coleman y Putman”. Acta Republicana política y Sociedad. Año 4. Número 4.
- Soto Ibáñez, M.C.(2009) "*Financiera Rural, influencia en dispersoras e intermediarios financieros rurales, zona centro del Estado de*

Veracruz", Edición electrónica gratuita. Texto completo en [www.eumed.net/tesis/2009/mcsi/](http://www.eumed.net/tesis/2009/mcsi/)

- Vadillo, P. (2001) "Unidad 3: La Economía Solidaria: Caracterización y desarrollo" UNIA.

#### Páginas Web.

- [http://www.estacioncentral.cl/portada\\_2009/guia\\_tramites/org\\_comu/qu\\_e\\_es\\_org\\_comunitaria.pdf](http://www.estacioncentral.cl/portada_2009/guia_tramites/org_comu/qu_e_es_org_comunitaria.pdf), capturado el 25 de abril, 2014.
- <http://www.municipalidadpucon.cl/web2010/transparencia/LetraJ/OrganizacionesComunitarias.pdf> Capturado el 26 de abril, 2014.
- <http://www.territoriochile.cl/1516/article-84583.html>, capturado el 06 de abril, 2014.

#### ➤ **Marco Metodológico**

- Castañeda P. (2011) "Aprendizajes Metodológicos en el Desarrollo de Experiencias de Sistematización en Trabajo Social.
- Hernández R. (2006) "Metodología de la Investigación".
- Santibáñez E. (1993) "Manual para la Sistematización de Proyectos Educativos de Acción Social".
- Vientos- Pérez H. (2012) "Sistematización de Experiencias: Un desafío, una alternativa para el trabajo social latinoamericano".



## Anexos

## 1- Recolección de datos

### 1.1 Ficha Levantamiento de Información.

Fuente: Equipo Seminarista, 2014

---

Tipo de documento:

Año del documento:

Territorio(s) Intervenido(s):

Información obtenida, según  
revisión de documentos:

Observaciones:

---

### 1.2- Ficha de análisis documental

---

Documento:

Tiene

Unidad Vecinal:

SI

NO

Fecha de Revisión:

Existencia de coordinación  
en los dirigentes de la/s  
Unidad/es Vecinal/es frente a  
instancias solidarias.

---



**Existencia de vinculación entre Banamor y la Unidad Vecinal.**

**Existencias de Protocolos de Acción Solidaria establecidos ante el surgimiento de una necesidad dentro de la Unidad Vecinal.**

**Existencia de Protocolos de Acción Solidaria ante una situación de Contingencia externa a la Unidad Vecinal.**

**Existencia de Mesa Territorial en la Unidad Vecinal.**

**Existencia de Agente Solidario.**

**Existencia de Convenio de Participación.**

---

Fuente: Equipo Seminarista, 2014.

## 2. Cuestionario

Unidad Vecinal:		Fecha:	
Cargo que desarrolla:	Años en el Cargo:		
<b>1) Usted ¿ Qué entiende por solidaridad?</b>			
<b>2) ¿Cómo unidad vecinal ustedes realizan actividades solidarias? ¿Cuáles?</b>			

<b>3) ¿El modo de organización de la unidad vecinal para realizar una actividad solidaria, se encuentra establecida desde antes (en acta/documento)?</b>
a) Si b) No
<b>4) Ustedes como Unidad Vecinal, tienen un protocolo establecido ante la demanda solidaria (ayuda solidaria)?</b> a) Si, ¿Cuál?  b) No, ¿Por qué?
<b>5) ¿Cuántas actividades solidarias pueden realizar en un año como unidad vecinal?</b>
a) Una al año b) De dos a tres al año c) Más de 4 al año
<b>6) ¿Son Capaces de organizar la acción solidaria en un tiempo acorde respecto al que se necesita para entregar la ayuda?</b>
a) Si b) No c) A veces
<b>7) ¿Cómo se organizan las actividades solidarias en la unidad vecinal?</b>

<b>8) ¿En las acciones solidarias que realizan se ha logrado el objetivo de la actividad?</b>
a) Si b) No c) A veces
<b>9) En caso de que se logre el objetivo de la actividad solidaria, ¿Existe una autorregulación de parte de su unidad vecinal para la entrega de la ayuda generada?</b> a) Si ¿Cuál son las formas? ¿Hay protocolos para eso?  b) No ¿Por qué?
<b>10) Cuando realizan una actividad solidaria además de la cooperación de las demás personas de la unidad. ¿Han debido solicitar ayuda a otra organización, corporación o algo similar? Nombre dicha/s institución/es.</b>

<p><b>11) En caso de que hayan solicitado ayuda u orientación de parte de otra organización para la realización de alguna actividad solidaria, usted, ¿Cómo evaluaría esta ayuda u orientación? ¿Por qué la evalúa así?</b></p>
<p><b>12) La solicitud de ayuda u orientación que se ha requerido, ¿es realizada la mayoría de las veces a Organizaciones Municipales?</b></p>
<p>a) Si b) No</p>
<p><b>13) ¿Ustedes como Unidad Vecinal conocen el programa Banamor de la Municipalidad de Quillota?</b></p>
<p>a) Si b) No</p>
<p><b>14) ¿Conocen las prestaciones o el trabajo que se realiza en el programa Banamor?</b></p>
<p>a) Si b) No</p>
<p><b>15) ¿Cómo unidad vecinal han trabajado alguna vez directamente con el programa Banamor?</b></p>
<p>a) Si b) No</p>

<p><b>16) ¿En el Caso de haber tenido contacto con el programa Banamor, esto ha sido por los siguientes motivos? Especifique.</b></p>
<p><b>17) ¿Cuántas veces ha trabajado o solicitado orientación a Banamor?</b></p>
<p><b>18) ¿Actualmente la unidad vecinal está vinculada con el programa Banamor?</b></p>
<p>a) Si b) No</p>
<p><b>19) ¿En su unidad vecinal tienen agente solidario?</b></p>
<p>a) Si b) No</p>
<p><b>20) ¿Puede identificar a ese agente solidario? Nómbralo.</b></p>
<p><b>21) En el caso que la unidad vecinal este vinculada al programa Banamor, ¿ésta vinculación se realiza a través del agente solidario?</b></p>
<p>a) Si b) No</p>

Fuente: Equipo Seminarista, 2014.

### 3. Ficha Sistematización

---

**UNIDAD VECINAL N°**

**FECHA CREACION**

**UNIDAD VECINAL**

**N° INTEGRANTES**

**UNIDAD VECINAL**

**ORGANIZACIONES**

**VECINALES QUE LA**

**CNFORMAN**

**IDENTIFICACION**

**AGENTE SOLIDARIO**

**ORGANIZACION SEGUN**

**PLANIFICACION**

**ORGANIZACIÓN**

**SEGÚN CONTINGENCIA**

---

Fuente: Equipo Seminarista,2014.



#### 4. Ficha de clasificación de las Unidades Vecinales según Matriz de Trabajo del Proyecto “Juntos por un Quillota más Solidario.

Unidades Vecinales	Caracterización de las Fases		
	Fase N°1	Fase N°2	Fase N°3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vinculación a partir del surgimiento de una necesidad de una persona o de una organización</li> <li>- Sin gran vinculación con entes externos, ya sea, de la sociedad civil o el mundo público.</li> <li>- No se logra identificar al agente solidario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se identifican a las comunidades organizadas y que realizan trabajo solidario estructurado.</li> <li>- Existe vinculación con el entorno, a partir de una necesidad detectada, ya sea a nivel individual o de la comunidad en general.</li> <li>- Agente solidario se encuentra identificado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La comunidad está organizada y el trabajo solidario es estructurado y con trayectoria.</li> <li>-Existe articulación y permanente con la red social comunal, con agente y agrupaciones solidarias identificadas y vinculadas entre sí.</li> </ul>

**N°1 "Quillota urbano norte"**

**N°2 "Mayaca"**

---

**Nº3 "Quillota  
urbano este"**

**Nº4 " El Bajío "**

**Nº5 "Quillota  
centro"**

**Nº6 " O´Higgins  
sur"**

**Nº7 " La Said"**

**Nº8 " El  
Sendero"**

**Nº9 "San  
Pedro"**

**Nº10 "La Palma"**

**Nº11 "Quillota  
urbano sur"**

**Nº12 "El Boco"**

**Nº13**

---

**“Aconcagua”**

**Nº14**

**"Manzanar"**

Fuente: Elaboración Programa BanAmor,2011.

**Anexo Nº5: Respaldo Fotográfico de reuniones en las Unidades Vecinales**

**Foto Nº1: Reunión Mesa Territorial "Vecinos y Amigos"**



Fuente: Equipo Seminarista,2014.

**Foto N°2:** Reunión Mesa Territorial "Santa Olivia", La Palma.



**Fuente:** Equipo Seminarista, 2014.

**Foto N°3:** Reunión Mesa Territorial "Vecinos y Amigos", El Bajío.



**Fuente:** Equipo Seminarista.

**Foto N° 4:** Reunión Mesa Territorial "Los Almendros", La Palma.



**Fuente:** Equipo Seminarista,2014.

